



# La Parroquia

DE VERACRUZ



## COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.  
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



**La Parroquia de Veracruz** es una de las marcas más queridas en nuestro país. Para muchos es parte de su vida y un lugar de vivencias, sabores y disfrute.

Tenemos el firme compromiso de ofrecer productos y servicios de calidad, y de contribuir con nuestros programas de Responsabilidad Social a la calidad de vida de nuestros colaboradores, socios y a la comunidad que nos rodea.

**Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz SAPI de CV.**



**La Parroquia**  
DE VERACRUZ



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL

# CONTENIDO

- **CARTA COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GRUPO GRAN CAFÉ DE LA PARROQUIA**
  - **LÍNEA DE VIDA**
  - **NUESTROS LOGROS**
  - **DERECHOS HUMANOS**
  - **CONDICIONES LABORALES**
    - **MEDIO AMBIENTE**
    - **ANTICORRUPCIÓN**





En Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz no complace publicar por tercer año consecutivo nuestro Comunicado de Progreso, con el cual ratificamos nuestro firme compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con la ética, la sustentabilidad y la generación de valor compartido a través de la gestión responsable de todos nuestros procesos, adoptando la mejora continua como estrategia de negocio.

Sabemos que el contexto actual exige a las organizaciones enfocar sus acciones en el desarrollo sostenible, lo que nos impulsa a generar y actualizar los procesos que nos permitan identificar, controlar y optimizar nuestros impactos económicos, sociales y ambientales.

Con el fin de cumplir este objetivo, estamos desarrollado un modelo de gestión con el que soportamos una correcta planeación, implementación y evaluación de nuestros procesos y programas, esto asegura un proceso eficaz de mejora continua enfocado, entre otras cosas, a maximizar el desempeño empresarial y generar estrategias integrales que permitan potencializar la contribución de La Parroquia de Veracruz a la sociedad en general.

La información contenida en este documento corresponde al año 2019 y está enfocada en los programas y actividades que desarrollamos para cumplir de manera responsable con nuestros distintos grupos de interés, y de cómo pretendemos enfocar nuestros esfuerzos en los próximos años en la generación de los indicadores que consideramos deben formar parte de este comunicado.



Consideramos que la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una estrategia de cambio necesaria en la actualidad y estamos muy orgullosos de los resultados obtenidos durante el 2019 en los proyectos que hemos desarrollado; orgullosamente, por cuarto año consecutivo, nos han reconocido con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) emitido por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en todas las empresas que integran nuestra organización. Además, hemos sido galardonados por segundo año consecutivo por la Confederación de Cámaras de la Industria (CONCAMIN) con el premio “Ética y Valores en la Industria” en nuestros restaurantes. Continuamos con la certificación ISO 9001 en materia de calidad y producción de nuestro café; implementamos las buenas prácticas de manufactura y obtuvimos una calificación de 94% de cumplimiento y además obtuvimos el distintivo “Hecho en Veracruz” programa emblemático de la Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario que resalta y respalda el talento y creatividad de los productos de nuestro estado.

Este tercer informe, aunque no es una revisión exhaustiva de nuestros programas, si es una muestra del compromiso que tenemos con la transparencia y la rendición de cuentas, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y con todos nuestros grupos de interés. Son nuestros avances en nuestros programas dirigidos a fomentar el respeto por los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y Anticorrupción, con los cuales revalidamos el compromiso de continuar día a día estableciendo estrategias y acciones en todas nuestras gestiones para fortalecer al México que tanto amamos.

Agradecemos y reconocemos a todas las personas e instituciones que han sido parte fundamental del éxito de nuestros proyectos y los invitamos a seguir trabajando juntos para lograr contribuir de manera eficiente al crecimiento de nuestro país, y en consecuencia del mundo.



C.P. Marcelino Fernandez Rivero  
Director General



<b>CERTIFICACIÓN, DISTINTIVO O RECONOCIMIENTO</b>	<b>INSTITUCIÓN QUE LO OTORGA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
ISO 9001:2015	Orion Registrar, Inc	Desde 2010 y a la fecha, contamos con la certificación en ISO 9001 la cual vigila el cumplimiento, apego y efectividad de los procesos, la gestión de riesgo y la mejora continua en nuestro proceso de tostado y comercialización de nuestro café.
Sabor del año 2015	Global Quality Certifications México	Premio otorgado por consumidores a nuestro café.
ESR	Cemefi y AliaRSE	De 2017 a la fecha hemos obtenido el distintivo ESR que reconoce el compromiso y la gestión de nuestra empresa con la calidad de vida de nuestros colaboradores, el medio ambiente y la comunidad que nos rodea.
Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo"	Secretaria del Trabajo y Previsión Social	Distintivo que nos acredita como una empresa con buenas prácticas laborales en igualdad de oportunidades, inclusión y desarrollo hacia las personas en situación de vulnerabilidad en el periodo 2018 - 2020
Empresa Familiarmente Responsable	Secretaria del Trabajo y Previsión Social	Distintivo que reconoce la gestión, políticas y acciones que desarrollamos a favor de un ambiente libre de discriminación, hostigamiento o violencia, así como impulsa la igualdad de oportunidades y la conciliación trabajo - familia de nuestros colaboradores (2018 - 2020)
Empresa con Inclusión Social	Cemefi y AliaRSE	Reconocimiento por nuestros programas y acciones en favor a disminuir el rezago social en México. (2018 y 2019)

<b>CERTIFICACIÓN, DISTINTIVO O RECONOCIMIENTO</b>	<b>INSTITUCIÓN QUE LO OTORGA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Ética y valores en la industria	Confederación de Cámaras industriales de los Estados Unidos Mexicanos	Premio que reconoce los avances y madurez en procesos de Responsabilidad Social Corporativa. (2018 y 2019)
Pacto mundial de las Naciones Unidas	Participante activo	Adherido a Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 30 de Mayo de 2017.
Buenas practicas de manufactura	Bureau Veritas Mexicana	Cumplimiento dentro del esquema de buenas practicas de manufactura, Sistema de gestión de inocuidad alimentaria y control de peligros de inocuidad.
Hecho en Veracruz	Secretaria de Desarrollo Económico y Portuario	Programa emblemático de la Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario que resalta y respalda el talento y creatividad de los productos de Veracruz. (2019).



