



COMUNICACIÓN
SOBRE EL PROGRESO
2018



MORNING
INC.

WARNING
DANGER
ROTATING PARTS
KEEP CLEAR
DO NOT TOUCH
DO NOT REACH
DO NOT CLIMB
DO NOT STAND
ON MACHINERY
DO NOT OPERATE
MACHINERY
WHILE DRUNK
OR UNDER THE
INFLUENCE OF
DRUGS
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
TIREDE
OR OVERHEATED
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
SLEEPY
OR
UNWELL
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
HANGRY
OR
THIRSTY
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
COLD
OR
HOT
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
WET
OR
SOILED
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
CLOUTED
OR
BLIND
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
DEAF
OR
MUTED
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
LONELY
OR
SAD
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
ANGRY
OR
FRUSTRATED
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
WORRIED
OR
STRESSED
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
CONFUSED
OR
UNCLEAR
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
UNSURE
OR
UNCOMFORTABLE
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
UNHAPPY
OR
DISAPPOINTED
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
UNLOVED
OR
UNLOVING
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
UNWANTED
OR
UNWELCOME
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
UNLOVED
OR
UNLOVING
DO NOT
OPERATE
MACHINERY
IF YOU ARE
UNWANTED
OR
UNWELCOME



CONTENIDO

5	La responsabilidad social y sustentabilidad para Grupak		
6	Mensaje del Director General		
8	Perfil de la organización		
10	Filosofía corporativa		
10	Misión		
10	Visión		
10	Valores		
12	Grupos de interés		
13	Nuestra Estrategia ESR		
14	Comisiones de trabajo		
16	Auditoría en responsabilidad social		
18	Ética empresarial		
21	Cadena de valor		
22	Calidad de vida		
24	Salud y seguridad		
26	Formación y capacitación		
28	Consumidores		
30	Quejas		
32	Vínculo con la comunidad		
34	Medio ambiente		
35	Consumo energético		
35	Consumo de agua		
36	Emisiones		
37	Residuos		
42	Auditorías		
42	Multas y sanciones		
43	Reconocimientos y certificaciones		
44	Cámaras y asociaciones		
45	Principios del Pacto Mundial		
45	Derechos humanos		
45	Estándares laborales		
45	Medio ambiente		
45	Anticorrupción		
46	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**

Es para mí un gusto y un honor dirigirme nuevamente a ustedes para presentarles nuestro informe de Comunicación sobre el Progreso (CoP) correspondiente a 2018, en cumplimiento con el compromiso que adquirimos en 2012 con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Desde entonces, no me queda la menor duda, hemos comunicado y profundizado cada año nuestros esfuerzos en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.



Este esfuerzo constante por mejorar nuestras prácticas y fortalecer nuestra empresa como socialmente responsable se ha convertido en un sello de nuestro trabajo, apostando siempre por superar las expectativas que nos marcan la ley y nuestros grupos de interés.

Si bien sabemos que nuestros productos y servicio representan el mejor diferenciador frente a la competencia, no nos queda la menor duda de que la responsabilidad social es cada vez más importante para mantenerse como una empresa líder y por ello le damos un papel prioritario dentro de nuestra estrategia de negocio.

Durante el periodo que reportamos en este informe dimos un nuevo impulso a nuestros esfuerzos de vínculo con la comunidad, aumentamos las prácticas que ofrecemos a universidades y el acceso a prácticas profesionales.

Además, durante 2018 nuestra plantilla laboral registró una importante expansión de casi 18%, sumando a 214 nuevos colaboradores a las filas del talento Grupak. Esto renueva nuestro compromiso de seguir permeando nuestros valores para garantizar el cumplimiento ético a todos los niveles de la organización.

Quiero agradecer, a nombre de Grupak y de todos quienes formamos parte de esta empresa, la confianza y apoyo de nuestros clientes, proveedores, socios y accionistas durante el 2018. Les aseguro que mantendré y fortaleceré el compromiso social de Grupak, con iniciativas y acciones que generen valor hacia todos ustedes, la comunidad y el medio ambiente.

