



La Parroquia

D E V E R A C R U Z



COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

Tenemos el 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.



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.

CONTENIDO

- Carta compromiso de la dirección general de Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz
- Nuestros logros
- La Parroquia de Veracruz, 90 años haciendo historia



DERECHOS HUMANOS

Nuestras acciones
Nuestro compromiso con la niñez de México sigue firme



CONDICIONES LABORALES

Relación entre la empresa y sus colaboradores
Capacitación
Crecimiento personal
Educación Continua



MEDIO AMBIENTE

Uso responsable de recursos
Voluntariado Ecológico



ANTICORRUPCIÓN

Nuestra Política Anticorrupción es aplicable a todos los grupos que tengan relación con la empresa



La Parroquia

D E V E R A C R U Z



En Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz nos complace presentar nuestro segundo 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.

Durante el 2018 hemos obtenido excelentes resultados de los proyectos de Responsabilidad Social que hemos desarrollado pues, orgullosamente, por segundo año consecutivo, hemos sido reconocidos 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 la Confederación de Cámaras de la Industria (CONCAMIN) con el premio “Ética y Valores en la Industria 2018” en nuestros restaurantes y refrendamos la certificación ISO 9001 en materia de calidad y producción de nuestro café.

El presente informe 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, de sumar esfuerzos en pro de los 10 principios. Presentamos los principales avances que hemos logrado con nuestras acciones, dirigidas a fomentar el respeto por los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción. 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



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

| CERTIFICACIÓN, DISTINTIVO O RECONOCIMIENTO | INSTITUCIÓN QUE LO OTORGA | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| ISO 9001:2015 | Orion Registrar, Inc | Desde 2010 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. Periodo 2018 - 2020. |
| Empresa con Inclusión Social | Cemefi y AliaRSE | Reconocimiento por nuestros programas y acciones en favor a disminuir el rezago social en México. (2018-2019). |
| Ética y Valores en la Industria 2018 | Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos | Premio que reconoce los avances y madurez en procesos de Responsabilidad Social Corporativa. |
| Pacto Mundial de las Naciones Unidas | Participante Activo | Adherido a Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 30 de mayo de 2017 |



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

LA PARROQUIA DE VERACRUZ, MÁS DE 90 AÑOS CONTIGO

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.

Trabajamos para dar a conocer nuestro café 100% Veracruzano, que sembramos a más de 1200 mts. a nivel del mar (café de altura) a la sombra de árboles de la región y cuidando cada detalle, desde la siembra, hasta la taza.

Construimos espacios para que nuestros clientes, que son nuestra razón de ser, vivan la experiencia Parroquia que, además de nuestra comida típica, incluye música regional y el ambiente Veracruzano que hemos impulsado desde 1926.

Nuestra estrategia comercial se desarrolla con el fin de conseguir la máxima satisfacción de cada uno de nuestros clientes. Mismo que medimos con encuestas que se realizan dentro de nuestros restaurantes y en los autoservicios que promueven nuestro café, siendo estas las herramientas para implementar cambios en nuestras estrategias que nos lleven a posicionarnos en la confianza de nuestros clientes.

La empresa también es analizada por compañías ajenas al Grupo, esto complementa nuestra propia evaluación continua, confirma el grado de satisfacción de nuestros clientes y la alta valoración de La Parroquia de Veracruz

En La Parroquia de Veracruz mantenemos un diálogo constante con todos nuestros clientes, contamos con diferentes canales de comunicación que suman una atención directa y personalizada. Además en nuestra página web se encuentra toda la información que requieran nuestros clientes y, a través de las redes sociales y plataformas digitales mantenemos una relación interactiva con todos los grupos de interés.

Garantizamos la calidad y seguridad de todos nuestros productos, nuestra planta procesadora de café cuenta con ISO 9001:2015 que garantiza la trazabilidad de nuestro café.

Constantemente vigilamos nuestra cadena de suministro, primeramente, asegurando la inocuidad de los insumos, controlando su calidad y cumpliendo con las normas y las leyes aplicables; todo bajo un sistema de gestión que nos permite asegurar la calidad e inocuidad en los alimentos que servimos diariamente.

Todo esto lo hemos logrado gracias a las excelentes relaciones de colaboración y confianza que hemos desarrollado con nuestros proveedores y en apego por ambas partes a nuestro código de ética y a nuestra política anticorrupción.



Hemos impulsado cambios en nuestros procesos responsabilizándonos del impacto que nuestras operaciones generan, minimizando los impactos negativos y maximizando los impactos positivos. Nuestra preocupación por el medio ambiente nos lleva a mantener una política de mejora continua en todos nuestros procesos.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

DERECHOS HUMANOS

En Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz, apoyamos y respetamos los Derechos Humanos dentro de nuestra organización y en nuestra área de influencia, sabemos que estos permiten crear las condiciones propicias para el pleno desarrollo de nuestra sociedad y somos conscientes de que respetar y promulgar los derechos humanos eleva la calidad de vida de todos. Estamos conscientes de que no es únicamente una labor de los estados, si no una labor para quienes creemos en ellos.

Excelencia, Honestidad, Responsabilidad e Integridad son nuestros valores y los promovemos en todas nuestras operaciones, servicios y relaciones, tanto internas como externas y con todos nuestros grupos de relación.





La Parroquia

D E V E R A C R U Z

NUESTRAS ACCIONES

La Educación es nuestra mejor inversión, es el eje para desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de nuestra empresa.

En 2018 se cursaron 2,313 horas de capacitación sobre las políticas, programas y procedimientos implementados en La Parroquia de Veracruz, que se enfocan en el respeto a los derechos humanos, nuestros valores y nuestra cultura organizacional. El 100% de los colaboradores que ingresaron a la empresa en 2018 cursó esta capacitación.

Nos regimos por nuestro código de ética, y promovemos que todas nuestras acciones y relaciones se rijan por el mismo, asegurando nuestro actuar responsable con toda nuestra cadena de valor. Nos aseguramos de que todos nuestros colaboradores conozcan nuestro código de ética desde su primer día en La Parroquia de Veracruz, por lo que es tema central en el curso de inducción a la empresa.