# ***Creemos que el café sabe increíble cuando se elabora de manera ética, sostenible y con cuidado***

El objetivo de nuestros más de 90 años de historia ha sido crear una cadena de restaurantes con una buena relación calidad-precio y un excelente servicio. Además de ser la bandera del café de la región de Veracruz, así como de la tradición de la comida Veracruzana.





## HISTORIA EN EL TIEMPO, LA PARROQUIA DE VERACRUZ

- 1926** El Sr. José Fernández adquiere el Gran Café de la Parroquia del Sr. Don Manuel González.
- 1959** Los hermanos Fernández Lavid adquieren de la viuda de Don José Fernández Hernández la sociedad José Fernández y compañía, además de la marca Gran Café de la Parroquia.
- 1974** Se inaugura la primera sucursal, en el Malecón de Veracruz, actual restaurante matriz.
- 2002** Se constituye la Comercializadora Fernandez Rivero, (hoy Comercializadora La Parroquia de Veracruz).
- 2005** Se inicia la comercialización de nuestros productos en las cadenas de autoservicios con una venta de 8.5 toneladas.
- 2016** Se consolida el posicionamiento de la marca en el sureste del país con 30 puntos de venta (Franquicias y Sucursales).
- 2017** Firma de adhesión con Pacto Mundial de las Naciones Unidas como una Empresa Socialmente Responsable.
- 2018** Crecimiento en infraestructura: de una planta de 500m<sup>2</sup> a una planta de 1,800m<sup>2</sup>
- 2019** Obtenemos la certificación "Hecho en Veracruz" por parte de la Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario e implementamos las buenas prácticas de manufactura con una calificación de 94% de un cumplimiento en nuestro proceso de tostado y molido de café.

# Misión

Ser un grupo empresarial Veracruzano de clase mundial, que ofrece valor a nuestros clientes a través de estándares de excelencia en la calidad de nuestros productos y servicios. Mantenemos el propósito de ser un referente de la gastronomía veracruzana, productores de los mejores insumos bajo un compromiso de eficiencia, sustentabilidad y compromiso en toda nuestra cadena de valor, con nuestros trabajadores, nuestros clientes y nuestro entorno

# Visión

Ser el mejor grupo empresarial de aientos del sureste de México, Socialmente Responsable, Financieramente rentable, con prestigio nacional e internacional

# Valores

Excelencia  
Honestidad  
Responsabilidad  
Integridad

***La confianza que nos tienen nuestros clientes queda reflejada en los 3,441,361 clientes que nos visitaron y en los 328.000.00 kilos de café que nuestros clientes adquirieron en 2019.***

# DERECHOS HUMANOS



En Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz sabemos que, como empresa, somos un agente clave en el desarrollo de la sociedad, por lo mismo reconocemos nuestro potencial para influir positivamente en el interior de nuestra empresa (trabajadores y empresas que son nuestras aliadas comerciales), así como al exterior de la empresa (comunidades, consumidores y usuarios). Esta es la razón por la que apoyamos y respetamos los Derechos Humanos dentro de nuestra organización y en nuestra área de influencia, pues sabemos que se complementan el uno con el otro en el campo empresarial. Por ello nos comprometemos pro activamente a mantener una debida diligencia frente a los impactos y riesgos actuales y potenciales resultantes de nuestras actividades.

Constantemente nos actualizamos y vigilamos contar con las condiciones necesarias para operar y realizar nuestras funciones siempre apegándonos a las normativas, a las disposiciones y criterios establecidos por la legislación en las diversas materias que nos corresponden.

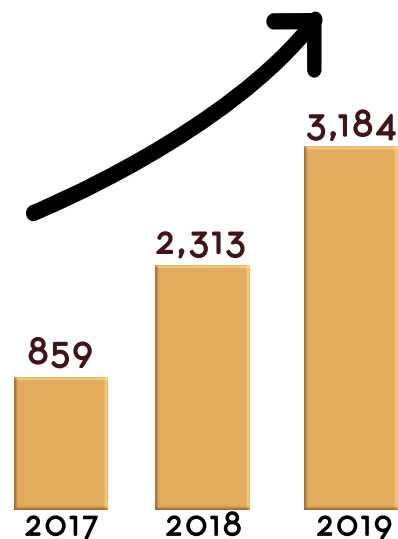
# Nuestras acciones

En Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz, sabemos que el desarrollo sustentable solo se logra a través de la gestión adecuada de nuestros procesos, integrando en nuestra gestión a los Derechos Humanos, conjuntamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial. Este principio de compatibilidad de la actividad empresarial y ganancia económica se logra mejorando el bienestar de la población y de las personas, equilibrando la dimensión económica, social y medioambiental gracias al binomio empresa y derechos humanos y esta es la manera en que trabajamos constantemente en el desarrollo sostenible:

## Educación

La Educación es y será nuestra mejor inversión, siempre la hemos considerado como el eje para desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de nuestra empresa y de nuestro país. En 2019 se cursaron 3,184 horas de capacitación sobre las políticas, programas y procedimientos implementados en La Parroquia de Veracruz, mismos que refuerzan el respeto a los derechos humanos, nuestros valores y nuestra cultura organizacional, es requisito que todos los colaboradores tomen los cursos de inducción a la empresa al integrarse a ella y que continúen en capacitación en su vida laboral de acuerdo a sus competencias y habilidades.