Cordialmente,

Santiago Durante Ponce
Director General

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

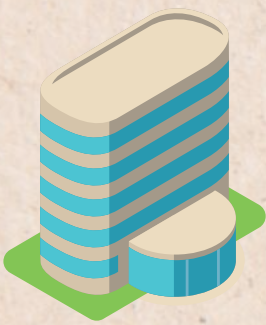
En Grupak sumamos más de 60 años como una orgullosa empresa 100% mexicana, lo cual respalda nuestro liderazgo y amplia experiencia en la industria de fibra, papel y cartón corrugado a nivel nacional.

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 proveeduría de soluciones integrales de embalaje.

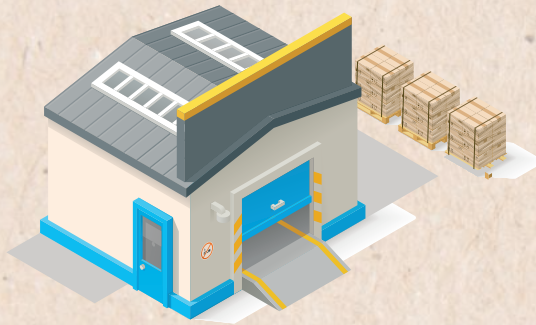
Para llevar a cabo nuestras operaciones, contamos con:



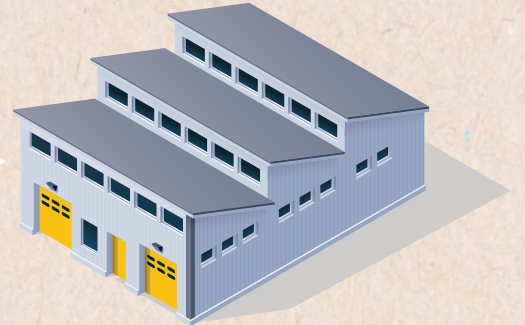
1 edificio corporativo



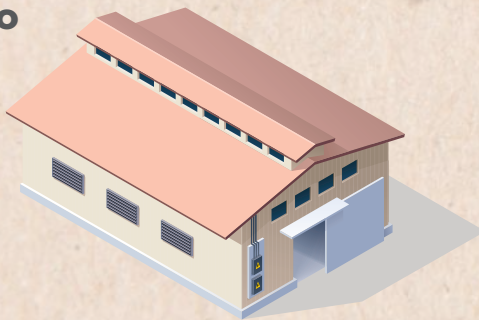
2 plantas para la fabricación de cartón corrugado



2 plantas productoras de papel



6 centros de abastecimiento fibroso



1,420
colaboradores

FILOSOFÍA CORPORATIVA

La filosofía que nos ha 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, su seguridad y la sustentabilidad.



VISIÓN

Ser un grupo sustentable integrado por personal honesto, responsable y con una actitud de trabajo en equipo, comprometido con proporcionar soluciones integrales que mejoren la competitividad de nuestros clientes.



