



2015

COMUNICACIÓN DE PROGRESO



CAFÉ LAS FLORES
NICARAGUA



**COMUNICACIÓN DE PROGRESO
PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
COP 2015**



CONTENIDO

COP 2015

1. Declaración de apoyo continuo:
Mensaje del Presidente
2. Los Principios Rectores del Pacto Global de Naciones Unidas y
Café Las Flores
3. Nuestra empresa
4. La implementación de los Principios Rectores en nuestra
empresa
 - ☕ Derechos Humanos
 - ☕ Prácticas Laborales
 - ☕ Medio Ambiente
 - ☕ Anti Corrupción
5. Hacia el futuro



MENSAJE DEL PRESIDENTE

1. Declaración de continuo apoyo

Managua, 28 de octubre de 2015.

A nuestras partes interesadas,



Desde sus orígenes, Café Las Flores ha demostrado sensibilidad por los temas sociales y ambientales. Como parte de su gestión empresarial y el haber decidido en 2014, adherirnos a Pacto Global de Naciones Unidas ha sido un paso firme en la adquisición de un compromiso público. Con este compromiso iniciamos la incorporación de acciones para alinear nuestra estrategia y operaciones a los Principios Rectores.

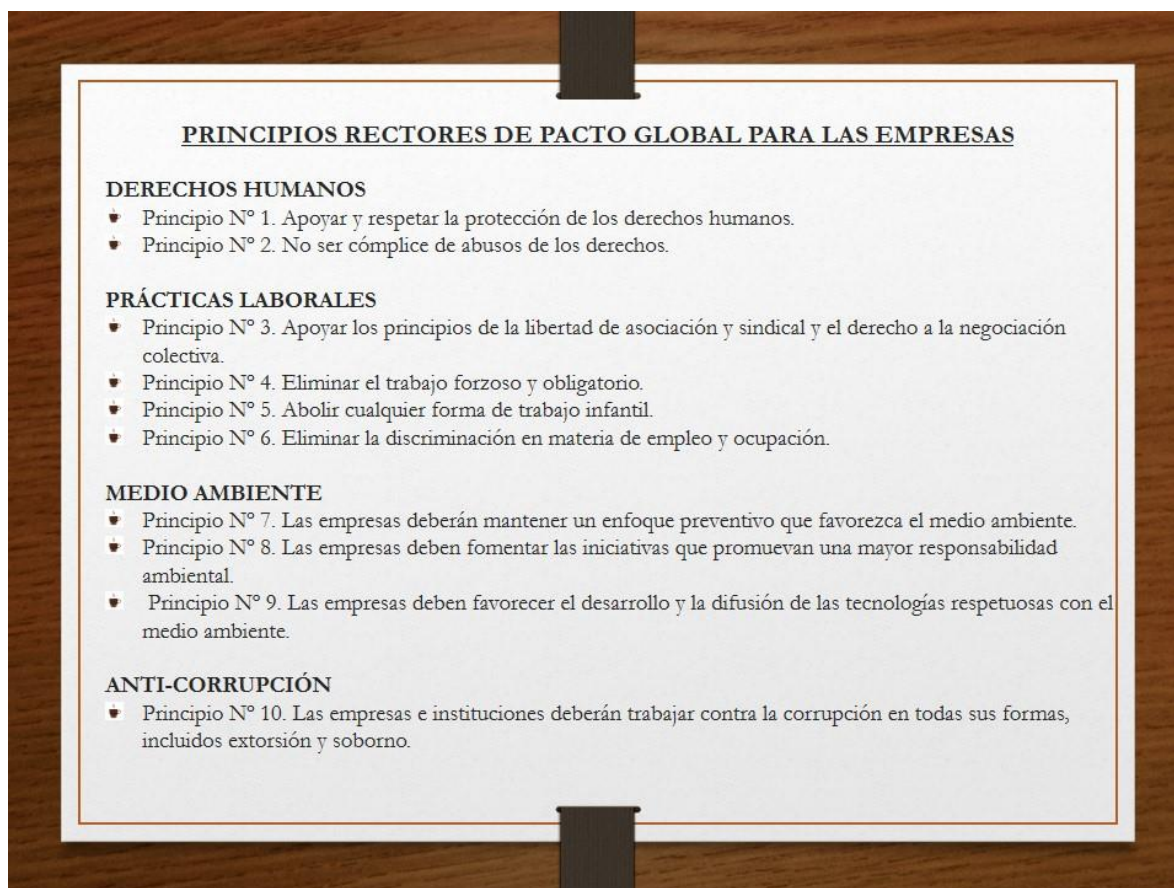
En este primer año de avance en dicha incorporación expresamos nuestro compromiso de continuar apoyando el Pacto Global de Naciones Unidas y la promoción, respeto y divulgación de los diez Principios contenidos en los ejes temáticos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Además, nos comprometemos a compartir y difundir el mismo con nuestros grupos de interés, a través de los diferentes canales de comunicación de la empresa.

