

COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

2020



Grupak

Papel y embalaje de cartón corrugado



CONTENIDO

4	La responsabilidad social y sustentabilidad para Grupak	30	Vínculo con la comunidad
		32	Programa de becas Grupak: GradauT
		32	Donaciones
6	Mensaje del Director General	34	Medio ambiente
8	Perfil de la organización	37	Consumo energético
		37	Consumo de agua
10	Filosofía corporativa	38	Emisiones
10	Misión	39	Residuos
10	Visión	44	Auditorías
10	Valores	45	Multas y sanciones
11	Grupos de interés	46	Reconocimientos y certificaciones
11	Nuestra Estrategia ESR	47	Cámaras y asociaciones
12	Comisiones de trabajo	48	Principios del Pacto Mundial
14	Auditoría en responsabilidad social	49	Derechos humanos
16	Ética empresarial	49	Estándares laborales
19	Cadena de valor	49	Medio ambiente
20	Calidad de vida	49	Anticorrupción
22	Salud y seguridad	50	Objetivos de Desarrollo Sostenible
23	Medidas de salud ante el COVID-19		
24	Formación y capacitación		
26	Consumidores		
28	Quejas		

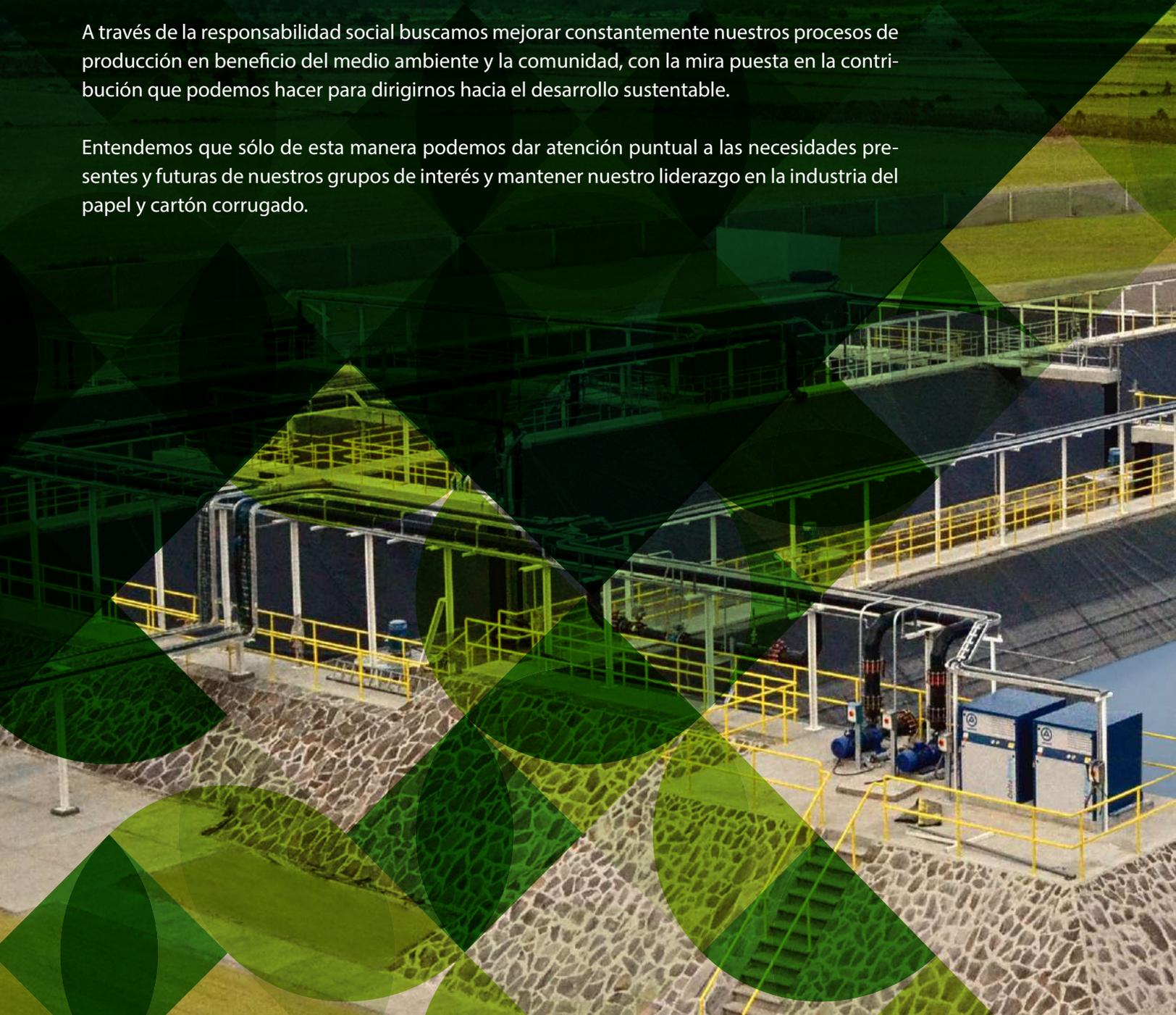
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD PARA GRUPAK