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

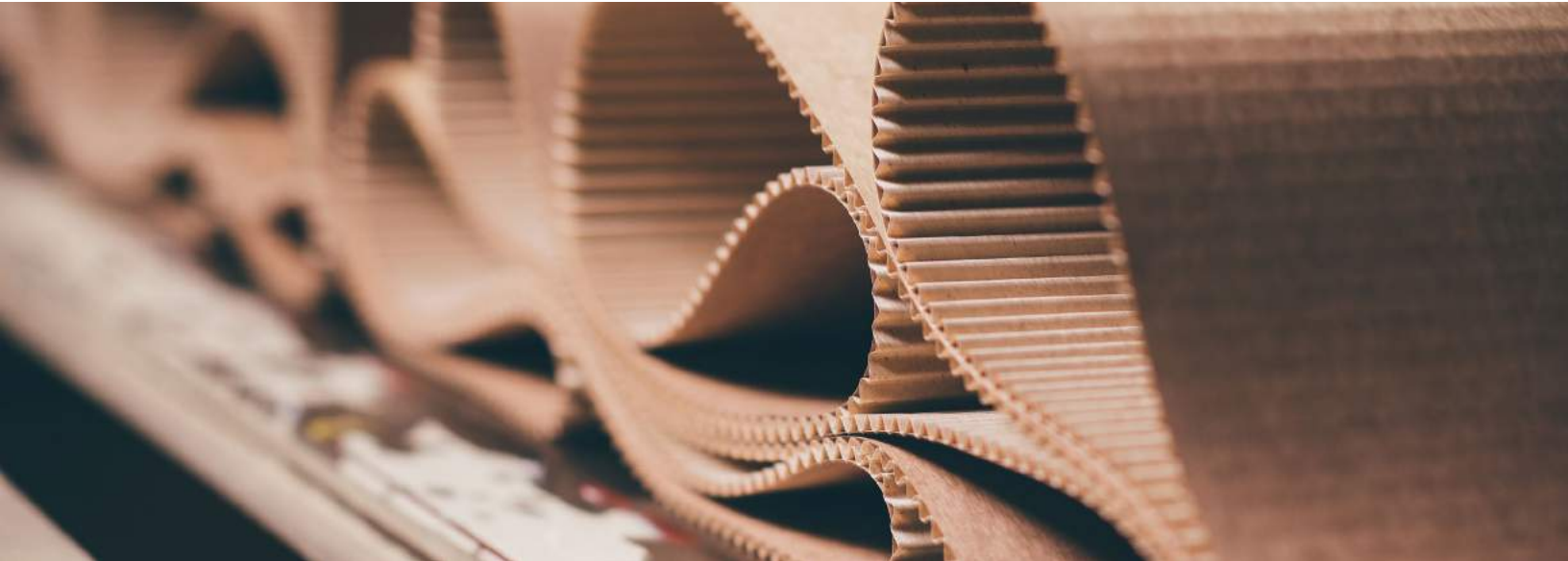


GRUPOS DE INTERÉS

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 le 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 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 metarias 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 ha abarcado desde el inicio seis fases de trabajo complementarias y continuas entre sí:



Conforme completamos un ciclo de gestión e iniciamos con otro, logramos actuar cada vez con mayor rigor y entendimiento del tema.

De esta manera, durante el año que reportamos llevamos a cabo esfuerzos que implicaron profundizar el trabajo realizado hasta ahora, con el objetivo de escalar nuestra Estrategia de RSE 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 habíamos llegado a partir de los esfuerzos de nuestra Estrategia ESR y plantear líneas de acción que nos permitieron determinar los siguientes pasos a fin de mejorar dicha estrategia.

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 resultados obtenidos permitieron concluir que Grupak presentaba en ese momento un cumplimiento importante en todos los asuntos revisados, así como algunas oportunidades de mejora que permitieron guiar las acciones de 2018.

A partir de los hallazgos de esta auditoría, en 2018 se trabajó en alinear nuestra estrategia de RSE 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 a aspectos relacionados con el Código, cómo qué es, a quién está dirigido, por qué es necesario y cómo puede ayudarle a cualquier colaborador.

En 2018 se dio a conocer nuestro Código de Ética al 100% del personal de nuevo ingreso a nivel grupo. En enero de ese año se capacitó en el Código de Ética al 99% de los colaboradores y en marzo se llevó a cabo un refuerzo con la misma información.

A lo largo del año que reportamos también dimos seguimiento a la atención y resolución oportuna de las quejas presentadas a través del sistema de denuncias.



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.

En 2018 el **100%**
de nuestros socios comerciales
recibieron el **Código de Ética**
para Proveedores



volviéndose conscientes y partícipes de esta práctica de corresponsabilidad.