Esta comunicación de avances, se constituye en nuestro primer Reporte que refleja el progreso de reconocimiento y aplicación de los Principios de Derechos Humanos que Pacto Global establece como Principios Rectores para las empresas, estos principios avanzan en su integración a nuestra cultura, estrategias y operaciones de manera integral.

Atentamente,

Gian Marco Palazio
Presidente de Junta Directiva
Café Las Flores

2. Los Principios Rectores del Pacto Global de Naciones Unidas



En octubre del 2014, Café Las Flores nos adherimos a la iniciativa mundial de Pacto Global de Naciones Unidas e iniciamos el camino de la familiarización con los temas de Derechos Humanos contenidos en los Principios Rectores.

En este proceso comenzamos con la capacitación en la ISO 26000, Pacto Global y Global Reporting Initiative, para identificar el punto de partida y nos encontramos con el apoyo del Proyecto “Promoción, Gestión y Difusión de Pacto Global para las empresas” el cual ha sido ejecutado por la Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial (uniRSE) con apoyo de ICCO Cooperación en Nicaragua.

En este proceso iniciamos la aplicación del sistema de indicadores de sostenibilidad IndicaRSE, herramienta mediante la cual hemos conocido criterios contenidos en la ISO 26000 y Pacto Global, para incorporar la RSE en nuestra organización, así como la definición de indicadores de cumplimiento que son monitoreados en nuestras operaciones diarias.

3. Nuestra empresa



Café Las Flores es una empresa familiar fundada en el Siglo XIX por la Familia Palazio y por más de tres generaciones se ha dedicado al cultivo del café.



La actual generación que dirige la empresa, Lucía, Alejandro y Gian Marco Palazio, consideramos que nuestro producto, los servicios que ofrecemos y la empresa que desarrollamos, son un legado de arduo trabajo y dedicación a la excelencia, que estamos comprometidos a trasladar a nuestros hijos, colaboradores y colaboradoras, así como a las futuras generaciones.

El equipo está integrado por personas dinámicas e innovadoras y en las áreas de producción de café, el ecoturismo, la distribución y las ventas al detalle de Café Las Flores, los hermanos han desarrollado una marca reconocible que representa lo mejor que Nicaragua tiene para ofrecer.

La finca está ubicada en la Reserva Natural Volcán Mombacho. Las granjas familiares han sido preservadas como hitos de la historia del café en el país, y la tierra, y de sus ecosistemas naturales han sido protegidos por los esfuerzos de conservación en curso y las prácticas agrícolas sostenibles.



La producción agrícola se ubica en la Hacienda El Progreso, en la Reserva Natural Volcán Mombacho, en las faldas del volcán Mombacho, en la ciudad y departamento de Granada, donde también ofrecemos servicios de eco turismo y coffee shops, con las cuales se ha destacado por sus buenas prácticas agrícolas y mejora continua de sus procesos, lo que se evidencia a través de su crecimiento como marca de café tostado y en la cadena de tiendas (coffee shops) ubicadas en diferentes zonas del país, destacándose por su contribución con el desarrollo de la creciente cultura de consumo de café de alta calidad en Nicaragua.



Nuestro grupo de empresas integran verticalmente en su totalidad el proceso del café, desde la semilla hasta la taza servida al consumidor final en nuestra red de tiendas, además de exportar a Alemania, Chile, Estados Unidos con una filial en Memphis, Tennessee.

Las empresas del grupo Café Las Flores son Compañía de La Mar Dulce, S.A., Mombacho Turístico, S.A. y Chain Bolt Holdings Corporation de Nicaragua, S.A.

Nuestro equipo está integrado por 136 personas, de las cuales 76 son mujeres y 60 son hombres, dos de las principales áreas están lideradas por mujeres, la Gerencia Comercial y la Gerencia de Tiendas, lo que muestra el empoderamiento de la mujer desde la perspectiva gerencial.