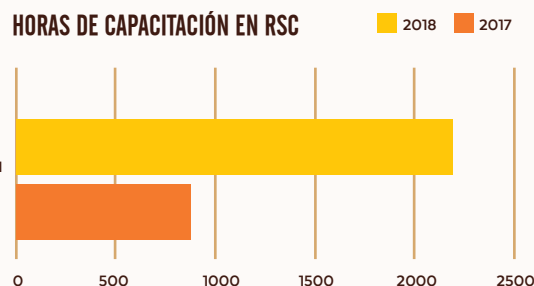
Tanto nuestros colaboradores como nuestros proveedores conocen los canales para denunciar cualquier desviación o complicidad directa o indirecta a la violación de los derechos humanos, código de ética o actos de corrupción, mismos que están a la disposición de todos nuestros grupos de interés en la página de La Parroquia de Veracruz, y esto, junto con nuestra campaña permanente de valores, continúa fortaleciendo nuestras relaciones.

Estos mecanismos son analizados por nuestro comité de responsabilidad social, que está conformado por representantes de todas las áreas de nuestra organización, lo que asegura confidencialidad y trato justo ante cualquier denuncia.

Cualquier denuncia puede ser hecha de manera anónima, pero si el denunciante desea dar su nombre y seguir el proceso, nuestro protocolo lo protege completamente, evitando así cualquier represalia o violación a la libertad de expresión.

Desde 2016 hemos implementado procedimientos que dan continuidad al análisis a nuestros proveedores, asegurándonos el correcto cumplimiento en temas legales, ambientales, sociales y de calidad, asegurando la comunicación, el desarrollo de nuestras relaciones comerciales; protegiendo a nuestras relaciones comerciales, 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 Secretaría de Trabajo y Previsión Social a sus trabajadores y rechazan, como nosotros, el trabajo infantil.





La Parroquia

DE VERACRUZ

¡NUESTRO COMPROMISO CON LA NIÑEZ DE MÉXICO SIGUE FIRME!



En 2017 la Secretaría de Salud a través de la Dirección General de Epidemiología indicó que Veracruz es el primer estado en el país con desnutrición severa y el segundo en desnutrición moderada y leve. Además, los datos indican que el estado de Veracruz también ocupa el primer lugar en obesidad infantil. Ante esta problemática, la Secretaría de Educación Básica (SEB) y la Secretaría de Educación de Veracruz (SEV) crearon el Programa Estilos de Vida Saludable (EsViSa) que coordina esfuerzos en todos los niveles de educación básica, así como con empresas privadas para promover el desarrollo de comedores escolares. En septiembre de 2018, La Parroquia de Veracruz se sumó a este programa, siendo la primera empresa privada en el estado de Veracruz, que se integra al programa “Apadrina un comedor escolar”.

Se identificaron las escuelas con necesidades profundas y que cumplían con los requisitos que el Programa Estilos de Vida Saludable contiene, con la finalidad de empoderar a la escuela y su población y con la idea de no perpetuar la dependencia al programa. Elegida la escuela primaria, La Parroquia de Veracruz, en conjunto con la coordinación del programa EsViSa, hizo una alianza con los padres de familia. El programa se activó y consiste en la donación semanal de alimentos e insumos frescos que la sociedad de padres de familia recibe, coordinando la recepción y elaboración de platillos con el fin de:

- Fortalecer la alimentación que se brinda a la población estudiantil
- Garantizar la ingesta de alimentos nutritivos
- Mejorar el rendimiento académico de los alumnos
- Trabajar 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 empezó en septiembre de 2018, con la revisión de las donaciones, los menús y la implementación del programa por parte de la Secretaría de Educación de Veracruz y de la escuela primaria No. 30EPRI365D José María Morelos y Pavón y La Parroquia de Veracruz. Los resultados de este programa se analizarán con las Fichas Individuales Acumulativas (FIA) de la Secretaría de Educación de Veracruz, al término del ciclo escolar 2018 - 2019.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

CONDICIONES LABORALES



En Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz, sabemos que, para avanzar hacia mejores niveles de bienestar y desarrollo, debemos comenzar por casa. El trabajo en equipo, el desarrollo profesional y el estímulo del talento construyen la base que sostiene la relación de la empresa con sus colaboradores en una sinergia de mejora continua.

RELACIÓN ENTRE LA EMPRESA Y SUS COLABORADORES

Durante el ejercicio 2018 se revalidaron los acuerdos colectivos que vigilan el objetivo de ofrecer el mejor servicio al cliente, mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y asegurar la rentabilidad de la empresa, respetando la libertad de asociación libre y voluntaria de nuestros colaboradores y velando, de acuerdo con nuestro Código de Ética, por hacer cumplir este derecho sin interferencia ni discriminación de ninguna índole. Reconocemos y garantizamos la representación de nuestros colaboradores afiliados y aseguramos el cumplimiento de sus actividades representativas para fines de negociación colectiva, manteniendo un diálogo constante con el sindicato y sus representantes.

Con independencia de su afiliación sindical, proporcionamos condiciones de trabajo seguras y saludables al 100% de nuestros colaboradores desde el primer día de su labor en la empresa. Todos nuestros colaboradores, en todos los niveles, cuentan con contrato formal que estipula los términos y condiciones de la prestación del servicio, la naturaleza voluntaria de la relación y la libertad de renunciar. Garantizamos salarios justos, horarios flexibles, horarios extra voluntarios y correctamente remunerados en total apego a la ley. De acuerdo con nuestros procedimientos internos y a nuestro Código de Ética, todos los colaboradores están en conocimiento y pueden acceder a nuestros canales de denuncia, lo que nos permite garantizar que ningún colaborador trabaje bajo amenaza de castigo.