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 cumplir con 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 2020, 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.

En el 2020, pese a la incertidumbre de la pandemia y la situación que imperó en el mundo y en nuestro país; logramos el fortalecimiento de áreas medulares como Seguridad e Higiene; hasta acciones de desarrollo comunitario en nuestras localidades de trabajo. El año pasado fue sin duda un tiempo de reflexión y acción; donde además de retos, enfrentamos grandes satisfacciones como el haber sido reconocidos por la Cámara de Papel el registro para el uso de la ecoetiqueta "Mariposa Monarca" que se otorga a aquellas empresas que utilizan fibra 100% reciclada como materia prima para la elaboración de sus productos y un reconocimiento por la Revista Expansión al obtener el lugar número 15 en el ranking de super espacio de trabajo 2020.

Hoy, a un año de todos estos logros y con grandes áreas de oportunidad, refrendamos nuestro compromiso con la responsabilidad social y sustentabilidad, a partir de la implementación del primer año con la nueva filosofía con un nuevo marco estratégico dirigido hacia la sustentabilidad; con la convicción de continuar trabajando en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción; promoviendo acciones que coadyuven a su fortalecimiento dentro y fuera de nuestra organización.

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

A nivel operacional contamos con el compromiso del 100% de los colaboradores para integrar la sustentabilidad en el Sistema de Operaciones Grupak y garantizar el cumplimiento de nuestra misión y objetivos 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 2020. 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



1,262
colaboradores

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



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

Ser el Grupo líder en Sustentabilidad dentro de nuestro sector, que proporcione soluciones vanguardistas de papel y empaque para nuestros clientes, teniendo como prioridad el desarrollo del talento humano, y el compromiso con los valores organizacionales.



VISIÓN

Ser el Grupo líder en Sustentabilidad a nivel nacional, integrado por personal honesto, responsable y con actitud de trabajo en equipo, comprometido con proporcionar soluciones innovadoras a nuestros clientes, con tecnología en última generación.



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
- Responsabilidad Sustentable
- Identidad
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Aprendizaje continuo

GRUPOS DE INTERÉS

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 una filosofía de Sustentabilidad, integrando comisiones de trabajo donde participan 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 materias 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.

COMISIONES DE TRABAJO

Siendo congruentes con nuestros principios, y como parte de los compromisos de nuestro negocio a 2025, trabajamos en línea con los Objetivos de Desarrollo Sustentable, enfocándonos en ocho ODS: Cambio Climático, Agua, Alianzas, Producción Responsable, Paz y Justicia, Innovación, Trabajo y Crecimiento y Energía



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 llevamos a cabo esfuerzos para profundizar el trabajo hasta ahora, con el objetivo de escalar nuestra estrategia de 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 habíamos llegado a partir de los esfuerzos de nuestra Estrategia RSE 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.

COMISIONES DE TRABAJO

- 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.

En el trabajo constante de Grupak, hemos integrado a nuestro Sistema único de Operaciones Grupak, nuestras certificaciones en materia ambiental, ecológica y sustentable, adecuando nuestras prácticas para seguir trabajando en un desarrollo sustentable para nuestra empresa.