# Horas totales de capacitación



## Horas de capacitación 2019



# Resolución de reclamaciones

**La prohibición de la discriminación** es piedra angular de nuestra empresa, prohibimos y rechazamos cualquier tipo de discriminación y nos esforzamos por ofrecer oportunidades a todas las personas en edad laboral. Nos aseguramos de que cada persona, interna o externa reciba un trato igual y justo asegurando la libertad de opinión y de expresión a través de cualquier medio Y contamos con los procedimientos para hacerlo valer.

En La Parroquia de Veracruz contamos con diversos mecanismos de denuncia, tanto internos como externos y todos cuentan con los procesos de resolución de reclamaciones claros y transparentes, las denuncias son tratadas de acuerdo a los protocolos y presentadas al comité de RSC con lo cual aseguramos un proceso equitativo que sobre todo hace valer nuestro código de ética y vela por los derechos de los denunciantes y denunciados.

Todos los mecanismos de denuncia están al alcance de todos nuestros grupos de interés e impulsamos con mayor fuerza la denuncia por medio de nuestra página web.

Hasta la fecha de este comunicado, 2019, no recibimos ninguna queja o denuncia referente a la violación de los derechos humanos, violación de la privacidad de clientes o pérdidas de datos. tanto en nuestras líneas de denuncia, como en nuestros sitios web ni redes sociales.

Desde 2016 hemos implementado y continuado con procedimientos que dan continuidad al análisis y evaluación de nuestros proveedores, asegurándonos el correcto cumplimiento en temas legales, ambientales, sociales y de calidad, asegurando la inocuidad de los insumos propios de nuestras relaciones comerciales con ellos, además, protegiendo a nuestra organización y a nuestros colaboradores frente a posibles actos de corrupción o de vinculación con violación a los derechos humanos. Todos nuestros proveedores garantizan el servicio médico y las prestaciones de ley de acuerdo a la Secretaria de Trabajo y Previsión Social a sus trabajadores y rechazan, como nosotros, el trabajo infantil.



# ¡Nuestro compromiso con la niñez de México sigue firme!

Desde septiembre de 2018, La Parroquia de Veracruz se integró al programa Estilos de Vida Saludable “EsViSa” de la Secretaría de Educación de Veracruz, siendo la primera empresa privada, en el estado de Veracruz, que se suma al programa “Apadrina un comedor escolar”.

La Parroquia de Veracruz, en conjunto con la coordinación del programa EsViSa, hizo una alianza con los padres de familia de la escuela primaria No. 3OEPR1365D José María Morelos y Pavón y, desde entonces, aporta un desayuno semanal totalmente gratuito a toda la población estudiantil de la escuela con la finalidad de asegurar:

- ☉ Fortalecer la alimentación que se brinda a la población estudiantil
- ☉ Garantizar la ingesta de alimentos nutritivos
- ☉ Mejorar el rendimiento académico de los alumnos.
- ☉ Trabajar junto con los padres de familia en la conformación del comedor escolar y asegurar que la alimentación de los niños sea la adecuada.
- ☉ Prevenir problemas salud relacionados con la alimentación que causan ausentismo en las aulas escolares.
- ☉ Ayudar a la economía familiar de la comunidad escolar



El programa dio inicio en septiembre de 2018, revisando las donaciones, menús e implementación del programa por parte tanto de la Secretaria de Educación de Veracruz, como por parte de la escuela primaria No. 30EPR1365D José María Morelos y Pavón y La Parroquia de Veracruz. Dado que el índice de desnutrición u obesidad no se mueven en corto plazo; los resultados de este programa se analizarán con las Fichas Individuales Acumulativas (FIA) de la Secretaria de Educación de Veracruz, al término del ciclo escolar 2019 - 2020

**2018/2019:**  
*Se entregaron 7410  
desayunos gratuitos*

# CONDICIONES LABORALES



En Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz, sabemos que la calidad de vida de los colaboradores conlleva una serie de acciones que favorecen el desarrollo integral de las personas. Tener una buena calidad de vida significa que los trabajadores cuenten con oportunidades de crecimiento y fortalecimiento en su trabajo y que esta se refleje en el bienestar familiar.

Sabemos que la satisfacción laboral nace de la calidad de vida que La Parroquia de Veracruz ofrece a sus colaboradores mediante condiciones que mejoran sus niveles actuales.

**Nuestro interés por promover la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, se ve materializado con diversas prestaciones superiores a las prestaciones de ley. Entre estas se destacan horarios flexibles para madres y estudiantes, plan de desarrollo personal, convenios con escuelas para estudios de secundaria y bachillerato, así como para estudio de inglés, convenio con gimnasios, papelerías, cruz roja mexicana en el área de especialidades, entre otros.**

Trabajamos, apoyamos y damos trabajo a todas las personas, sean de grupos vulnerables o no, somos incluyentes, respetando todos los derechos humanos y evitamos a toda costa la explotación infantil en nuestras operaciones y nuestra cadena de valor,

## **Relación entre la empresa y sus colaboradores**

**Aseguramos** condiciones de trabajo y protección social para todos sus colaboradores, todos, sin excepción, están legalmente reconocidos como empleados, gozan de todas las prestaciones de ley, de servicio médico de acuerdo con la legislación y las normas y garantizamos un pago igualitario por trabajos del mismo valor totalmente libre de discriminación por parte de la empresa.