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 sumamos al cierre de 2018 una plantilla laboral de 1,420 colaboradores, incluyendo sindicalizados, tanto en contratos de planta como eventuales.

Del total de nuestra plantilla laboral



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 contamos con 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 ha mantenido a lo largo de estos años.

El compromiso es mantener la dinámica en las distintas sedes 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.

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 corresponsabilidad que proteja el entorno laboral.

Entre 2015 y 2018, los accidentes y días laborales perdidos que significaron se explican en la siguiente tabla:

Sede	2015		2016		2017		2018	
	Accidentes incapacitantes	Días perdidos por accidente	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	12	107
Hidalgo	6	38	4	401	10	238	5	165
Toluca	5	76	2	10	0	0	8	318
Abastecimientos Hidalgo	1	3	0	0	0	0	0	0
Abastecimientos Cuernavaca	0	0	0	0	0	0	0	0
Pymssas	12	159	3	25	2	54	12	446
Externos	1	NA	0	0	0	0	0	0
Total	27	306	19	673	20	411	37	1,036

En cuestión de fatalidades, no registramos ninguna durante el periodo que se reporta.



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.



En 2018 capacitamos **99%**
de nuestros colaboradores en el Código de Ética,

meses después de la primera
capacitación impartimos un
refuerzo de la misma; además,

100%
del personal de nuevo ingreso a nivel grupo,
se le dio a conocer nuestro Código de Ética.

También realizamos evaluaciones de puesto y desempeño a nuestro personal no sindicalizado, y al sindicalizado se les ofrece incentivos semanales y revisiones de contratos colectivos de trabajo.



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 del siguiente año, y en 2018 impartimos en dos sesiones el taller Filosofía Centrada en el Cliente. En junio y octubre de 2018 se capacitó en Filosofía al 99.61% del personal y en nuestro Decálogo de clientes al 97.99% de nuestros colaboradores.

De manera adicional, a lo largo del año se planearon 3,021 visitas a clientes de Corrugado y Papel para conocer su nivel de satisfacción con la empresa. Éstas correspondieron a 145 visitas técnicas, 124 de corrugado y 21 de papel (asesoría técnica), así como visitas de seguimiento atendidas (comercial), 2,796 de corrugado y 80 de papel.

El área de corrugado realizó 25 visitas de sus Ejecutivos de Servicio, 48 de Ventas y 10 directivas, con el objetivo de corregir los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción. El área de papel realizó 25 visitas para corregir la encuesta de satisfacción.

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 2018 obtuvimos un acumulado de 29,549 pedidos colocados u órdenes de fabricación, con un registro de quejas -atendidas y resueltas- como se detalla a continuación:

Corrugado	26,461
Papel	3,088
Total anual	29,549

Quejas atendidas de calidad en 2017	
1er trim	97.80%
2º trim	97.70%
3er trim	97.90%
4º trim	98.50%
Promedio	98.00%

*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	91.80%
Segundo trimestre	95.10%
Tercer trimestre	90.70%
Cuarto trimestre	85.30%
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 van en línea con nuestro ámbito de negocio y marco de acción.

Como parte de estos esfuerzos, en abril de 2018, por medio del Patronato del ITESA se apoyó a la Universidad con la venta de boletos para recaudar fondos para proporcionar becas a los alumnos destacados, y así promover la movilidad dentro y fuera del país.

Posteriormente, en el mes de mayo en Hidalgo se entregaron tres equipos de seguridad para bomberos: dos equipos para Emiliano Zapata y uno para Apan; y en septiembre se realizó la renovación de la firma del convenio con la Universidad Politécnica de Tulancingo, para brindar oportunidades a los estudiantes para realizar sus prácticas profesionales, visitas guiadas, entre otros beneficios.