“Preparar con orgullo el Café de nuestra tierra para entregar una experiencia única en cada taza” y

” Continuar con el Legado a través de nuestro café de cultivo a taza y el desarrollo sostenible de las tierras”



MISIÓN

“Ser una familia comprometida con sus miembros y con sus clientes, añadiendo valor a cada taza de café excepcional, a cada sitio único de turismo y a cada tienda líder en segmento para entregar vivencias memorables bajo una familia de marcas creativas y duraderas en el tiempo”.

VISIÓN

“Estar entre las tres marcas líderes de Nicaragua, compartiendo de forma memorable, vivencias infaltables de nuestra tierra, fruto de un legado de tradición responsable y del espíritu emprendedor de la familia Café Las Flores”.

VALORES

- ☛ Somos responsables de compartir nuestras ideas para mejorar constantemente.
- ☛ Pro actividad.
- ☛ Entregamos nuestro mejor esfuerzo y nuestro corazón en todo momento para el éxito de la familia.
- ☛ Enfoque a resultados.
- ☛ Celebramos logros y trabajamos dificultades de manera constructiva.
- ☛ Protegemos con orgullo, nuestra tradición tierra y comunidad y construimos nuestro éxito sobre ellos.
- ☛ Servicio.
- ☛ Estándares de calidad.
- ☛ Nuestro compromiso con la mejora continua nos convierte en un equipo eficiente y altamente confiable.



NUESTRA FILOSOFIA

Nuestra filosofía se basa en el cumplimiento de nuestros compromisos, de esta forma desarrollamos relaciones en las que todos ganamos y agregamos más valor a nuestros clientes, nuestras comunidades y nuestra gente.

Y debido a nuestra fuerte presencia en toda la cadena productiva del café, sumada a nuestra ubicación estratégica en tres continentes, nos permiten ser un actor sólido de esta industria, ofreciendo a más de cuarenta países un servicio de calidad mundial en la exportación e importación del café.

Equipo Gerencial



Programas de fortalecimiento desde la Gobernanza

☕ **Business Blueprint:**

La alta dirección de la empresa, consciente de la necesidad de definir una visión de sostenibilidad para nuestro negocio y nos planteamos en el 2013, la necesidad de fortalecer y aclarar nuestra visión estratégica, por cuanto tomamos la decisión de implementar la metodología del Business Blueprint para definir la estrategia de crecimiento al 2018.



Establecimos las metas en la dimensión económica, crecimiento del mercado, fortalecimiento a lo interno en temas de estrategia de comercialización, entre otros temas muy importantes para perseguir el adecuado y el lógico crecimiento orgánico y en ventas, sin poner en riesgo la sostenibilidad de la empresa, ya que el crecimiento en la dimensión económica, puede implicar un riesgo para las dimensiones social y ambiental.

En este esfuerzo para el fortalecimiento de nuestra empresa hemos implementado y desarrollado dos conceptos clave para la gestión del negocio y los cuales están directamente relacionados con el Desarrollo Sostenible y la contribución de la empresa a éste.