Protegemos el bienestar físico, mental y social, así como la seguridad de cada uno de los empleados; este año se abrió con interdependencia del servicio de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social al cual están suscritos todos nuestros colaboradores, el servicio médico empresarial, el cual en el transcurso del 2019 se cubrieron 1182 consultas,

## ACTIVIDADES

## TOTALES CIERRE 2019

Accidentes de Trayecto	6
Accidentes de Trabajo	76
Examen Anual de Salud	271
Examen de Nuevo Ingreso	257
Consulta General	432
Toma de T.A.	63
Toma de Glucosa	6
Inyecciones	53
Resultados DOC	11
Curaciones	7
	<b>1182</b>

T.A. Tension Arterial

Resultados DOC / Interpretacion de Documentos Exámenes  
Especializados

Derivado de este programa se redujo la prima de riesgos y se planificó una serie de capacitaciones, para continuar minimizando las incidencias propias de nuestra operación, y a la vez, se analiza y controlan los riesgos de salud y seguridad propios de nuestras actividades con la finalidad de implementar medidas preventivas para mejorar la salud de todos nuestros colaboradores.

La rotación del personal durante el 2019 disminuyó en un 4% en relación a la rotación del 2018.

En 2019 nuestra prima de riesgos bajó en un .5% disminuyendo en un 6% los días de incapacidad por enfermedad general.



***En 2019 se firmó la revisión salarial con el sindicato.***

# Cumplimiento normativo a favor de la calidad de vida

Durante el 2019 se implementó la NOM O35 Factores de riesgos psicosociales reforzando con ella nuestra prohibición a la discriminación, hostigamiento o cualquier otra actitud que vaya en contra de la dignidad, salud y equilibrio de nuestros colaboradores, promoviendo, además la igualdad de género y una mejor salud y bienestar

Continuamos con nuestras políticas laborales que permiten la flexibilidad de horario, Home office, cambios de descanso, permiso con goce de sueldo, que permiten fortalecer la relación de los colaboradores con su familia, mismos que se ratificaron en el 2020 con la STPS y el distintivo Empresa Familiarmente Responsable

El cumplimiento de nuestras obligaciones en tiempo y forma nos ha permitido sostener durante muchos años el reconocimiento a la “Empresa de 10” como una empresa que cumple con todos los compromisos pactados con su fuerza laboral y cada una de las empresas que conforman a Grupo Gran Café de Parroquia de Veracruz.

En La Parroquia de Veracruz, apoyamos a fundaciones que velan por la niñez mexicana en temas de educación y salud, y colaboramos en diferentes acciones y con diferentes tipos de entidades que desarrollan programas e iniciativas de carácter social. Además del programa “Apadrina un Comedor Escolar” tenemos muchos años apoyando a las instituciones que nos han demostrado su trabajo, además de su transparencia.



Continuamos garantizando que, en todos nuestros procesos, desde el reclutamientos, selección, promoción y ascenso prevalezca la igualdad de oportunidades y que no exista ningún tipo de discriminación, pues trabajamos bajo un esquema de cero tolerancia a la discriminación de cualquier índole, aseguramos que la contratación de nuestro personal depende únicamente de que el aspirante a cubrir la vacante, tenga la capacidad de cumplir con las obligaciones que el puesto requiere, por estos procesos, en 2017 la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social nos reconoció con el distintivo Empresa Incluyente, 2018-2020, mismo que ratificaremos en el 2020**, gracias a nuestra convicción de que el trabajo es el eje fundamental para la dignificación de las personas, asegurándonos que no exista ningún tipo de discriminación, ya sea por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, religión, condición migratoria, preferencias sexuales, estado civil y ninguna otra.

Estas mismas prácticas laborales a favor de la Inclusión Social, permitieron que el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) dentro del X Encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables que se llevó a cabo en la Ciudad de México en mayo de 2019 nos reconocieran por segundo año consecutivo como una Empresa Socialmente Responsable y comprometida con la Inclusión Social.



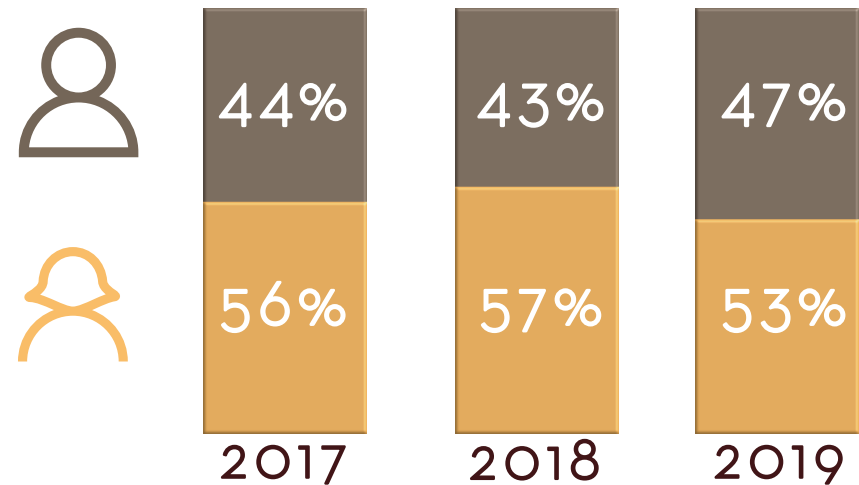


## **Estamos de acuerdo y promovemos la equidad de género.**

Al 31 de diciembre de 2019 el total de los colaboradores de las empresas de Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz, es de 502, de los cuales el 53% son hombres y el 47% mujeres, la fuerza de las mujeres es un cuatro por ciento más que en 2018, cifras que consideramos equitativas, sin embargo, en nuestro plan de gestión sustentable de los siguientes años consideramos continuar y mantener la incorporación de mujeres a nuestra fuerza laboral en todas las empresas.