Tenemos políticas laborales que permiten la flexibilidad de horario, así como el cambio de día de descanso con la finalidad de afianzar la relación de los colaboradores con su familia. Desarrollamos e implementamos capacitaciones y pláticas para nuestros colaboradores y sus familias. Nuestro sistema de gestión en recursos humanos cuenta con el distintivo Empresa Familiarmente Responsable 2018 - 2020.

Contamos con un sistema de incentivos de ventas cuyos objetivos son la participación del colaborador en el incremento de las ventas, aumentar la motivación de la plantilla y mejorar la calidad del servicio que se ofrece a nuestros clientes. Así, se logra aportar a la economía familiar de los colaboradores en base a sus resultados.





La Parroquia

D E V E R A C R U Z



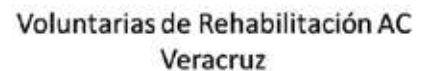
El cumplimiento de nuestras obligaciones en tiempo y forma nos ha permitido sostener durante muchos años el reconocimiento “Empresa de 10” como una empresa que cumple con todos los compromisos pactados con su fuerza laboral en todas y cada una de las empresas que conforman a Grupo Gran Café de La Parroquia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

En Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz, estamos en contra del trabajo infantil, dentro de nuestro proceso de reclutamiento se analiza y se asegura que todos nuestros colaboradores tengan mayoría de edad. De igual manera, los procesos de análisis de nuestra cadena de valor aseguran que nuestros proveedores compartan esta ideología.

El principal objetivo de nuestras prácticas de apoyo social es el desarrollo de la población infantil de México, es por ello que procuramos herramientas que fomenten la educación y mejora en la calidad de vida de nuestros pequeños. Nuestra política de donaciones y filantropía está enfocada en la niñez de nuestro país, apoyando a fundaciones que garantizan la educación y la salud de niños entre 0 y 12 años de edad.

Estamos convencidos de que nuestros niños y jóvenes deben tener acceso a una educación de calidad, por lo que hemos realizado convenios con instituciones educativas para garantizar la educación de los hijos de nuestros colaboradores en primaria, secundaria y bachillerato. Hemos dispuesto convenios y apoyos para los útiles escolares, de esta manera apoyamos a la economía de nuestros trabajadores y esto permite que su hijos puedan continuar sus estudios. Apoyamos con cursos de idiomas a nuestros colaboradores y sus familias.

En La Parroquia de Veracruz, apoyamos fundaciones que velan por la niñez mexicana en temas de educación y salud. Además, colaboramos en diferentes acciones con entidades que desarrollan programas e iniciativas de carácter social.





La Parroquia

D E V E R A C R U Z

Consideramos que el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores es nuestro primer eslabón en materia de responsabilidad social. Para nosotros, los esfuerzos deben iniciar por casa, por lo que las prácticas laborales que benefician las condiciones de nuestros colaboradores se enfocan en tres aspectos primordiales:

- Conciliación trabajo-familia
- Igualdad de oportunidades
- Prevención de la violencia laboral y del hostigamiento sexual

Nuestro sistema de gestión en estos temas nos permitió ser reconocidos en 2017 con el Distintivo Empresa Familiarmente Responsable 2018 - 2020. La Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) lo otorgó, tras una evaluación, a las empresas que integran nuestro grupo: Gran Café de La Parroquia de Veracruz (Malecón), Gran Café de La Parroquia de Veracruz (Sucursales), Franquicias La Parroquia



Seguimos dando continuidad a las prácticas que nos permitieron obtener el distintivo: horarios flexibles, mecanismos de trabajo a distancia, servicio de comedor, subsidios en alimentos, transporte gratuito, atención psicológica y capacitaciones. De igual manera, continuamos con campañas informativas sobre temas de salud, orientación nutricional y ética familiar en el lugar de trabajo. Fomentamos la conciliación familia - trabajo, apoyando a mujeres embarazadas y en etapa de lactancia, con el apoyo y consideración de permisos para el cuidado de la salud de familiares, para trámites escolares y asuntos de máxima trascendencia.

Garantizamos la igualdad de oportunidades y que no exista ningún tipo de discriminación en todos nuestros procesos, desde el reclutamiento, selección, promoción, hasta los ascensos. Tenemos un esquema de tolerancia cero a discriminación de cualquier índole. Por estos procesos, en 2017 la Secretaría del Trabajo y Previsión Social nos reconoció con el Distintivo Empresa Incluyente 2018 -2020.

Tenemos la convicción de que el trabajo es el eje fundamental para la dignificación de las personas. En 2018 seguimos trabajando bajo esta misma línea, sosteniendo los espacios, condiciones y procesos adecuados para la contratación, permanencia y desarrollo de personas en situación de vulnerabilidad. Continuamos operando con políticas y documentos como perfiles de puesto, política de recursos humanos, instalaciones y todo aquello que nos permita respetar la dignidad humana, 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 ni ninguna otra.



La Parroquia

DE VERACRUZ

Estas mismas prácticas laborales a favor de la Inclusión Social, permitieron que el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) nos reconocieran como Empresa Socialmente Responsable y comprometida con la Inclusión Social dentro del XI Encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables que se llevó a cabo en la Ciudad de México en mayo de 2018.

Dentro de nuestros procesos de contratación y desde nuestra política de Recursos Humanos, la contratación de nuestro personal depende únicamente de que el aspirante tenga la capacidad de cumplir con las obligaciones que el puesto requiere. Adicionalmente, consideramos que las mujeres son fundamentales en nuestro éxito, pues además de ser parte importante de nuestra fuerza laboral, son las encargadas de formar y educar a los mexicanos que serán el futuro de nuestra nación. Damos prioridad a la equidad de género y creamos herramientas de apoyo a las mujeres para que puedan seguir ejerciendo ambas funciones en equilibrio.