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 seguimiento de los esfuerzos del 2018 de la capacitación al 99% de todos los colaboradores de todo el Corporativo. En enero del 2019 realizamos una difusión del Código a todas las comisiones y en las plantas y abastecedoras de Toluca como repaso de este, dando un cumplimiento del 100%. Además, al 100% del personal de nuevo ingreso de todo el grupo se da a conocer el Código de Ética.

En 2020 imprimimos los Códigos de Ética en el mes de enero, para hacer la entrega a los colaboradores de nuevo ingreso.

También en 2020 modificamos el audio de canal de denuncias, para hacerlo más amigable. A lo largo de este mismo año solo reportamos y registramos una queja presentada a través del sistema de denuncias, a la cual le dimos la atención correspondiente.

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.

Para asegurar que el 100% de nuestros socios comerciales cuenten con nuestro Código de Ética para proveedores, durante el 2019 se continuó compartiendo esta práctica para que los nuevos proveedores también lo reciban, haciéndolos conscientes y partícipes de esta responsabilidad.



CALIDAD DE VIDA

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 2020 una plantilla laboral de 1,262 colaboradores, incluyendo sindicalizados, tanto en contratos de planta como eventuales. Del total de nuestra plantilla laboral, 1,021 colaboradores eran hombres y 241 mujeres.

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. Durante 2020, lo suspendimos por la contingencia sanitaria.

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 accidentes en el desarrollo de actividades.

Estos programas y campañas –entre los que se encuentran auditorías efectivas de seguridad, 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 2017 y 2020, los accidentes y días laborales perdidos que significaron se explican en la siguiente tabla:

CALIDAD DE VIDA

Sede	2017		2018		2019		2020	
	Accidentes incapacitantes	Días perdidos por accidente						
Cuernavaca	8	119	12	107	6	93	5	126
Hidalgo	10	238	5	165	3	27	0	0
Toluca	0	0	8	318	2	20	5	91
Abastecimientos Hidalgo	0	0	0	0	0	0	0	0
Abastecimientos Cuernavaca	0	0	0	0	0	0	0	0
Abastecedoras	2	54	12	446	11	223	7	177
Externos	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	20	411	37	1,036	22	363	17	394

En el registro de actividades, hubo un aumento en días perdidos del 2019 al 2020 y no hubieron fatalidades registradas durante el periodo que se reporta.

MEDIDAS DE SALUD ANTE EL COVID-19

Durante 2020 llevamos a cabo pláticas para el cuidado de la salud de nuestros colaboradores en dos frentes: la salud física y la salud mental.

En lo relativo a la salud física nos enfocamos en las recomendaciones emitidas por las autoridades como la OMS y la Secretaría de Salud para reducir la propagación del SARS-CoV-2, como por ejemplo: el uso correcto del cubre bocas; el correcto lavado de manos; la desinfección y sanitización de objetos y espacios de uso común; y cuidados generales, como buena alimentación, hidratación, ejercicio en casa, salud bucal, etc.

Por otro lado desde Grupak se hizo un especial énfasis en la salud mental de nuestros colaboradores, ya que una parte de ellos realizan su trabajo desde casa y se enfrentan al aislamiento y confinamiento derivados de la crisis sanitaria. Algunas de las medidas y recomendaciones que se hicieron y seguimos haciendo, son:

- Hobbies y convivencia sana, ej. leer un libro, aprender algo nuevo, videollamadas frecuentes con familiares y amigos, etc.
- Encuestas semanales para monitorear el estado de salud física y mental de nuestros colaboradores que se encuentran haciendo home office.
- Incentivar a los colaboradores a que busquen ayuda profesional si presentan depresión, miedo, ansiedad o alejamiento.
- Y facilitar los contactos de “La Línea de la Vida”, línea de ayuda profesional de servicio público para dar apoyo en la salud mental.

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.