En el mes de octubre se realizó una visita guiada a 43 alumnos de 5to grado del CBTIS 154, se les habló sobre la historia de Grupak y los alumnos pudieron recorrer las áreas desde donde inicia la recepción de la materia prima, hasta donde se embarca el producto terminado.



En diciembre se realizó una conferencia en la Universidad Politécnica de Tulancingo, llamada “Entrevistas Competencias” para los alumnos de 8vo grado de las carreras de administración y negocios internacionales.

Además, en cooperación con la Asociación Internacional de Motociclistas Widows Sons se apoyó con voluntariado y artículos de uso general a la casa hogar para niñas invidentes en la Ciudad de México, beneficiando a un total de 14 niñas y 1 niño miembros de la casa.

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, en años anteriores hemos apoyado al sistema DIF municipal de Emiliano Zapata, durante 2018 se apoyó para llevar a cabo el festejo del 139 aniversario del comité ejidal de este municipio en Hidalgo, al que asistieron 450 personas.

También buscamos contribuir a la labor de las instituciones sociales que facilitan ayuda en situaciones de desastres naturales, es por eso que realizamos un acuerdo con Cruz Roja para la donación de cajas para desastres y de archivo para la organización.



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, creada en 2015, de manera posterior realizamos capacitaciones para involucrar a toda nuestra plantilla de colaboradores en el respeto de estos lineamientos; en marzo de 2018 se impartió un refuerzo de dicha política al 99% del personal dentro de nuestro Rally SOG.

En nuestros seis 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 de materia ambiental, prevención de riesgos ambientales 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 2018, nuestros consumos energéticos en las plantas de Toluca, Cuernavaca e Hidalgo, en Grupak Abastecimientos –integrado por los centros de Santa Clara, Toluca, Cuautitlán, San Luis, Puebla y Querétaro– y en corporativo (Grupak Servicios) se registraron de la siguiente manera:

Insumo	Toluca	Cuernavaca	Hidalgo	Abastecimientos	Servicios
Gasolina (l)	17,037.84	20,351.56	24,219.50	167,465.92	151,837.59
Diesel (l)	8,950.00	76,902.00	59,998.45	107,907.04	N/A
Gas LP (l)	274,662.00	90,505.00	207,909.00	51,856.62	N/A
Gas natural (m3)	40,896.25	490,229.94	1,020,022.96	N/A	N/A
Electricidad (kWh)	5,258,911.65	44,659,615.73	89,349,650.00	794,371.00	68,562.00

En Grupak Hidalgo, donde contamos con una planta de cogeneración para la producción de energía, recibimos 89 millones 349 mil 650 KW/hr durante 2018. 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 fue:

Agua residual del proceso (m3)			
Planta	2016	2017	2018
Hidalgo	2,377,411	2,304,005	1,468,589.00
Abastecimientos	1,416,000	-	N/A
Cuernavaca	392,227	371,042.00	387,645.00
Toluca	20,345.3	19,255.60	20,790.40