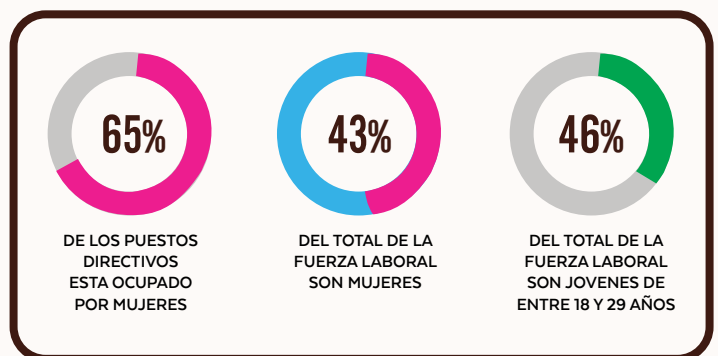
Actualmente, la suma de todos los colaboradores de las empresas del Grupo es de 606, de los cuales el 57% son hombres y el 43% mujeres, cifras que consideramos equitativas. Sin embargo, nuestro plan de gestión sustentable de los siguientes años considera continuar con la incorporación de mujeres a nuestra fuerza laboral en todas las empresas.

Respecto a los cargos de alto nivel, estamos orgullosamente representados por mujeres, lo que es una muestra de la efectividad de nuestras políticas de equidad de género y de igualdad de oportunidades. El 46% de nuestra fuerza laboral está representada por jóvenes de entre 18 y 29 años, mismos que se integran bajo las mismas condiciones laborales y en igualdad de oportunidades. En la gran mayoría de las ocasiones, nuestra empresa es quien les proporciona su primer empleo

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 que cursan sus 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.



606
COLABORADORES





La Parroquia

D E V E R A C R U Z

CAPACITACIÓN

Creemos firmemente que nuestro éxito reside en el trabajo conjunto de todos nuestros colaboradores y en el desarrollo integral de todo el personal. Impulsamos la capacitación en todos los niveles, motivando a todos los colaboradores para alcanzar su mejor desempeño con las herramientas adecuadas para hacerlo. Nuestro personal es una de nuestras mayores fortalezas.

En 2018 cursamos 6,625 horas de capacitación continua al personal, de acuerdo a sus áreas y competencias.

3,769 horas enfocadas en la producción de alimentos, café, inocuidad alimentaria y las herramientas apropiadas para cada puesto.

2,313 horas enfocadas en políticas, programas y estándares relacionados con aspectos de los derechos humanos y responsabilidad social importantes para la operación, de las cuales 312 horas se enfocaron en temas de seguridad.

542 horas enfocadas en el crecimiento personal con temas como comunicación efectiva, manejo de estrés y procesos de pensamiento exitosos.

Trabajamos constantemente para que todas nuestras operaciones sean seguras, ponemos especial atención al cumplimiento de las normas y leyes, así como a la capacitación y seguimiento a nuestras comisiones de seguridad e higiene. De ellas depende la seguridad de nuestros colaboradores y clientes.

Además de las capacitaciones para lograr la excelencia en nuestras operaciones, y con la finalidad de asegurar una cultura de prevención en nuestra población laboral, en 2018 se colaboró con diferentes organismos públicos y privados y se cumplió con el programa de salud y prevención que abarcó temas como:

TALLER DE GIMNASIA LABORAL



Con la finalidad de promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, y contribuir a la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, los jefes de áreas se capacitan en el taller de Gimnasia Laboral, para aprender un conjunto de ejercicios físicos que se aplican en el trabajo en periodos de descanso y rotación de tareas. Actúan de forma preventiva y terapéutica, generando bienestar y rompiendo esquemas de trabajo acelerado.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

TALLER MANEJO DE ESTRÉS



Este taller cumple con el objetivo de informar y sensibilizar a nuestros colaboradores sobre el manejo del estrés así como temas derivados del mismo como lo son la ansiedad o la depresión.

Enseña técnicas para controlarlos y genera una cultura de prevención en nuestra población laboral.

BRIGADAS DE SALUD



Por tercer año consecutivo se llevaron a cabo las Brigadas de Salud en marzo y septiembre. El objetivo de este programa es 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.

Las brigadas incluyeron medicina preventiva, medicina dental, evaluación de nutrición, promoción de alimentación saludable y ejercicio diario.

PLATICAS INFORMATIVAS

Se realizaron diferentes talleres y pláticas con diferentes temas para los colaboradores y sus familiares:

- Rehabilitación de la salud: “Prevención y Aceptación de Trastornos Adictivos”
- Campaña de salud visual
- Información sobre Beneficios La Parroquia, que incluyen: convenios con universidades, gimnasios, cruz roja, zapaterías, centro de estudios técnicos, idiomas, salud visual, entre otros.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

CRECIMIENTO PERSONAL

Coaching

En Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz somos parte del crecimiento personal de cada uno de nuestros colaboradores. Derivado del programa de Desarrollo Organizacional que se llevó a cabo en 2017 - 2018, se estableció en noviembre de 2018 el programa “La Espiral del Éxito”, que dará 12 meses de coaching empresarial a los colaboradores con el objetivo de encontrar las habilidades intrínsecas de cada uno y detectar cual requiere desarrollar de acuerdo con su puesto y personalidad.

El programa consta de 15 sesiones de entre 50 y 70 minutos cada una de coaching personal, que busca seguimiento al crecimiento de cada colaborador. A través de la metodología el colaborador descubre las limitantes personales, aprende a minimizarlas y aumenta la autoestima y capacidades personales. De manera totalmente confidencial, cada colaborador conoce objetivamente sus competencias y sus talentos.

Con este programa, se busca empoderar a cada colaborador de manera personal, buscando una mayor satisfacción y un mayor rendimiento en el plano humano y profesional, que impulse de forma estratégica el trabajo en equipo. Además, determina el mejor plan de carrera para cada uno de los colaboradores de acuerdo a sus habilidades.

Camino al éxito

Con el objetivo de mejorar sustancialmente la calidad de vida de nuestros colaboradores y en vinculación con la asociación ANSPAC, se creó el programa “Camino al Éxito”, que promueve la formación humana y fomenta los valores humanos y que se desarrollan a lo largo de la vida.