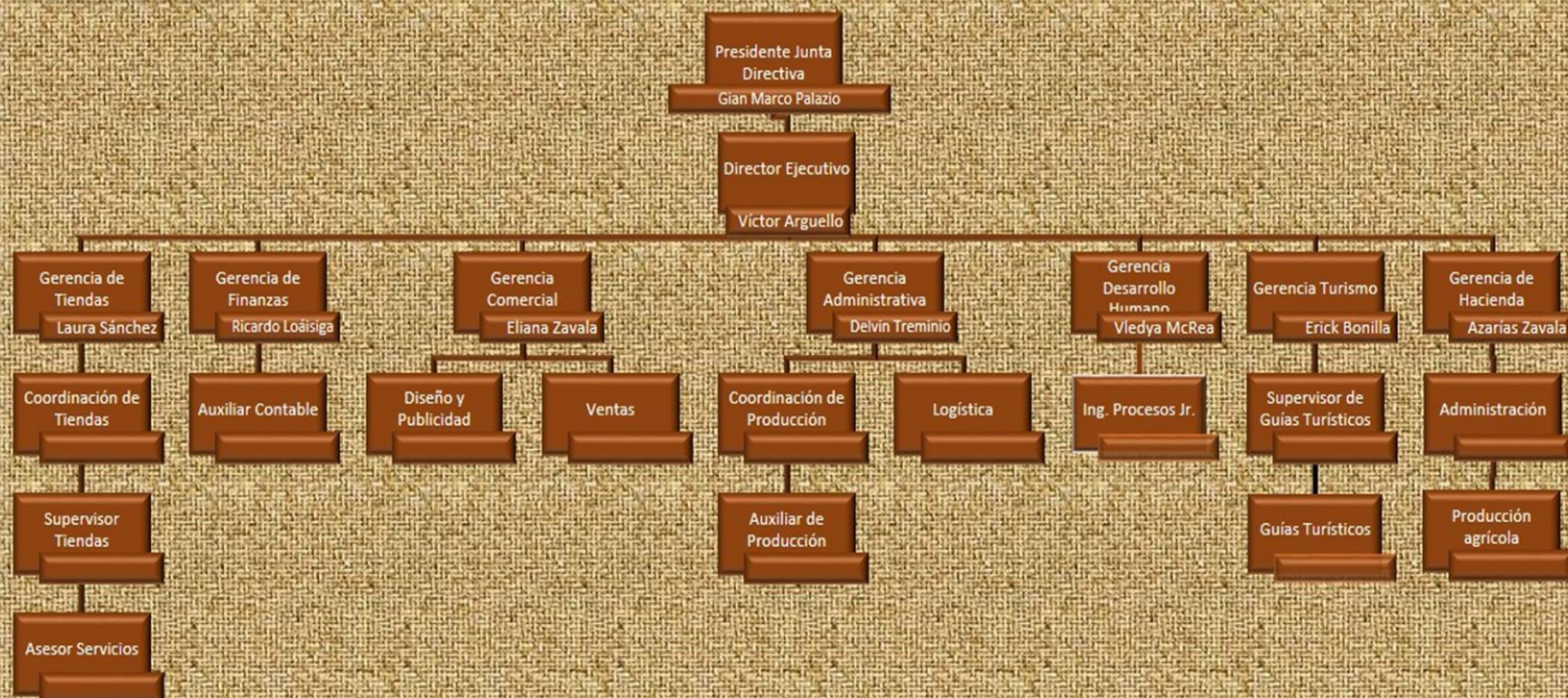
🏆 **Moderniza:**

Obtuvimos el Sello de Calidad MODERNIZA, a través de Mombotour, con el cual se certifica la implantación de un sistema de gestión orientado hacia la satisfacción del cliente, el desarrollo humano de los y las colaboradoras de la empresa y rentabilidad para la empresa. Esta certificación fue otorgada por Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y es válida hasta el año 2016.





ORGANIGRAMA



Organizaciones Gremiales

Somos miembros de diferentes organizaciones gremiales a través de las cuales nos vinculamos y contribuimos con los diferentes sectores del país y su desarrollo.



Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua: Reconocidos en octubre de 2015 con el Galardón “Excelencia en Servicios 2015”



Cámara de Industria de Nicaragua



CCIN (ITALCAM) Cámara de Industria y Comercio Ítalo – Nicaragüense



Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (CANATUR)

Asociación de Restaurantes de Nicaragua

ANTUR: Asociación Nicaragüense de Turismo Receptivo



**Fundación Nicaragüense para el Desarrollo Económico y Social
FUNIDES**



Asociación de Cafés Especiales de Nicaragua

Hemos contribuido con el desarrollo de los baristas en Nicaragua, a través de la participación en los campeonatos nacionales de baristas que forman parte de la World Barista Championship (WBC) y apoyando los festivales de café que promueven el desarrollo de la cultura de consumo de cafés de alta calidad en Nicaragua.



Instituto Nicaragüense de Desarrollo



Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social

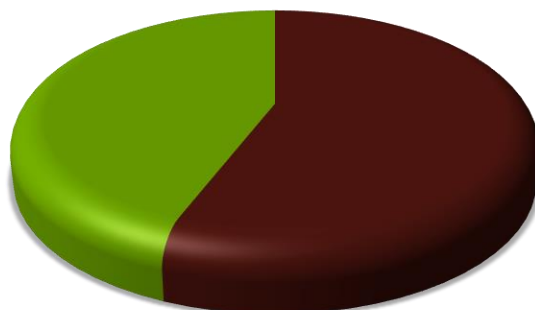
Empresarial: Somos socios fundadores de la Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial (uniRSE) es en la Junta Directiva en los últimos siete años. Nuestra participación en uniRSE ha sido de mucho apoyo para lograr identificar los diferentes mecanismos de aplicación de la RSE a nuestra empresa, así como el desarrollo de proyectos y programas para beneficio de la comunidad y nuestros colaboradores y colaboradoras.