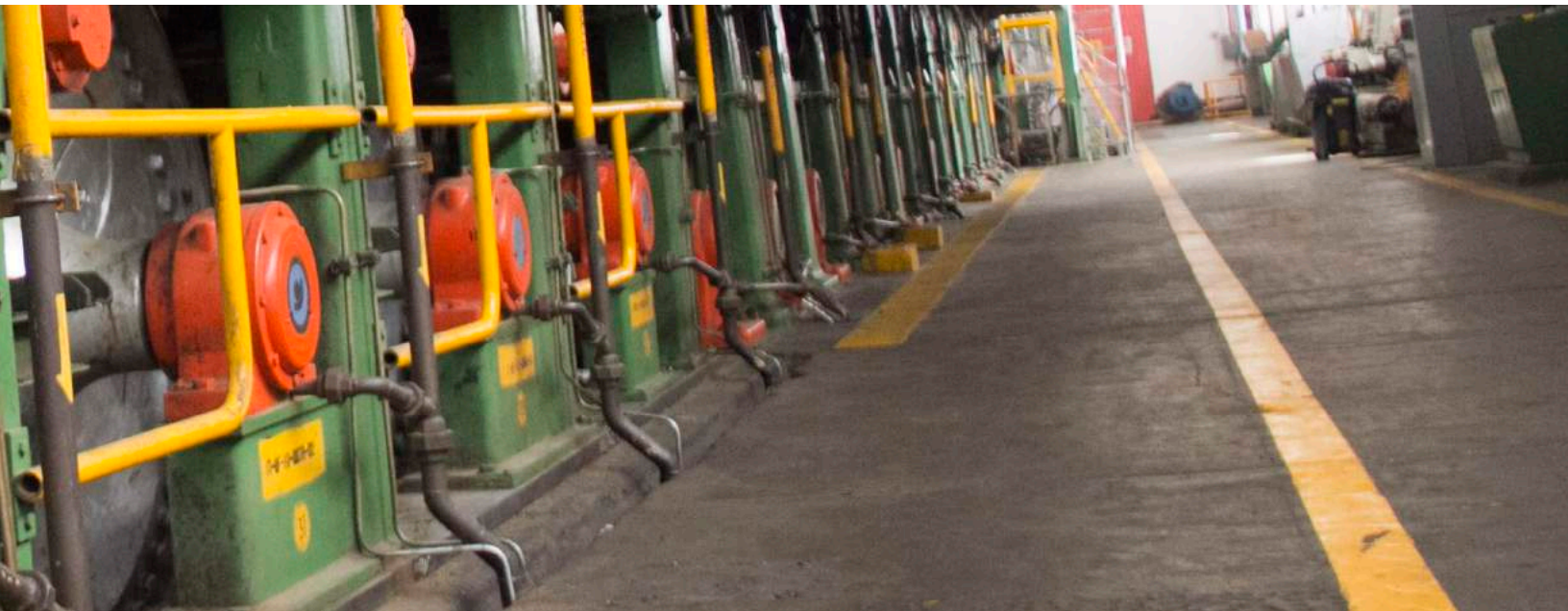


EMISIONES

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 2018, los consumos energéticos que implicaron nuestras operaciones significaron un total de 186,628.76 toneladas de CO₂, como se puede observar en la siguiente tabla comparativa.

Emisiones de CO ₂ (ton)			
Planta	2016	2017	2018
Hidalgo	57,364.59	59,305.74	119,945.13
Abastecimientos	976	871.69	1,315.64
Cuernavaca	57,068.91	55,617.69	58,576.74
Toluca	5,416.20	5,721.37	6,388.78
Servicios	-	394.75	402.46



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 2018 se detallan a continuación.

Grupak Toluca			
Tipo	2016	2017	2018
Residuos peligrosos			
Aceite usado (kg)	950	2,350.00	800.00
Baterías usadas (kg)	5,750	0.00	0.00
Biológico infeccioso (kg)	1.3	1.65	7.90
Lámparas fluorescentes (pzas)	6	0.00	56.00
Cartuchos tóner (pzas)	107	30.00	106.00
Residuos no peligrosos			
Fierro y chatarra (kg)	1,814	9,810.00	18,110.00
Grabados (pzas)	275	1,050.00	420.00
PET (kg)	8,294	11,845.00	8,765.00
Tinta corrugadora (kg)	3,301	4,329.00	10,527.00
Suajes (pzas)	245	185.00	3,960.00
Tambores plásticos (pzas)	50	29.00	46.00
Tarimas (kg)	4,975	12,066.00	21,660.00
Lodos de tinta agua flex	N/A	N/A	33,970.00
Residuos de manejo especial			
Varios (ton)		59.05	85.63