El programa es impartido por expertos de la asociación ANSPAC y trata temas como proyecto de vida, autoconocimiento, equilibrio de valores, la inteligencia y la voluntad como base de la superación, mente sana en cuerpo sano, disciplina, entre otros. “Camino al Éxito” inició en septiembre de 2018 con los jefes y encargados de área y continuará en 2019 con el objetivo de que todos los colaboradores lo cursen.

EDUCACIÓN CONTINUA

Tomamos muy en serio la importancia que tiene seguirnos preparando para ofrecer productos y servicios de calidad y para mantener los procesos que garanticen la mejor experiencia para nuestros clientes y grupos de relación. Sabemos que la forma de alcanzar estos objetivos es invertir en nuestra gente. Hemos continuado con diferentes programas con la intención de elevar el nivel de preparación de nuestros colaboradores.

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 con el Instituto Veracruzano de Educación para los Adultos para disminuir el rezago en alfabetización y en la conclusión de primaria y secundaria. Hemos proporcionado las herramientas y facilidades necesarias para que todo colaborador o sus familiares que no hayan terminado sus estudios básicos, puedan concluirlos con el apoyo del IVEA. Para ello, los colaboradores 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, 38 colaboradores han concluido exitosamente el programa obteniendo sus certificados de primaria y secundaria.

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.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

| 2016 | | | |
|---------|----------|------------|----|
| | Primaria | Secundaria | |
| Hombres | 3 | 5 | 15 |
| Mujeres | 2 | 5 | |

| 2017 | | | |
|---------|----------|------------|----|
| | Primaria | Secundaria | |
| Hombres | 2 | 2 | 11 |
| Mujeres | 2 | 5 | |

| 2018 | | | |
|---------|----------|------------|----|
| | Primaria | Secundaria | |
| Hombres | 1 | 5 | 12 |
| Mujeres | 5 | 1 | |

En aras de contar con personal del más alto nivel, ofrecemos apoyo económico para estudios universitarios y de especialidad a colaboradores que han destacado en su desempeño dentro de la organización.

Durante 2018, dos colaboradores concluyeron su licenciatura y durante este mismo año, 5 más están cursando 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 2018, se cursaron 10 diplomados de especialización y se invirtió en 67 cursos y talleres de especialización en diferentes áreas.

| | 2017 | 2018 | |
|--------------|------|------|------------------------|
| Licenciatura | 6 | 5 | 60% mujeres 40% hombre |
| Diplomado | 7 | 10 | 80% mujeres 20% hombre |



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

MEDIO AMBIENTE



En Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz, asumimos la responsabilidad del daño que implican nuestras operaciones. Constantemente medimos el impacto ambiental que se genera dentro de nuestras actividades para identificar aquellas que pudieran implicar algún riesgo y adoptar medidas para mitigar y compensar sus efectos.

USO RESPONSABLE DE RECURSOS

Derivado del análisis de nuestras operaciones, en 2017 se creó nuestra política ambiental, en la cual mostramos nuestra postura frente al consumo responsable de los recursos naturales no renovables. Se diseñaron programas para responder a dichas problemáticas por medio de diferentes iniciativas que se midieron rigurosamente.

Somos conscientes de que pequeñas acciones suman para construir grandes cambios y que es nuestra obligación seguir trabajando para consolidar mejores resultados.

Los resultados de 2018 en nuestras iniciativas son:

Impresión responsable y uso eficiente del papel y tóner

Los programas de ahorro en uso de papel dieron como resultado un 59% de ahorro de 2016 a 2017 y un 15 % de 2017 a 2018.





La Parroquia

DE VERACRUZ

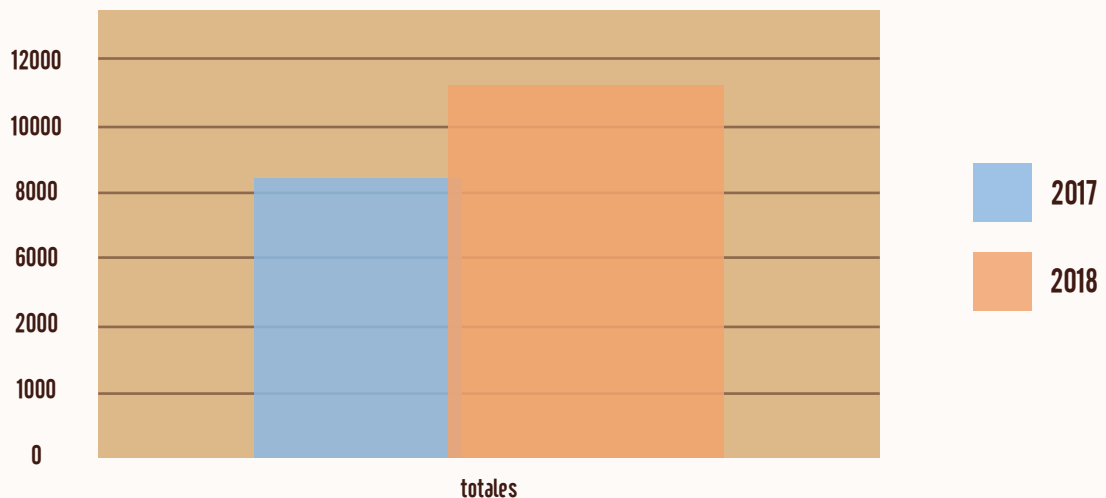
Actualmente estamos en la implementación del sistema ERP (Enterprise Resource Planning), lo que nos propone un ahorro mayor en el uso del papel y tóner en la empresa. Consideramos que el ahorro será aun mayor en 2019, una vez implementado en su totalidad, e iremos disminuyendo hasta el mínimo que permiten los sistemas de gestión.

En cuanto al uso del tóner, trabajar de manera digital y en los sistemas de la empresa nos permitió un ahorro del 10%.

MINIMIZACIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS

Los procesos para gestionar nuestras operaciones permitieron disminuir, conjuntamente con nuestros proveedores, el uso de materiales de un solo uso, como las cajas de cartón en las entregas a nuestros centros de trabajo. Aun así, y por la naturaleza de nuestros insumos, los volúmenes de estos y el aseguramiento de la inocuidad alimentaria, nuestras operaciones arrojan una cantidad considerable de materiales de embalaje y contenedores que no es posible sustituir. Sin embargo, desde marzo de 2017 tenemos un sistema de separación de materiales y residuos que son entregados a diferentes instituciones para su correcto reciclaje. Nos aseguramos que estos lleguen a empresas recicladoras que tienen los procesos adecuados y permitidos por las autoridades para el manejo de los mismos.

MATERIALES RECICLADOS



En 2018 se separaron 10.9 toneladas de materiales reciclables, entre ellos cartón, lata, plástico y papel, mismos que se donaron en su totalidad a la fundación AMANC. Su valor se calcula en \$76,428.00

Contamos con un programa permanente de recolección y almacenamiento de estos materiales en nuestros centros de trabajo. Son entregados de manera quincenal a la fundación AMANC; quien obtiene así parte del recurso económico que requiere para el acompañamiento integral de los niños que padecen cáncer infantil que ellos atienden. Este acompañamiento consta de hospedaje, alimentación, transporte, cuidados paliativos, banco de medicamentos, prótesis, apoyo emocional, apoyo educativo, recreación y productividad.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

El programa de recolección no es solo de materiales de nuestra operación, está abierto a todos los colaboradores, quienes han recibido capacitación para la separación de materiales reciclables. Pueden traer sus materiales a nuestras bodegas de recolección. En 2018, por ejemplo, se entregaron 277 kilogramos de libros y libretas escolares que aportaron nuestros colaboradores.

En un segundo programa de manejo de residuos, 20 toneladas de residuos orgánicos se utilizaron en el Rancho La Parroquia para composta. Entre estos residuos, las cáscaras de frutas se utilizaron para alimentar al ganado.

Además, contamos con el programa de uso manejo responsable del aceite producto de nuestras operaciones, que es entregado a proveedores que sustentan permisos por parte de SEMARNAT para su reciclado óptimo. En 2018 se entregaron 11,696 litros de aceite quemado, de este monto, una parte se entregó al Ayuntamiento del Puerto de Veracruz, lo que nos permitió el reconocimiento del Ayuntamiento de Veracruz y de la dirección del Medio Ambiente.



USO EFICIENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Los programas para reducción de energía eléctrica no dieron los resultados esperados, la relación 2017 - 2018 arrojó un ahorro del 1%, por lo que en noviembre de 2018 nos vinculamos con el Instituto Tecnológico de Veracruz para elaborar un estudio de cargas y determinar las áreas de oportunidad que existen para reducir el consumo y trabajar de manera más sustentable. El proceso de análisis tiene una duración de 4 meses por cada centro de trabajo y el personal del Instituto marcará las pautas para iniciar un proceso de cambios en las instalaciones que hará más eficiente el uso de la energía eléctrica.

USO EFICIENTE DEL AGUA

En los restaurantes contamos con máquinas lava vajillas que utilizan el mínimo de agua para su funcionamiento, y mantenemos un estricto programa de revisión de tuberías y maquinaria que evita uso excesivo o fugas de agua.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

Dada la naturaleza de nuestras operaciones y de los desechos que los alimentos arrojan, todas nuestras sucursales cuentan con trampas de grasa en los drenajes de las cocinas y áreas de lavado, mismas que impiden que las grasas y desechos sólidos ingresen en el alcantarillado. Nuestro programa de mantenimiento asegura que este mecanismo funcione eficientemente y de esta manera evitamos la contaminación que pudieran producir estos desechos. Adicionalmente, de manera diaria, se coloca una enzima formulada de bacterias no patógenas seleccionadas por su capacidad para degradar materia orgánica, aceites, proteínas, almidones y fibras de celulosa, produciendo enzimas específicas que aceleran la descomposición. Es segura para el medio ambiente, para las instalaciones, exenta de agentes ácidos, cáusticos, tóxicos y organismos patógenos; y completamente biodegradable. La mayor parte de los desechos son orgánicos, ya que son alimentos, pero también se generan grasas y aceites que son dañinos y con la enzima aseguramos reducir al mínimo el impacto ambiental que se genera por desechos vertidos al alcantarillado.

Nuestras fincas se encuentran en el municipio de Huatusco, que se localiza en la región montañosa central del estado de Veracruz. La región de Huatusco es la mayor productora de café en todo el estado de Veracruz. Debido a su privilegiada situación geográfica y los factores como el suelo, tipo de clima y la altitud, hacen que nuestro café presente las características exactas de un buen café de altura. Huatusco pertenece a la denominada "Ruta Veracruzana del Café".

Actualmente contamos con un beneficio húmedo, y el agua utilizada se recolecta en un pozo que se construyó para este proceso. El pozo recibe el agua de lluvia y de los múltiples ríos de la región. Estamos desarrollando un proyecto a mediano plazo para la instalación de un beneficio seco.

COMPRA DE PRODUCTOS CON MENOR IMPACTO AMBIENTAL

Utilizamos detergentes y productos de limpieza y desinfección biodegradables, asegurándonos de ello con sus fichas técnicas y certificaciones, buscando siempre la inocuidad y seleccionando aquellos que no contribuyan a la degradación ambiental. Todos los colaboradores que en sus labores utilizan estos productos son capacitados constantemente para el uso adecuado. De esta manera, aseguramos la salud de los colaboradores, el uso responsable y la limpieza y desinfección de nuestras áreas y herramientas.

En 2016 realizamos un análisis con respecto a los insumos no amigables de nuestra operación, y se implementaron programas para el cambio de estos materiales con la finalidad de minimizar y, en algunos productos, descatalogar los materiales que dañan al medio ambiente.