Asociación De Ejecutivos de Recursos Humanos

EJE 1: DERECHOS HUMANOS

Distribución de personas trabajadoras Por sexo

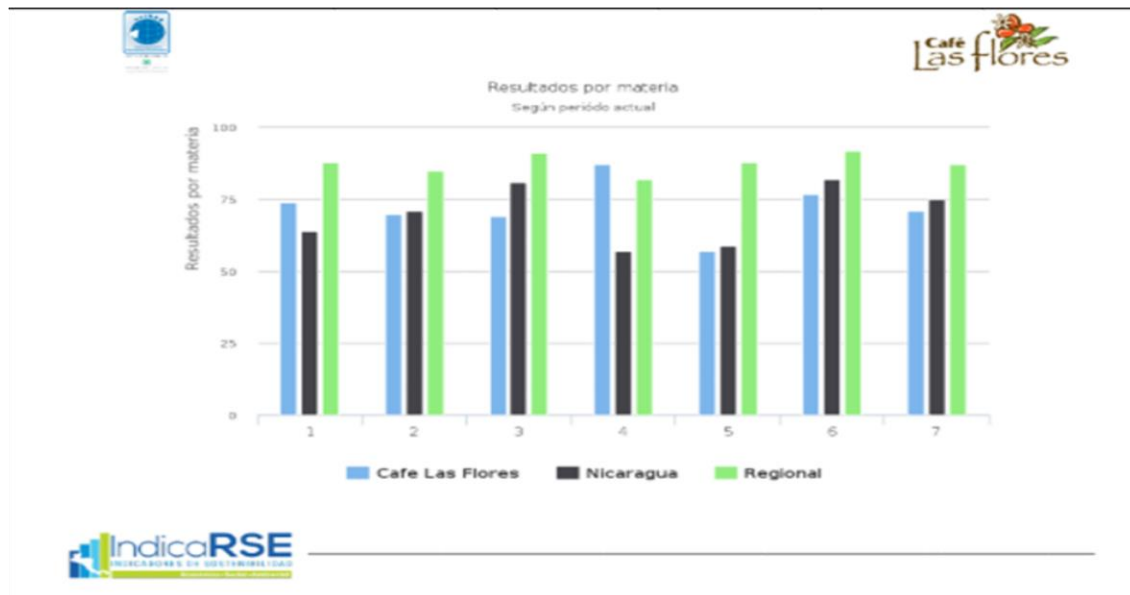


■ Mujeres 55.88% ■ Hombres 44.11%



INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

Resultados Generales ISO 26000 (IndicaRSE 2015)



Con la aplicación de IndicaRSE, al Gobernanza de la organización inicia el abordaje de las prácticas y políticas, analizando su vinculación con los temas de Derechos Humanos contenidos en los Principios Rectores de Pacto Global, así como la sensibilización y capacitación del recurso humano interno de la empresa.

Nuestra empresa ha promovido la RSE y la interacción con diferentes stakeholders, en temas de educación, salud, medio ambiente y con el impulso que se ha dado en el país desde el 2014, promoviendo la visualización de los Derechos Humanos y la gestión empresarial, hemos podido iniciar con acciones para desarrollar acciones de mejora en los 4 Ejes de Pacto Global, siendo uno de los principales el trabajo a lo largo de nuestra cadena de valor, lo que es clave para la sostenibilidad de nuestra empresa.

Tenemos como base de nuestro trabajo, el cumplimiento de la ley, con el cual garantizamos el respeto a los Derechos Humanos reconocidos universalmente. Sin embargo, dentro de nuestra cultura de RSE, tenemos establecidos proyectos anuales de cara a las dimensiones social interna y externa, seleccionando un proyecto por año, en el cual incorporamos a las y los colaboradores.

En el 2015, seleccionamos el Proyecto de reconstrucción de la casa de colaboradora en situación de vulnerabilidad, para el cual realizamos una colecta entre todos los colaboradores a través de donación de vacaciones acumuladas. Promovemos valores de la solidaridad, respeto entre los colaboradores, desarrollando sensibilidad. Esto forma parte de acciones de filantropía con nuestros colaboradores.