En el año 2019, realizamos la difusión del Plan Estratégico y la nueva Filosofía de Sustentabilidad Grupak a nivel operaciones e hicimos un repaso del Forest Stewardship Council (FSC), el Código de Ética y Empresa Socialmente Responsable (ESR) con un cumplimiento del 100% de todo el personal. En septiembre hicimos el lanzamiento del proyecto Estratégico 2019 de Sustentabilidad; de este proyecto surgieron los Embajadores de Sustentabilidad, siendo un total de 131 colaboradores a nivel grupo.

El proyecto involucra la integración de la nueva Filosofía de Sustentabilidad, donde se materializan a través de las actividades y acciones que realizamos con enfoque en los pilares medulares de la cultura sustentable que son el económico, el social y el ambiental.

Durante 2020 capacitamos en temas de sustentabilidad, filosofía, salud mental, prevención de riesgos, etc. dando continuidad a los cursos impartidos durante el 2019.

Además, surgieron los “Boletines Sustentables” que son enviados a los colaboradores por medio de Comunicación Organizacional.

También realizamos evaluaciones de desempeño a nuestro personal no sindicalizado, y al sindicalizado se les ofrece incentivos semanales.

Finalmente, durante 2020 migramos el 100% de nuestro programa de capacitación anual a la modalidad on-line con el objetivo de salvaguardar la integridad de nuestro personal empleando nuestra Universidad Corporativa Grupak la cual cuenta con acceso al 100% de nuestros colaboradores.

CALIDAD DE VIDA





CONSUMIDORES

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 a capacitar ese mismo año, en una primera etapa que incluyó al personal que se desempeña de manera directa con clientes.

Cada año realizamos alguna práctica para fortalecer el conocimiento e implementación del Manual y el Decálogo de Atención al Cliente, el cual establece las prácticas y el compromiso de atención que deben guiar el servicio ofrecido a nuestros clientes, tanto internos como externos a la organización para fortalecer y garantizar un servicio de calidad.

En el 2019, realizamos capacitaciones de 6 días sobre la Filosofía Centrada en el Cliente y el Decálogo en cada una de las Plantas. Así como una sesión especial para los de nuevo ingreso; cumpliendo con el 100% de participación. En febrero de 2020 llevamos a cabo un curso de servicio al cliente.

A principios del año 2020 realizamos 28 visitas a clientes de papel, pero debido a la pandemia de COVID-19 se suspendieron desde el 13 marzo de 2020 y solo se realizaron 100 visitas virtuales durante el resto del año. De manera adicional, y por el mismo motivo el área de papel solo realizó 8 visitas de sus Ejecutivos de Servicios con el objetivo de corregir los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción 2019.

QUEJAS

Tal como lo establece el procedimiento marcado por nuestro Sistema de Calidad ISO 9001:2015, 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 2019 obtuvimos un acumulado de **23,776** pedidos colocados u órdenes de fabricación, con un registro de quejas -atendidas y resueltas- como se detalla a continuación:

Pedidos colocados 2020	
Corrugado	19,366
Papel	4,410
Total anual	23,776

Quejas atendidas de calidad en 2020	
1er trim	98.6%
2º trim	98.8%
3er trim	98.6%
4º trim	98.7%
Promedio	98.7%

*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.

CONSUMIDORES

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	98.60%
Segundo trimestre	98.80%
Tercer trimestre	98.60%
Cuarto trimestre	98.70%
Promedio	98.70%

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

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, tanto en el 2018 como en el 2019 continuamos trabajando con universidades para firmar convenios y brindar oportunidades a los estudiantes para realizar prácticas y visitas guiadas. En el 2018 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. Continuando con esta labor, en el año 2019, se realizó la firma de convenio con la Universidad Internacional SC, para brindar oportunidades a los estudiantes de realizar sus prácticas y visitas guiadas. En el 2020 por temas de la contingencia sanitaria derivada del COVID-19, se suspendieron las actividades de visitas.

En el 2019 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 2019 se apoyó para llevar a cabo el festejo del 139 aniversario del comité ejidal de este municipio en Hidalgo, al que asistieron 450 personas.