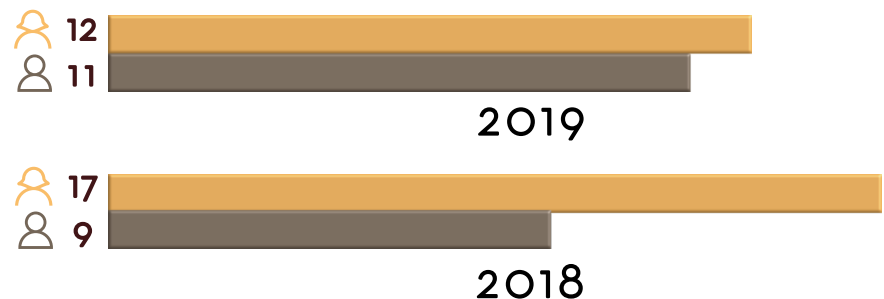
Respecto a nuestros cargos gerenciales, de 2018 a 2019 estos puestos se equilibraron, y en la alta dirección, orgullosamente, seguimos representados por mujeres.

## Fuerza laboral por género



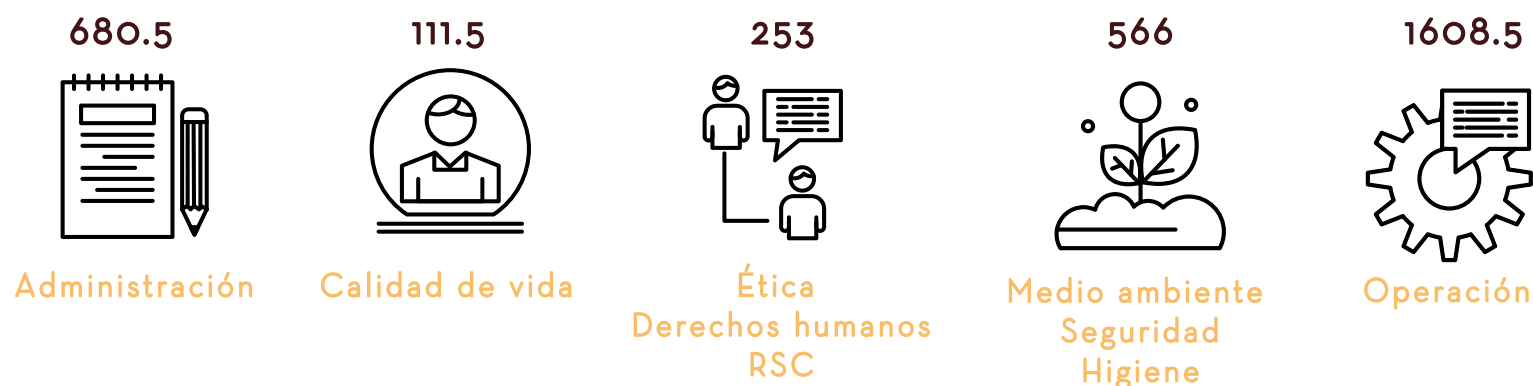
(2017/ 592) (2018/ 606) (2019/502)

## Puestos gerenciales y directivos



Somos conscientes que de invertir en los jóvenes es invertir en el presente y en el futuro de nuestras sociedades, por lo que contamos con políticas que les permiten a los colaboradores jóvenes, y en general a todos los colaboradores, que cursan estudios, disponer de horarios flexibles, permisos y cambios de turno con la finalidad de que no trunquen su escolaridad. Además, están a su disposición los convenios que tenemos con universidades y escuelas que les proporcionan oportunidades de educación en todos los niveles.

## Horas de capacitación 2019



No solo queremos que nuestras operaciones sean seguras para todos, es por ello que ponemos atención al cumplimiento de las normas y leyes, pero, además, en la capacitación, e información sobre programas de salud y prevención que no busca solo el crecimiento del colaborador en la empresa, si no el crecimiento del colaborador como persona, familia y ser humano, por ello, además de las horas de capacitación se impartieron talleres como:

## Taller sobre violencia de género C-4

El Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo de Veracruz (C4) es un organismo de inteligencia que se encarga de brindar auxilio a la ciudadanía en todo el estado, mediante los números de emergencia O66 y la llamada anónima O89, junto con otros C4 del interior del país y con los diferentes órdenes de gobierno como lo son la Policía Municipal Estatal Federal e incluso con la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA).

En esta ocasión, agentes del C4 nos proporcionaron talleres para informar a nuestros colaboradores de como levantar una denuncia y de cómo utilizar las aplicaciones de ayuda que el gobierno del estado pone a disposición de la población, y que son atendidos las 24 horas del día los siete días de la semana.



# Prevención de adicciones

Informar y sensibilizar a nuestros colaboradores, acerca de los riesgos de las adicciones, sus causas y consecuencias, es la finalidad del taller impartido por la Unidad Médica Especializada - Centro de Atención Primaria en Adicciones UNEME - CAPA de la Comisión Estatal Contra las Adicciones.

CAPA ofrece a la comunidad un modelo de intervención temprana contra las adicciones que contempla desde la prevención del consumo de sustancias psicoactivas y la promoción de la salud, hasta el tratamiento breve; ambulatorios accesibles de calidad. CAPA modelo otorga prioridad a la detección temprana de personas con mayor vulnerabilidad y consumidores experimentales, a efecto de intervenir con ellos y sus familias en forma oportuna y evitar el desarrollo de trastornos por abuso o dependencia, así como la adecuada referencia a instituciones más especializadas cuando se requiera.