Nuestra base de gestión de la empresa, está instalada en el respeto a los Derechos Humanos, el cumplimiento legal en las diferentes áreas (corporativa, laboral, salud, seguridad e higiene ocupacional, así como de cara a sus consumidores).

Desde la gobernanza de la organización, se cuenta con marco de gestión del negocio basado en el diseño e implementación de una estrategia a 5 años, la cual fue desarrollada con el Business Blueprint en el año 2013 y es monitoreada dentro de los indicadores de cumplimiento de la empresa.

Con los proveedores se ha venido desarrollando un proceso de compras con la aplicación de una herramienta de evaluación que comprende aspectos de compras sostenibles.

En temas de salud, calidad de vida, realizamos en conjunto con el Instituto de Seguridad Social (INSS) y el Ministerio de Salud (MINSA), charlas en diferentes temas importantes para educación como lactancia materna y la prevención de enfermedades como cáncer de mama, cáncer de próstata entre otros, realizamos exámenes físico-clínicos para prevención.

Temas	Cantidad de capacitados	Logros
Lactancia materna	40 personas	Sensibilizados 100%
Prevención de Cáncer de mama	15 personas	4 casos remitidos a control – prevención
Prevención de cáncer de próstata	16 personas	Sensibilización, educación y prevención
Acoso escolar	15 personas	
Prevención diabetes	11 personas	
Violencia intrafamiliar, Género	60 personas	
Educación financiera	50 personas	
Relaciones Humanas y motivación	50 personas	



Sr. Víctor Arguello
Director Ejecutivo
Haciendo entrega de certificado de participación a una de nuestras colaboradoras destacadas.

CONVENIO CON HABITAT PARA LA HUMANIDAD Y VOLUNTARIADO.

A través de convenio entre la empresa y la ONG Hábitat para la Humanidad, formamos parte del programa de apoyo para recaudación de fondos con los consumidores, de cara a la contribución para la construcción de casas para familias en situación de pobreza y alta vulnerabilidad.



☕ EJE 2: ESTÁNDARES LABORALES

Contamos con el MANUAL DE POLÍTICAS DE DESARROLLO HUMANO y con instrumentos y políticas establecidos en la legislación nacional laboral, con políticas en Materia de Recursos Humanos, con las que se realiza la gestión del talento, como la **Política De Reclutamiento Y Selección**. Las decisiones de preselección de candidatos son tomadas de forma colectiva y consensuada con la participación de los integrantes de comités de selección de cada empresa que lo amerite. Estos funcionan de acuerdo al grado en donde esté ubicada la posición a contratar.

De igual manera, podemos mencionar las siguientes Políticas que fortalecen nuestra gestión en materia laboral, como la **Política Inducción, Capacitación Y Entrenamiento De Puesto; La Política De Clima Organizacional; la Política Evaluación De Las Competencias Y Del Desempeño; La Política De Compensación Y Política De Beneficios**



Nuestras personas colaboradoras, cuentan con descuento en tiendas dependiendo del producto para, por compra en efectivo, descuentos desde el 15 hasta el 50 % de descuento en paquetes turísticos, dos veces al año, brindamos una canasta o canasta o bono navideño a sus colaboradores.



Entre otros beneficios podemos mencionar que la empresa otorga préstamos en casos de defunción de familiares en primer grado (padres, cónyuge e hijos), beneficio de descuentos

con empresas comerciales o de servicio con las cuales se negocien alianzas. Ejemplo: librerías, farmacias, ópticas, clínica dental, etc. (según convenio vigente).

Nuestros marcos normativos, están orientados al desarrollo y fortalecimiento de capacidades para el desempeño en puestos y/o proyectos, reconociendo que



nuestros colaboradores y colaboradoras son el pilar fundamental para el éxito de la empresa, por lo cual garantizamos prácticas de empleo justas. Todas las personas trabajadoras son tratadas por igual y con respeto sin importar edad, sexo, raza, religión, discapacidad física, o cualquier otro factor prohibido por ley.





En noviembre de 2014, en el marco de la semana de RSE, recibimos reconocimiento por la aplicación del Modelo de Gestión de Buenas Prácticas Empresariales con Igualdad de Género de Nicaragua, con el cual se logró la sensibilización de aproximadamente 20, de los cuales participaron 10 gerentes. Realizamos diagnóstico para el diseño de nuestras políticas de género y con las cuales podremos definir algunos indicadores de Derechos Humanos con los que fortalecemos nuestra gestión de género, estableciendo una cultura y políticas inclusivas, no discriminatorias y de igualdad de oportunidades, las colaboradoras representan un 50.60 % y cargos estratégicos son ocupados por mujeres, de esta manera garantizamos la equidad.