PROGRAMA DE BECAS GRUPAK: GRADUAT

En los últimos años, en Grupak hemos desarrollado iniciativas y acciones orientadas a apoyar a las comunidades donde radicamos, por ello lanzamos en el 2020 el Programa Becas GraduaT el cual busca apoyar a alumnos que se encuentren en situación de vulnerabilidad para que tengan la oportunidad de concluir sus estudios.

Grupak becó a los primeros 6 alumnos de diferentes centros educativos en las localidades de Hidalgo, Morelos y Estado de México para recibir apoyo económico al 100% durante toda su carrera, así como la donación de un equipo de cómputo a cada uno para que continúen impulsando su carrera profesional y mejoren su calidad de vida.

DONACIONES

Buscamos contribuir a la labor de las instituciones sociales que facilitan ayuda en situaciones de desastres naturales y emergencias es por eso que realizamos desde el 2019 un acuerdo con la Cruz Roja para donativos. En el 2019 se hizo un donativo de cajas para desastres naturales y de archivo para la organización.

En el 2020 llevamos a cabo acciones como respuesta a las situaciones de emergencia que han surgido a causa de la contingencia ante covid 19 tales como:

En Cuernavaca donamos una camilla con cámara de aislamiento para manejo de pacientes covid, equipo de protección para el personal que atiende casos covid (trajes tyvek y trajes quirúrgicos), equipos de sanitización (fumigadores) y equipos e insumos para descontaminación (toallas multiusos y alkacide).



VÍNCULO CON LACOMUNIDAD

También realizamos una donación para el DIF de Cuernavaca de cajas de cartón para el armado de despensas y apoyo a las personas afectadas ante la pandemia de covid-19. Así mismo, donamos separadores de cartón al Servicio Nacional del Empleo para apoyarlos a continuar con sus labores cumpliendo con las medidas de protección ante covid-19.



En Hidalgo realizamos una donación a Protección Civil del municipio de Emiliano Zapata de equipo de protección ante covid-19 como caretas faciales, trajes tyvek y cajas de guantes de látex.



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.

Nuestros productos son elaborados con altos estándares de calidad, considerando la sustentabilidad de nuestros procesos y procurando garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Como materia prima utilizamos únicamente fibra obtenida del cartón 100% reciclado que nuestras abastecedoras nos entregan para su procesamiento lo que los hace productos virtuosos y amigables con el medio ambiente.

Integramos el uso de energía cogenerada, lo que favorece la disminución de las emisiones de CO2 en nuestros procesos. De manera mensual registramos nuestros consumos en electricidad, gas LP, diésel y gasolina, así como las emisiones de CO2 alcanzadas. De manera paralela continuamente realizamos inversiones en maquinaria innovadora y ecoeficiente, que mitiga el impacto ambiental de los procesos de producción en nuestras tres plantas industriales, contando con una planta de tratamiento de agua de reúso.

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 el 2020 actualizamos y difundimos la política a través de la página web de Grupak.

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.

MEDIO AMBIENTE



Así mismo, durante el 2019 para mejorar el de ciclo de vida de nuestros productos, hemos identificado los aspectos más importantes para crear el Ciclo Sustentable, evolucionando nuestros procesos para la mejora continua.

Durante 2019 y 2020 realizamos el Análisis de Ciclo de Vida de nuestros productos y seguiremos enfocando nuestros esfuerzos en la mejora continua bajo esta perspectiva para robustecer nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



MEDIO AMBIENTE

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 2020, 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)	8,988.93	16,211.91	23,203.00	227,096.26	74,624.94
Diesel (l)	6,950.00	55,404.00	49,701.50	86,807.63	N/A
Gas LP (l)	165,599.00	103,503.00	201,284.00	59,690.5	N/A
Gas natural (m3)	816,724.45	12,457,647.75	27,330,994.00	N/A	N/A
Electricidad (kWh)	4,325,241.35	40,206,960.84	97,346,868.68	1,070,117.00	61,141

En Grupak Hidalgo, donde contamos con una planta de cogeneración para la producción de energía, recibimos 97 millones 346 mil 869 KW/hr durante 2020. Gracias a esta planta cogeneradora, el insumo energético nos cuesta 20% menos en Hidalgo y 10% menos en Cuernavaca y Toluca 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	2018	2019	2020
Hidalgo	1,468,589.00	1,227,586.00	1,414,591
Abastecimientos	N/A	N/A	N/A
Cuernavaca	387,645.00	364,641.00	345,938
Toluca	20,790.40	16,670.00	14,393.48