La Parroquia

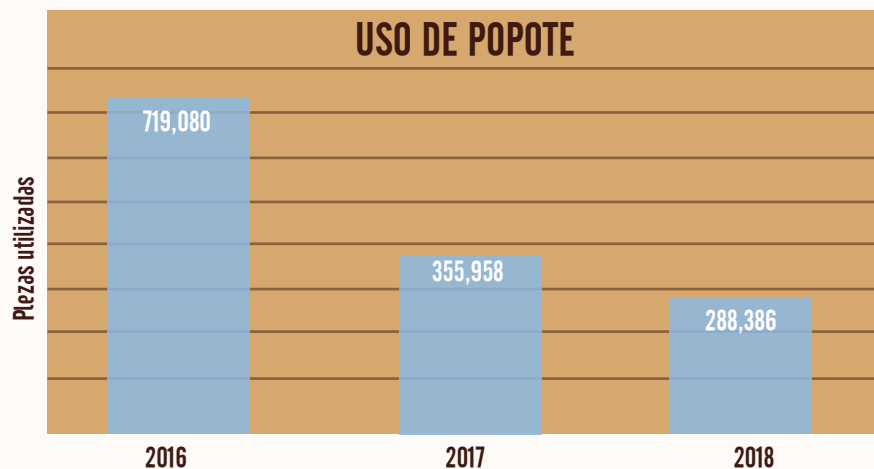
D E V E R A C R U Z

OTRAS ACCIONES

Con independencia de nuestra política ambiental, en 2018 se implemento el Centro de Distribución (CEDIS) en el puerto de Veracruz, que atiende a los cinco restaurantes de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, y con el cual centralizamos nuestras compras. Esto nos permite agrupar la mercancía para enviarla de forma más eficiente a los diferentes puntos de venta de la zona conurbada Veracruz - Boca del Río, influyendo de forma favorable en el medio ambiente. Esta estrategia nos permite optimizar los recorridos y horarios de nuestro parque vehicular, así como a nuestra cadena de suministros. Consolidar el Centro de Distribución nos ha permitido contribuir con la reducción de emisiones.

PROGRAMA DE DESUSO DE POPOTE

Detectamos que una gran cantidad de popotes se consumían indiscriminadamente dentro de nuestros restaurantes, por lo cual pusimos en marcha el programa permanente “Desuso del popote”. El programa dio inicio el 15 de diciembre del 2016, concienciando a colaboradores, clientes, y a todos nuestros grupos de interés, de que el uso del popote es más una costumbre que una necesidad. La campaña informativa se implementó tanto en sitio como por medios digitales, y se capacitó a nuestra fuerza laboral para informar a nuestra clientela del objetivo de la campaña, esto nos permitió una importante reducción del uso de este producto en todas nuestras sucursales, 64% en 2017 y 23% en 2018.



En diciembre de 2018 descatalogamos el popote plástico y lo sustituimos por popotes de papel y popotes biodegradables. Nuestro objetivo es utilizar el popote de papel en el 100% de nuestras operaciones. Tras un análisis, consideramos que es la mejor opción por su degradación en horas, lo que asegura que el medio ambiente no se contamine con este producto.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

CONTENEDORES AMIGABLES

Analizando los retos ambientales que contienen nuestras operaciones, en 2018 descatalogamos todos los contenedores de unicel y los vasos utilizados en la venta de café para llevar, y los sustituimos por materiales amigables para el medio ambiente. Nuestro objetivo es seguir buscando e impulsando contenedores que no impacten negativamente al medio ambiente y, a la vez, aseguren la inocuidad de los alimentos y la satisfacción de nuestros clientes.

Sabemos que no es suficiente cuidar nuestras operaciones, así que, como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, y preocupados por el combate del cambio climático, en 2018 nos sumamos a diferentes iniciativas con el objeto de sumar acciones a favor de nuestro planeta.

LIMPIEZA DE PLAYAS

El 8 de junio de 2018, La Parroquia de Veracruz se sumó a la limpieza de la playa Antón Lizardo ubicada en el municipio de Boca del Río, Veracruz; que la fundación Plastic Ocean México organizó en conjunto con Buena Pesca, Sea and Reef, Acuario de Veracruz y el Parque Nacional Sistema Arrecifal Veracruzano con motivo del día internacional de los océanos.

Para crear conciencia sobre el impacto que tienen los desperdicios, principalmente el plástico, en los frágiles ecosistemas marinos; seis empresas Veracruzanos se sumaron a este evento y junto con los estudiantes de la comunidad de Antón Lizardo, limpiaron 20,000 m² de playa; recogiendo 719 kg de basura, el 50% fue plástico que Plastic Ocean México entregó a la industria recicladora. Trabajaremos porque esto sea solo el principio de un verdadero cambio.



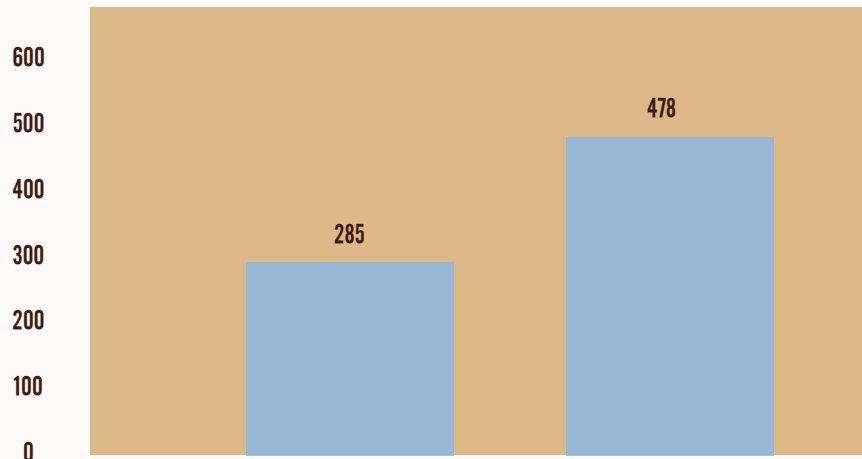


La Parroquia

D E V E R A C R U Z

VOLUNTARIADO ECOLÓGICO

HORAS TOTALES DE VOLUNTARIADO



En 2018 sumamos 478 horas de voluntariado ecológico, 68% más que en 2017, en la recolección y clasificación de materiales reciclados. Este logro se debió gracias a todos los colaboradores de Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz, que donaron su tiempo y enriquecieron con su participación el programa “Reciclando y Ayudando” de la fundación AMANC. En éste, se recibe material reciclado de toda la ciudadanía de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río en el parque “Reino Mágico” el último sábado de cada mes.