Durante el periodo reportado, de 163 personas trabajadoras permanentes y 2,500 temporales para periodos de la cosecha cafetalera. Entre las permanentes contamos con una composición por género del 27% mujeres y 73% hombres.

Dicha distribución mostrada en el siguiente gráfico, podemos observar brechas que se podría justificarse por las características de la operación de la empresa y lo mismo puede suceder con los índices de rotación - del 32% aproximadamente – y este reconocimiento de las áreas con oportunidad de mejora, ha servido para plantearse el reto de disminuir dichas brechas.



Programa BACHO

Y Programa de Educación con Colaboradores/as la Comunidad

Hemos reactivado el Programa de Educación BACHO, con el cual contribuye con la educación, a través de la venta al público, de un libro de caricaturas que narra las aventuras de un niño en la Hacienda El Progreso, hogar de Café Las Flores. En él se abordan temas como la familia, el trabajo, la importancia de convivir en armonía con el medio ambiente y el derecho a la educación.

Así nace el proyecto de Escuela de Verano que tiene como objetivo contribuir a la erradicación de trabajo infantil, brindando una opción a los hijos de colaboradores y comunidad del Volcán Mombacho en vacaciones de verano, evitando así que se integren a los cortes de café. La población meta son aproximadamente 50 niñas y niños de 6 a 15 años, en este primer año de



implementación, el objetivo es beneficiar un mayor número de niños y niñas, hijos de miembros de la comunidad de Miravalle y Guanacaste, Granada. Se impartirá un nivel de inglés y se proporcionará el material de estudio, por un periodo de dos meses, además de charlas a profesores, padres y madres de familia de dichas comunidad, sobre medioambiente, reciclaje y bullying.

EDUCACION DE ADULTOS

En el 2014 iniciamos el programa de educación de adultos, con el cual se graduaron 7 colaboradores de la empresa, Este programa se implementó por iniciativa de miembros del equipo de la Hacienda, con quienes se desarrolló un estudio diagnóstico para identificar el nivel de escolaridad en el cual los participantes del programa debían ser ubicados. El programa finalizó con un

100% de persistencia y realizando la primera promoción en el mes de agosto de 2015, celebrada en la Hacienda El Progreso.