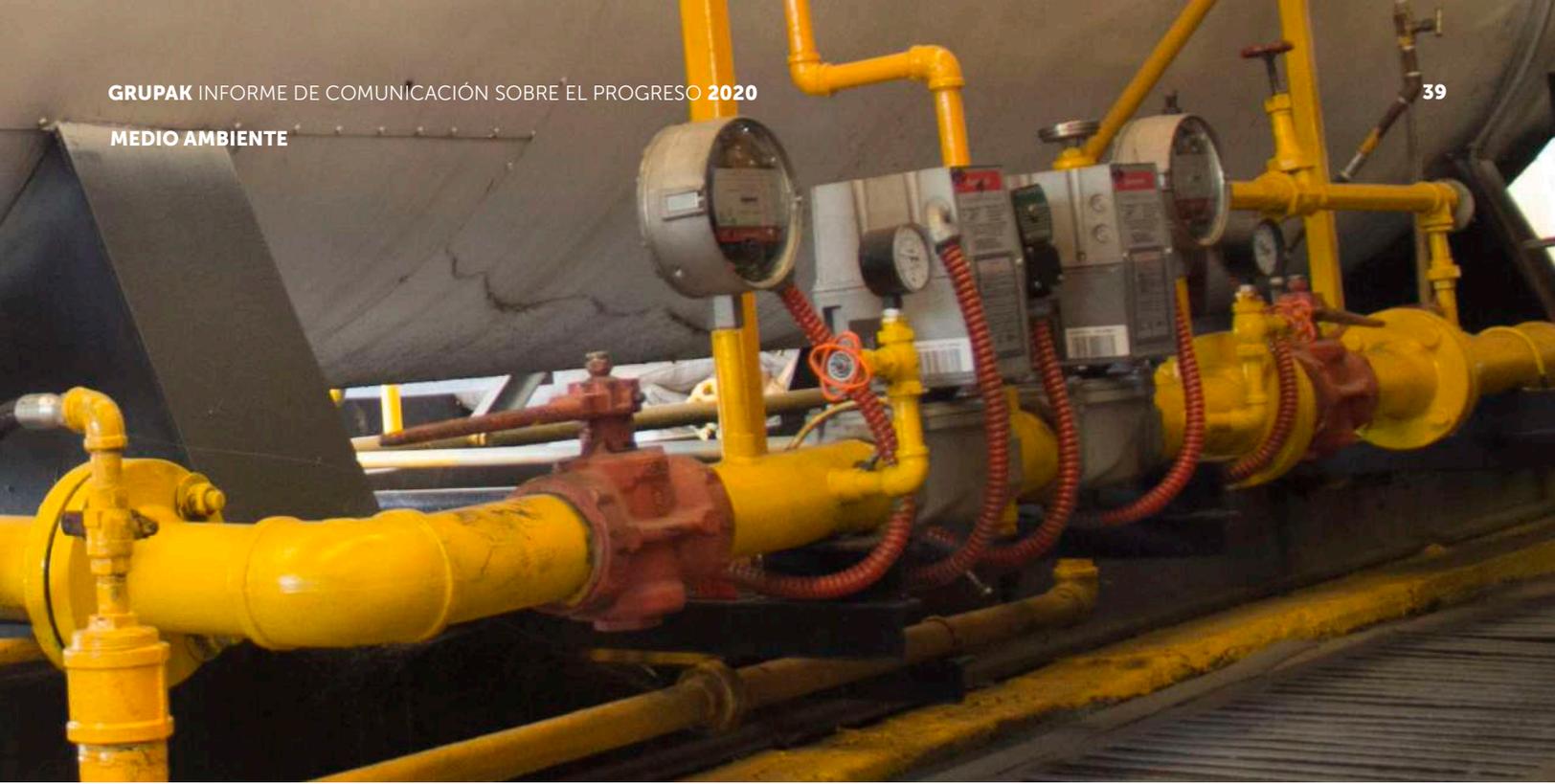


EMISIONES

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 2019, los consumos energéticos que implicaron nuestras operaciones significaron un total de 116,478.49 toneladas de CO₂, como se puede observar en la siguiente tabla comparativa.