Nuestros colaboradores, sus familiares y amigos, se sumaron al programa aprendiendo y conviviendo a favor del bienestar social de nuestra comunidad.





La Parroquia

D E V E R A C R U Z

ANTICORRUPCIÓN



En Grupo Gran Café de la Parroquia de Veracruz, sabemos que la corrupción representa una seria amenaza para el estado de derecho y el desarrollo sostenible en todo el mundo. Hemos desarrollado nuestra política anticorrupción, misma que se fundamenta en la guía práctica sobre las medidas que las empresas pueden tomar para establecer un programa anticorrupción y de ética, que ha proporcionado la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito, así como también, en el manual anticorrupción de la Cámara de Comercio Internacional (CCI).

Nos enorgullecemos de conducir todas nuestras operaciones y relaciones de trabajo de forma ética y transparente, bajo cualquier circunstancia de trabajo y con todos nuestros grupos de interés. Siempre en cumplimiento a las leyes y normas que rigen nuestro país.

En 2018 nuestro sistema de gestión fue evaluado por la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN) y fuimos galardonados con el Premio Ética y Valores en la Industria 2018, por nuestras prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

En el eje de Anticorrupción, trabajamos para evitarla en todos los niveles. Nuestra Política Anticorrupción es aplicable a todos los grupos que tengan relación con la empresa, empleados, clientes, proveedores, dueños, asociados, etc. Es condición para el empleo en cualquiera de las áreas de La Parroquia de Veracruz. El incumplimiento de esta Política Anticorrupción y de las pautas establecidas en el marco de nuestro Código de Ética o de las leyes vigentes es motivo de sanciones disciplinarias, incluso el cese del empleo.

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 de la misma. Estos canales son confiables y se conducen de acuerdo a protocolos que permiten exponer preocupaciones, buscar consejo y reportar violaciones, sin temor a represalias y con total anonimato, si así lo desea el denunciante

Vigilamos el buen actuar de todos los que conformamos al Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz con políticas, procesos, herramientas y auditorías. Contamos con un Comité de Responsabilidad Social integrado por colaboradores de todas las áreas de la empresa, con lo que aseguramos imparcialidad en todas las decisiones y garantizamos que ningún colaborador sufre o sufrirá represalias, discriminación o sanción disciplinaria al reportar de buena fe las violaciones o sospechas de violación a nuestra política anticorrupción, nuestro código de ética o cualquiera de nuestras políticas.



La Parroquia

D E V E R A C R U Z

Conducimos nuestras prácticas de proveeduría y adquisiciones de acuerdo a los estándares comerciales aceptados y de forma transparente. Nuestros procesos de selección y evaluación de proveedores 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. Todo proveedor firma un contrato comercial que establece términos, condiciones y acuerdos. Estos contratos contienen una cláusula que permitirá terminar o suspender la relación de negocios en caso de que surjan preocupaciones unilaterales que sean de buena fe, en el sentido de que dicho socio haya violado alguna ley anticorrupción que le sea aplicable, o alguna práctica vinculada al soborno, extorsión o instigación al delito, tráfico de influencias o cualquier acto de corrupción.

El contrato se conduce en apego a la Política Anticorrupción de Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz, SAPI de CV y compromete a actuar conforme a la misma durante la ejecución del mismo en relación con sus contrapartes y hacia terceros. Anexo al contrato, se firma la Política Anticorrupción por ambas partes.

Contamos con procedimientos, protocolos y canales de denuncia, con los que evitamos cualquier tipo de soborno o actos de extorsión, también aseguramos la comunicación con todas las partes interesadas para vigilar el cumplimiento de todas las políticas.

Capacitamos constantemente a nuestro personal en temas generales de anticorrupción y combate al delito. Todo nuestro personal, al entrar a nuestras empresas y antes de ejercer sus labores, cursa el programa de inducción, donde se ven, entre otros temas, nuestros valores, código de ética, política anticorrupción, reglamento de trabajo y canales de denuncia, así como sus procedimientos. Adicionalmente, los puestos sensibles a estos temas, como gerencias, jefaturas y administrativos, cursan un programa de capacitación a profundidad en estos temas, así como las acciones a tomar y los protocolos a seguir.

Constantemente analizamos, de acuerdo a nuestro sistema de gestión, a las fundaciones u organizaciones no gubernamentales con las que La Parroquia de Veracruz se vincula, y nuestras donaciones y patrocinios se desarrollan con completa transparencia y en cumplimiento a las leyes aplicables; siempre respaldadas por el visto bueno de la dirección general y del comité de Responsabilidad Social.

Nuestro sistema de gestión nos permite vigilar la integridad en todas nuestras operaciones, evitando la corrupción o la implicación en actos de corrupción de nuestros colaboradores

Además, en 2018 se inició la implementación del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP por sus siglas en inglés, Enterprise Resource Planning), un sistema de gestión de información que automatiza aspectos operativos y productivos de Grupo Gran Café de La Parroquia de Veracruz. 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.

Hasta la fecha, 2018, no hemos recibido ninguna denuncia con referencia a violaciones de Nuestra Política Anticorrupción, Código de Ética o Discriminación de cualquier índole.

Este, nuestro segundo Comunicado del Progreso, abarca los resultados de los programas y acciones realizados de enero a diciembre del año 2018. 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