El programa de talleres con CAPA continua en el 2020 y la institución valorara el riesgo de adicciones en nuestra fuerza laboral con la finalidad de tomar las medidas preventivas que nos indiquen.



## Brigada de salud



Por cuarto año consecutivo se llevaron a cabo las Brigadas de Salud cumpliendo con el objetivo de fomentar el bienestar integral de los colaboradores a través de recomendaciones para llevar una alimentación balanceada, además de la detección y prevención temprana de enfermedades.

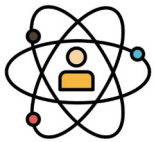
Abarcando temas tales como: medicina preventiva, medicina dental, evaluación de nutrición, promoción de alimentación saludable y ejercicio diario.

## Crecimiento personal



El Programa “La Espiral del Éxito” inicio en noviembre de 2018 y contemplo 12 meses de coaching empresaria con todos los colaboradores, en esta primera fase se detectaron las habilidades de cada colaborador, así como las necesidades personales. De manera totalmente confidencial cada colaborador asistió a las sesiones programadas y se le oriento a conocer objetivamente sus competencias y talentos.

Con la detección de necesidades que nuestro coach analizo en el programa “La Espiral del Éxito” se implementaron 4 cursos que apoyan el trabajo en equipo; estos cursos se impartieron a todo nuestro personal operativo, con un total de 95 horas en los siguientes temas:



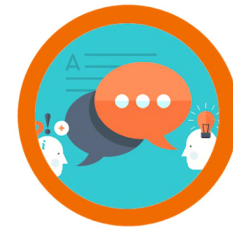
Desarrollo personal



Atención al cliente



Compromiso y pertenencia



Comunicación acertiva

La Espiral del Éxito busca mantener el compromiso, direccionado al logro de los objetivos del equipo de manera transparente y positiva buscando incorporar nuevas habilidades que posibiliten lograr los objetivos de la empresa y los objetivos personales de los colaboradores.

Este programa tiene un seguimiento en 2020 que se deriva de las necesidades detectadas en 2019.

## Educación continua

Seguir preparándonos para ofrecer productos y servicios de calidad y para mantener los procesos que garanticen la mejor experiencia para nuestros clientes y grupos de relación es una estrategia primordial y sabemos que la forma de alcanzar estos objetivos es invertir en nuestra gente.

Un proyecto primordial para el desarrollo de nuestra empresa y de México, se encuentra dirigido a los colaboradores que tienen inconclusa la escolaridad básica. Desde 2016 hemos trabajado conjuntamente con el Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos, con la finalidad de disminuir el rezago en alfabetización a nivel primaria y secundaria; hemos proporcionado las herramientas y facilidades necesarias para que todo colaborador o sus familiares, que no hayan concluido sus estudios básicos, puedan concluirlos con el apoyo del IVEA, para ello, los colaboradores que estén en esta situación cuentan con permiso para cambiar sus descansos u horarios con el fin de cumplir con sus obligaciones escolares. En los últimos tres años 45 colaboradores han concluido exitosamente el programa obteniendo sus certificados de primaria, secundaria y preparatoria.

Cabe señalar que, si un nuevo colaborador no cuenta con estos estudios, se le contrata con la recomendación de inscripción al programa de IVEA en su próxima edición.

# Educación continua

## 2016

	Primaria	Secundaria	Bachillerato
	3	5	0
	2	5	0

## 2017

	Primaria	Secundaria	Bachillerato
	2	2	0
	2	5	0

## 2018

	Primaria	Secundaria	Bachillerato
	1	5	0
	5	1	0

## 2019

	Primaria	Secundaria	Bachillerato
	0	3	0
	1	2	1



La preparación de nuestro personal es sumamente importante, por ello, ofrecemos apoyo económico para estudios universitarios y de especialidad a colaboradores que han destacado en su desempeño dentro de la organización.

A los 2019 dos colaboradores concluyeron su licenciatura y durante este mismo año 1 colaborador más cursa sus estudios profesionales con una beca económica del 100% y el apoyo en tiempo para el cumplimiento de sus obligaciones escolares. Con idénticas prestaciones, en 2019, se invirtió en 25 cursos y talleres de especialización en diferentes áreas.

	2017	2018	2019
Licenciatura	6	5	2
Diplomado	7	10	0

# MEDIO AMBIENTE

En Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz, integramos la responsabilidad medioambiental en la toma de decisiones y en la operación diaria de nuestras empresas, es por ellos que constantemente analizamos la manera de disminuir el impacto ambiental propio de nuestras actividades.



**Creemos firmemente que, ante los múltiples retos medioambientales, las soluciones no solamente deben partir de las altas esferas gubernamentales y directivas, sino también del día a día de las personas que habitamos el planeta. Por ello vigilamos estrictamente el cumplimiento de los organismos reguladores y, desde 2016 hemos enfocado nuestros esfuerzos en el uso eficiente de los recursos, en el esquema de reciclaje y en el fomento en los empleados al respeto al medio ambiente.**

## Minimización y manejo de residuos

En 2019 se capacito al personal en manejo de químicos y detergentes necesarios para el aseguramiento de la inocuidad alimentaria, así como en la limpieza de las trampas de grasa que tenemos en todos nuestros restaurantes que evitan que las grasas orgánicas propias de los restaurantes terminen en el drenaje.

Uno de los productos que continuamente contenemos y controlamos para evitar contaminación es el aceite quemado, este lo controlamos y lo entregamos a proveedores con licencia por parte de la SEMARNAT para que se disponga correctamente de este producto.