Emisiones de CO ₂ (ton)			
Planta	2018	2019	2020
Hidalgo	52646.15	52014.28	57,264.49
Abastecimientos	1315.64	2063.16	1,589.86
Cuernavaca	58576.74	49381.17	52,508.32
Toluca	6388.78	5444.01	4,895.57
Servicios	402.46	393.37	220.25



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 el 2018, 2019 y 2020 se detallan a continuación.

Grupak Toluca			
Tipo	2018	2019	2020
Residuos peligrosos			
Aceite usado (kg)	800.00	2,720.00	850.00
Baterías usadas (kg)	0.00	0.00	0.00
Biológico infeccioso (kg)	7.90	2.66	9.50
Lámparas fluorescentes (pzas)	56.00	52.00	119.00
Cartuchos tóner (pzas)	106.00	0.00	ND
Residuos no peligrosos			
Fierro y chatarra (kg)	18,110.00	12,990.00	5,740.00
Grabados (pzas)	420.00	ND	ND
PET (kg)	8,765.00	12,150.00	6,090.00
Tinta corrugadora (kg)	10,527.00	12,832.00	9,190.00
Suajes (pzas)	3,960.00	6,520.00	3,790.00
Tambores plásticos (pzas)	46.00	1,250.00	0.00
Tarimas (kg)	21,660.00	16,270.00	5,830.00
Lodos de tinta agua flex	33,970.00	30,210.00	28,570.00
Residuos de manejo especial			
Varios (ton)	85.63	80.21	68.313

MEDIO AMBIENTE

Grupak Cuernavaca			
Tipo	2018	2019	2020
Residuos peligrosos			
Aceite usado (kg)	12,758	16,300	5,950
Baterías usadas (kg)	ND	ND	
Biológico infeccioso (kg)	5.9	3.2	3.1
Lámparas fluorescentes (pzas)	235	355.5	150
Cartuchos tóner (pzas)	90	ND	
Textiles impregnados 8kg)	8115	8980	8,550
Envase vacío contaminado (kg)	590	840	860
Adhesivos contaminado (kg)	390	260	
Filtros de equipos de combustión		80	1,580
Residuos no peligrosos			
Fierro y chatarra (kg)	85225	83,790	47,920
Grabados (pzas)	0	10,320	1,750 (kg)
PET (kg)	0	ND	ND
Tinta corrugadora (kg)	0	ND	ND
Suajes (pzas)	0	ND	2430 (kg)
Tambores plásticos (pzas)	5	0	Los proveedores recogen sus tambores en 2020
Tarimas (kg)	17,300	5,585	7,290
Varios reciclables (Cubetas, PET, Poyo, Garrafas (kg))	8,272	8,876	No hubo acopio para estos residuos en 2020
Residuos de manejo especial			
Varios (ton)	6,741.74	5,758.68	5,532.75

Grupak Hidalgo			
Tipo	2018	2019	2020
Residuos peligrosos			
Aceite usado (kg)	1,915.00	5,470.00	2,846.00
Sólidos impregnados	4,267.00	5,735.00	7,705.00
Baterías usadas (kg)	0.00	N/A	N/A
Biológico infeccioso (kg)	0.273	0.143	3.376
Lámparas fluorescentes (pzas)	85.00	52.00	132.80
Objetos punzocortantes R:P:B:I (kg)	0.273	0.143	3.376
Envases y embalajes que contuvieron materiales peligrosos (kg)	490	900	176
Material absorbente contaminado (kg)	290.00	17.00	45.50
Mezcla de reactivos químicos (kg)	40.00	342.00	820.00
Filtros usados (kg)	110.00	286.00	441.50
Balastos (kg)	50.00	31.00	49.00
Cartuchos tóner (pzas)	0.00	0.00	0.00
Residuos no peligrosos			
Fierro y chatarra (kg)	0.00	0.00	0.00
Grabados (pzas)	0.00	0.00	0.00
PET (kg)	0.00	0.00	0.00
Tinta corrugadora (kg)	0.00	0.00	0.00
Suajes (pzas)	0.00	0.00	0.00
Tambores plásticos (pzas)	0.00	0.00	0.00
Tarimas (kg)	0.00	0.00	0.00
Residuos de manejo especial			
Varios (ton)	19,331.08	16,745.44	17,494.37