Grupak Cuernavaca			
Tipo	2016	2017	2018
Residuos peligrosos			
Aceite usado (kg)	8,920	19,126.00	12,758
Baterías usadas (kg)	425		ND
Biológico infeccioso (kg)	5.6	9.50	5.9
Lámparas fluorescentes (pzas)	436	400.00	235
Cartuchos tóner (pzas)	0	249.00	90
Textiles impregnados 8kg)		8,080.00	8115
Envase vacío contaminado (kg)			590
Adhesivos contaminado (kg)			390
Residuos no peligrosos			
Fierro y chatarra (kg)	14,500	167,967.00	85225
Grabados (pzas)	0		0
PET (kg)	0		0
Tinta corrugadora (kg)	0		0
Suajes (pzas)	0		0
Tambores plásticos (pzas)	0	2.00	5
Tarimas (kg)	0	7,350.00	17,300
Varios reciclables(Cubetas, PET, Playo, Garrafas (kg))	3,000	6,690	8,272
Residuos de manejo especial			
Varios (ton)	6,289.26	6,267.62	6,741.74

Grupak Hidalgo			
Tipo	2016	2017	2018
Residuos peligrosos			
Aceite usado (kg)	16,700	8,021	1,915.00
Sólidos impregnados	8,925	8,855	4,267.00
Baterías usadas (kg)	0		0.00
Biológico infeccioso (kg)	1,973		0.273
Lámparas fluorescentes (pzas)	6	48	85.00
Objetos punzocortantes R:P:B:I (kg)	0.227	0.29	0.273
Envases y embalajes que contuvieron materiales peligrosos (kg)	6,060	860	490
Material absorbente contaminado (kg)	0	180	290.00
Mezcla de reactivos químicos (kg)	0	20	40.00
Filtros usados (kg)	75.5	55	110.00
Balastos (kg)	70	70	50.00
Cartuchos tóner (pzas)	0	0	0.00
Residuos no peligrosos			
Fierro y chatarra (kg)	0	0	0.00
Grabados (pzas)	0	N/A	0.00
PET (kg)	0	N/A	0.00
Tinta corrugadora (kg)	0	N/A	0.00
Suajes (pzas)	0	N/A	0.00
Tambores plásticos (pzas)	0	N/A	0.00
Tarimas (kg)	0	N/A	0.00
Residuos de manejo especial			
Varios (ton)		18,894.37	19,331.08

Grupak Abastecimientos

Tipo	2016	2017	2018
Residuos peligrosos			
Aceite usado (kg)	2,540		3,623
Sólidos impregnados			104
Baterías usadas (kg)	13		8
Biológico infeccioso (kg)	0		N/A
Lámparas fluorescentes (pzas)	224		6
Cartuchos tóner (pzas)	40		78
Residuos no peligrosos			
Fierro y chatarra (kg)	0		5,569
Grabados (pzas)	0		N/A
PET (kg)	200		8,899
Tinta corrugadora (kg)	0		N/A
Suajes (pzas)	0		N/A
Tambores plásticos (pzas)	35		35.00
Tarimas (kg)	819		6,679
Llantas usadas (kg)			330
Residuos No Peligrosos Confinados			231,305
Residuos en Grupak Servicios (Corporativos)			ND

AUDITORÍAS

Durante 2018 fuimos auditados por distintos clientes como Alpura, Grupo Monte Blanco, La italiana, Smurfit, GONDI, FEMSA, UNILEVER y Laboratorios Grin.

En materia de responsabilidad social empresarial FEMSA evaluó nuestra operación de manera documental, por recorrido y por medio de entrevistas. La información fue proporcionada por los líderes en materia de recursos humanos, ética, medio ambiente y vínculo con la comunidad.

Esta auditoría nos permitió conocer más a detalle nuestras fortalezas y áreas de oportunidad presentes en el año reportado.

Adicionalmente, 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 la CONAGUA nos quiso imponer una sanción, sin embargo se les dio una respuesta y estamos en espera del resolutivo, así mismo hemos mantenido atención y seguimiento puntuales a una demanda presentada por reclamo de Prima en Riesgo en Grupak Cuernavaca, y de la misma manera nos mantenemos en espera de la respuesta correspondiente.