## Aceite quemado

Año		lt.
2017		11,474

Año		lt.
2018		11,694

Año		lt.
2019		11,336



**2017**

8,003.7 kg

**2018**

10,942.5 kg

**2019**

9,767.1 kg

Nuestros procesos para gestionar nuestras operaciones y el trabajo que venimos realizando con nuestros proveedores y clientes, nos ha permitido continuar con la disminución de materiales de un solo uso. Y en el caso de los materiales que no es posible minimizar o descartar, dadas nuestras operaciones, hemos avanzado en el cambio de los mismos a materiales amigables y biodegradables.

En materiales reciclables, desde febrero de 2017 tenemos establecido el programa de separación de basura con excelentes resultados, ya que, además de evitar que materiales como cartón, aluminio, plásticos, contenedores, etc., lleguen a los rellenos sanitarios, estos elementos son donados a la fundación AMANC Veracruz, y con la venta de estos, la fundación se apoya en su labor: en 2019 todos nuestros materiales reciclables que se donaron a la fundación AMANC se cuantificaron en un promedio de \$ 35,000.00.

En el 2019 se ha reducido la cantidad de materiales reciclables pues hemos trabajado con nuestros proveedores para disminuir, en lo posible, el uso de cajas y empaques con lo que se transportan las materias primas.

**En La Parroquia de Veracruz** sabemos que no basta con clasificar los residuos y colocarlos en su respectivo contenedor. Esta labor debe ir acompañada de elementos educativos que subrayen las ventajas prácticas que supone el reciclaje en nuestra vida. Por ello, en 2019 se continuo con el programa de Voluntariado ecológico que cumple 3 años ininterrumpidos, en donde cada fin de mes nos unimos al reciclaje Veracruz-Boca del Río que organiza la fundación AMANC, este programa tiene como objetivo recibir y separar los materiales reciclables de toda la ciudadanía y con la venta de estos materiales solventar los gastos propios de la fundación; además de maximizar la cultura del reciclaje ya que sabemos que aun siendo una practica individual, si esta es adoptada por millones de personas puede generar enormes beneficios para el planeta.

Adicionalmente en el día mundial de los océanos, nos sumamos a la limpieza de playas de puerto conurbado Veracruz-Boca del Rio logrando una recolección de 2700 kilogramos de basura con una interacción de 700 personas.



### Horas totales de voluntariado

<b>2016</b>	<b>207</b>	<b>2017</b>	<b>285</b>
<b>2018</b>	<b>478</b>	<b>2019</b>	<b>322</b>

En los materiales de un solo uso, desde 2016 hemos trabajado para cambiar a los materiales más amigables para el medio ambiente que hasta hoy existen en el mercado, analizando que los mismos preserven la inocuidad de los alimentos y no impliquen un daño al ser humano y al medio ambiente. Con un promedio anual de 250,000 vasos para bebida caliente y de 190,000 contenedores para alimentos estos son nuestros avances:

#### **2016-2017**

Sustituimos todo el unigel de los vasos para bebida caliente a vasos de papel encerado

#### **2018**

Sustituimos todos los contenedores de unigel por contenedores plásticos

#### **2019**

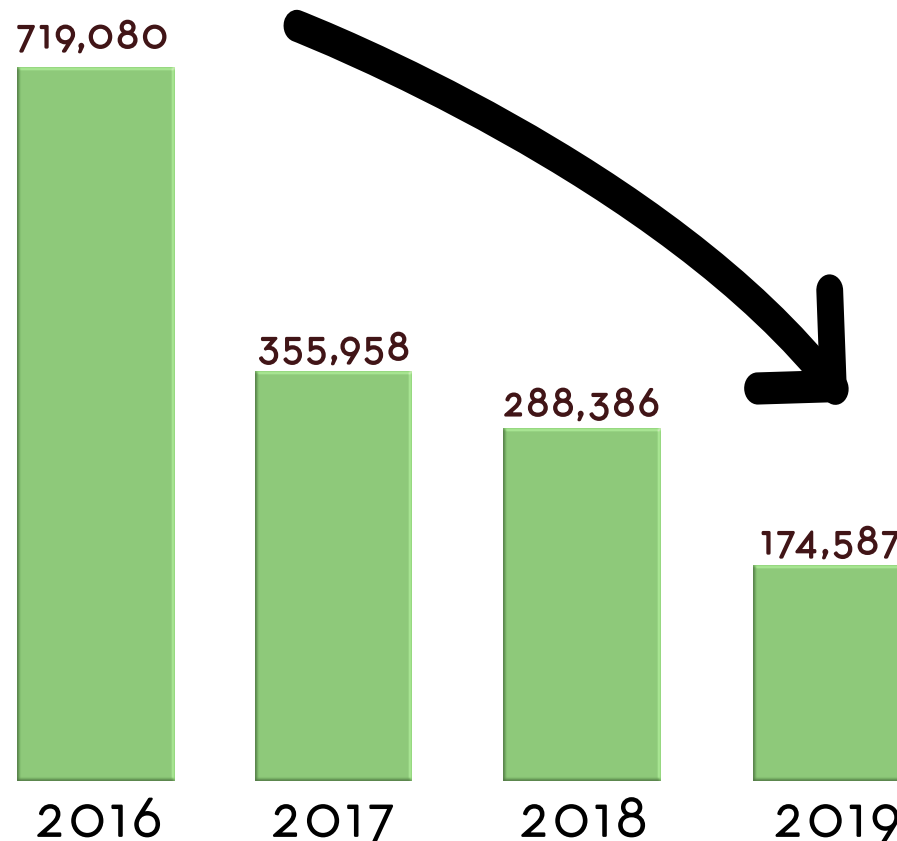
Sustituimos el 26% de los contenedores plásticos por contenedores biodegradables

#### **2020**

Proyectamos que el 100% de nuestros contenedores sean biodegradables

# Uso de popotes

En 2016 iniciamos la campaña del desuso del popote con grandes resultados, y en 2019 cambiamos este artículo por popote biodegradable, aun con el cambio, se siguió haciendo conciencia a nuestros clientes de que aun siendo un producto biodegradable mayormente no es necesario.