MEDIO AMBIENTE

Grupak Abastecimientos			
Tipo	2018	2019	2020
Residuos peligrosos			
Aceite usado (kg)	3,623	32,112	1,640
Sólidos impregnados	104	2,253	2,007
Baterías usadas (kg)	8	0	0
Biológico infeccioso (kg)	N/A	N/A	NA
Lámparas fluorescentes (pzas)	6	0	6
Cartuchos tóner (pzas)	78	101	112
Residuos no peligrosos			
Fierro y chatarra (kg)	5,569	28,710	19,245
Grabados (pzas)	N/A	N/A	NA
PET (kg)	8,899	1,870	7,970
Tinta corrugadora (kg)	N/A	N/A	NA
Suajes (pzas)	N/A	N/A	NA
Tambores plásticos (pzas)	35.00	N/A	NA
Tarimas (kg)	6,679	35,680	21,109
Llantas usadas (kg)	330	70	1880
Residuos No Peligrosos Confinados	231,305	184,360	125,088
Residuos en Grupak Servicios (Corporativos)	ND	ND	ND

AUDITORÍAS

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

En el 2019 integramos con la nueva Filosofía de Sustentabilidad, el Sistema de Operación Grupak en el cual buscamos fortalecer nuestro compromiso en la obtención de certificaciones en materia ambiental, ecológica y sustentable. Durante 2020 dimos continuidad a estos temas tanto en el corporativo como en nuestras diferentes plantas.

Nuestro Sistema de Operación Grupak reúne las mejores prácticas de operación y certificación de nuestros procesos, obteniendo y renovando cada año las certificaciones que competen con nosotros, Sistema Administrativo de Seguridad, Salud y Protección Ambiental (SASSPA), Mantenimiento Productivo Total (TPM), Manejo Forestal Responsable (FSC-Coo), ISO 9001 SGS, Empresa Segura (PASST) y Súper Espacios.

En el 2020 al igual que en años anteriores recibimos la auditoria de Industria Limpia en la Planta de Toluca, obteniendo la certificación.



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.

En Grupak Operaciones planta Hidalgo en el año 2019 se tuvo una sanción por parte de PRO-FEPA, la cual fue atendida a la brevedad, y tomando acciones contundentes, para mejorar en nuestros procesos y continuar en nuestra mejora continua como todos los años en nuestra calidad de operación y servicio.

Durante 2020 no hubieron multas ni sanciones a reportar.

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, Manejo Forestal Responsable.**
- **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.**
- **Recibimos por parte de la Cámara de Papel el registro para el uso de la eco-etiqueta "Mariposa Monarca" que se otorga a aquellas empresas que utilizan como materia prima para la elaboración de sus productos, fibra 100% reciclada.**
- **Recibimos un reconocimiento por la Revisa Expansión al obtener el lugar número 15 en el ranking de super espacio de trabajo 2020 en la categoría de más de 500 colaboradores**
- **Participamos en el Rakin de las 50 Empresas con los mejores Empleos, de la revista Mejores Empleos.**

Gracias al esfuerzo de cada uno de los colaboradores, en el año 2020, recibimos el reconocimiento de Industria Limpia en Planta Toluca, lo cual nos enorgullece, y esperamos que posteriormente recibamos más reconocimientos en cada una de nuestras Plantas.

Además, durante 2020 obtuvimos por sexto 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 (CNI-CP), donde la Compañía es promotora constante de la agenda de responsabilidad social y desarrollo sustentable en beneficio del país.**



PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

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.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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



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.



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.



Meta 7.2

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



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.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**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.