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: 2015, avalada por SGS Organismo Certificador.
- FSC, Forest Stewardship Council.
- Pacto Mundial de Naciones Unidas, compromiso asumido desde 2011 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 2018 obtuvimos por cuarto 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.

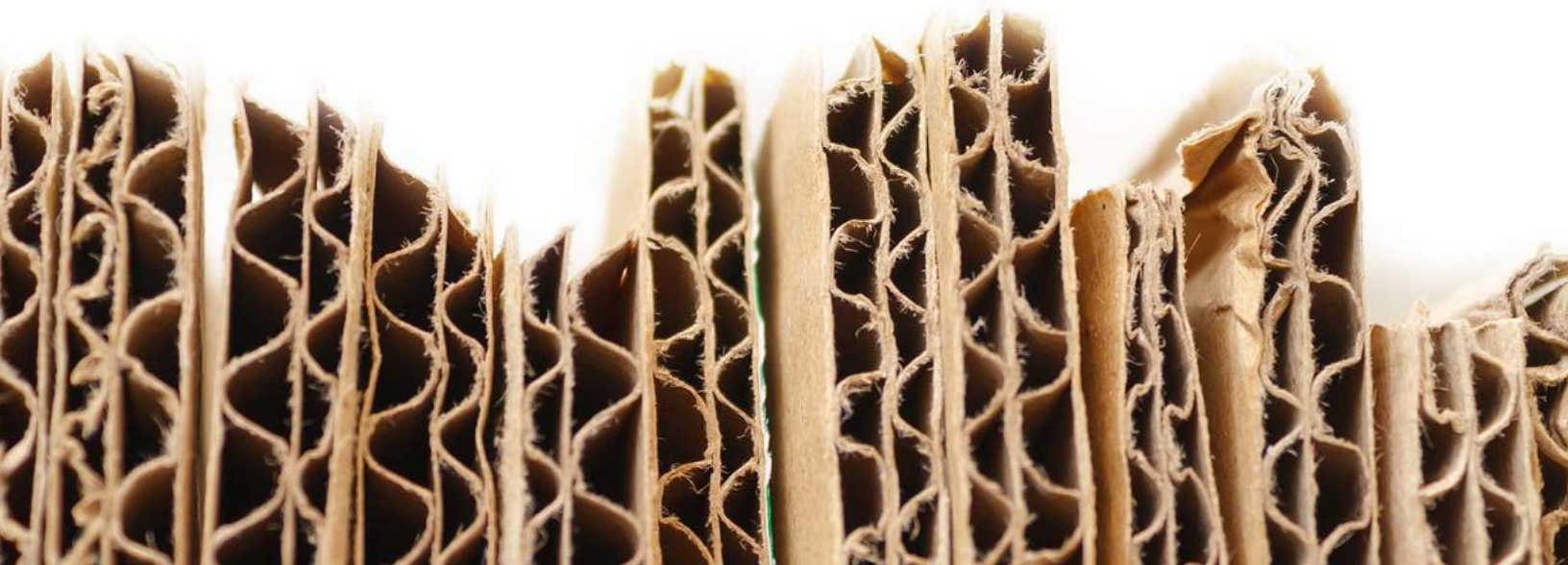
En Grupak nos comprometemos a refrendar este compromiso, entendiéndolo como resultado de nuestros esfuerzos integrales por fortalecer nuestra gestión bajo criterios de ética empresarial, calidad de vida de los colaboradores, cuidado del medio ambiente y vínculo con nuestra comunidad.

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

En seguimiento a nuestro compromiso establecido en 2011 con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, atendemos y reportamos nuestro actuar en torno a los 10 principios que establece la red, alineados en cuatro ejes temáticos como se enlista a continuación:

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 SUSTENTABLE	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS
Objetivo 1: Fin de 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.



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.



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.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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.



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.



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.



Meta 16.5

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

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