Con la implementación del sistema ERP (Enterprise Resource Planning) hemos consolidado una disminución importante en el uso de papel en nuestras operaciones, y tenemos proyectado disminuirlo aún más en el 2020 donde proyectamos tener implementado al 100% del sistema ERP. Esto nos permitirá disminuir hasta el mínimo permisible que los sistemas de gestión lo permiten.

Uno de los retos más significativos para la organización son la estandarización de los indicadores de desempeño medioambiental es por ello que en 2019 se firmó un convenio con el Instituto Tecnológico de Veracruz, institución de educación superior enfocada a la formación de personal capacitado en las áreas científicas y tecnológicas y a realizar investigaciones para promover el desarrollo económico y social de México. El ITVER se encuentra desarrollando un programa para medir la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que son liberadas a la atmosfera debido a nuestras actividades cotidianas.

El calculo de nuestra huella de carbono es el primer paso que nos permitirá medir la línea base sobre la que se implementaran estrategia de gestión de emisiones a través de los programas pertinentes una vez identificadas las principales fuentes de emisión a lo largo de nuestra cadena productiva.

*De 2016 al 2019 se redujo un 47.45% la compra de la papelería*





# ANTICORRUPCIÓN

En Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz, nos orgullecemos de nuestra imparcialidad y honestidad en todas nuestras relaciones comerciales. Es una norma apegarnos a nuestra política anticorrupción y a todas las políticas y procedimientos que nuestro sistema de gestión establece.

Trabajamos constantemente en políticas, capacitación y mecanismos para asegurar que todos los que conformamos La Parroquia de Veracruz, así como terceros que actúen en nombre de nuestra empresa, cumplan de manera cabal con los requisitos de todas las leyes aplicables.



En 2019 Nuestro sistema de gestión fue evaluado por segundo año consecutivo por la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN) y fuimos galardonados con el Premio Ética y Valores en la Industria 2019, por nuestras prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Nuestro eje central es nuestra política de Anticorrupción la cual se aplica en todos los niveles, y a todos los grupos que tengan relación con la empresa, llámese empleados, clientes, proveedores, dueños, asociados, etc. Es condición para el empleo y para cualquier relación comercial.

Mantenemos nuestra ética e integridad profesional y hacemos partícipes a todos nuestros colaboradores, proveedores y a todos nuestros grupos de interés de nuestra Política Anticorrupción, así como de los canales, medios y procedimientos de denuncia que nos permiten vigilar el cumplimiento esta y de todas las políticas. Estos canales son confiables y se conducen de acuerdo a procedimientos y protocolos que permiten a todos nuestros grupos de interés exponer preocupaciones, buscar consejo y reportar violaciones sin temor a represalias y con total anonimato si así lo desea el denunciante.

En 2019 se establecieron, además, la política de prevención de acoso u hostigamientos y las políticas y procesos para el cumplimiento de la NOM O35 con las que vigilamos constantemente el bien actuar de todos los que conformamos al Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz. Nuestro Comité de Responsabilidad Social y Ética, integrado por colaboradores de todas las áreas de la empresa asegura la imparcialidad en todas las decisiones y garantiza que ningún colaborador sufre o sufrirá represalias, discriminación o sanción disciplinaria al reportar de buena fe las violaciones o sospechas de violación a cualquiera de nuestras políticas.



Todos nuestros procesos de selección y evaluación de proveedores o de colaboradores se basan en criterios establecidos y auditados con el fin de mantener la transparencia en la información y cumplir con las medidas de prevención de la corrupción en el proceso.

Capacitamos constantemente a nuestro personal en nuestro sistema de gestión, el cual nos permite vigilar la integridad de nuestras operaciones y que, además, es auditado para asegurar la mejora continua y para establecer los lineamientos adecuados y eficaces para el correcto actuar de todos

En 2019 se avanzó en la implementación del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP por sus siglas en inglés, Enterprise Resource Planning) siendo este un sistema de gestión de información que automatiza aspectos operativos y productivos de Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz, este facilita e integra las información entre las funciones de manufactura, logística, finanzas y recursos humanos y permite vigilar y auditar todos los movimientos existentes entre las diferentes áreas de la empresa, con nuestros proveedores, accionistas, y colaboradores. Proyectamos que en el 2020 terminaremos la implementación del mismo, ya solo quedando con los ajustes que deben establecerse en el mantenimiento del sistema o en las actualizaciones de acuerdo a las leyes que establezca nuestro gobierno.

***Hasta la fecha, 2019, no hemos recibido ninguna denuncia con referencia a violaciones de Nuestra Política Anticorrupción, Código de Ética o discriminación de cualquier índole.***



# La Parroquia

DE VERACRUZ

Este, nuestro tercer Comunicado del Progreso, abarca los resultados de los programas y acciones realizados de enero a diciembre del año 2019. La cobertura de la información corresponde al corporativo Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz, SAPI de CV.

Su retroalimentación es muy importante para nosotros

Datos de contacto para más información:

Lic. María Dolores Llaca Rivero

Responsabilidad Social Corporativa

GRUPO GRAN CAFÉ DE LA PARROQUIA DE VERACRUZ

[esr@grupolaparroquia.com](mailto:esr@grupolaparroquia.com)