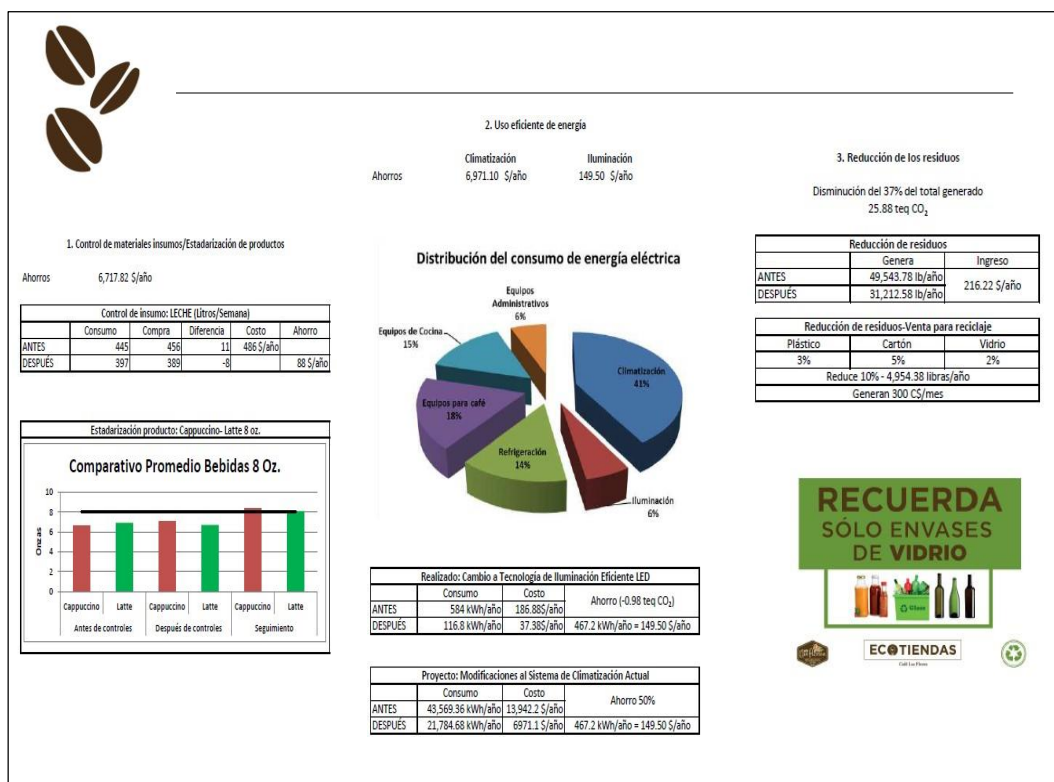
☕ EJE 3: MEDIO AMBIENTE

Desarrollamos un programa con enfoque a medio ambiente en el que la mejora continua, la calidad del producto, servicio y la eficiencia productiva son una estrategia de competitividad y sostenibilidad. En el 2014 iniciamos con el Proyecto de Buenas Prácticas de Manufactura, logrando definir y certificar nuestros procesos en las tiendas de café.

Así mismo, en abril de 2015, con el apoyo del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, a través del "PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MIPYME NICARAGUENSE - IMPLEMENTACIÓN DE

PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA”, iniciamos el programa de **Programa De Producción Más Limpia**, como parte del Programa Eco Tiendas, con el cual logramos desarrollar un programa con enfoque a medio ambiente en el que la mejora continua, la calidad del producto, servicio y la eficiencia productiva son una estrategia de competitividad y sostenibilidad.

En poco tiempo, hemos logrado la medición y reducción de consumo de energía, desechos y materias primas en nuestros procesos, los cuales podemos observar en la siguiente ilustración:



Sensibilización en Medioambiente

Parte de nuestra labor permanente de Sensibilización sobre cambio climático, se evidencio con la promoción del DOCUMENTAL CANTOS DE BOSAWAS, a través de la cual contribuimos también con la promoción de la conservación de nuestra cultura nacional, de la Costa Atlántica, en especial la música indígena Mayangna y en el proceso, el cambio de visión del mundo. Este documental se presentó a más de 50 colaboradores de la empresa.



CAFÉ LAS FLORES Y SU PARTICIPACION EN EL X FORO DE RSE

La Unión Nicaragüense para La Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE) llevó a cabo el día de 6 de noviembre el X Foro Nacional de Responsabilidad Social “Fomentando alianzas para la adaptación al cambio Climático”. Café Las Flores como miembro de UNIRSE, participó en la que mostramos nuestras iniciativas, nuestra filosofía que reconoce la Responsabilidad Social Empresarial como un eje transversal en nuestras operaciones, comprometidos con nuestro público interno, comunidad y medio ambiente. Reconociendo nuestra adopción de diferentes políticas, prácticas y programas en materia de derechos humanos, seguridad, libertad de expresión, derechos laborales, equidad de género, practicas socio ambientales sostenibles a través del cumplimiento a la Norma de la red de Agricultura sostenible Rainforest Alliance, educación y erradicación de trabajo infantil.



Certificaciones



Las buenas prácticas de la empresa y la cadena de valor en temas de producción y sostenibilidad en las dimensiones tan importantes como la social y ambiental, por cuanto Café Las Flores forma parte de programas de certificación de Rainforest Alliance, contando con la última certificación válida para el período 2015-2018, en la que obtuvimos un puntaje de 96.80. Dicha certificación avala nuestras prácticas productivas sostenibles, con principal foco en los temas sociales y ambientales, así como nuestra incidencia en el sector cafetalero, que contribuye además con el desarrollo de las comunidades en las que la empresa tiene incidencia.



Informe de Auditoría de Certificación

1 Resumen de auditoría

1.1 Resumen de resultado de la(s) finca(s)

Nombre de la finca: El Progreso

	Resultados	
	auditoría previa	auditoría presente
menores		
mayores		1
total		1
con respecto a criterios críticos	ninguno	ninguno
	ninguno	ninguno
por principio	100%	100%
general	100%	96.80

1.2 Conclusión del equipo auditor

El equipo auditor de RA - Cert, concluye que El Progreso cumple con la versión vigente de los documentos normativos de la Red de Agricultura Sostenible (ver Sección 3). La decisión de certificación es responsabilidad del Comité de Certificación de Sustainable Farm Certification International, Ltd.

2 Descripción de la finca

2.1 Descripción general, fortalezas o cambios desde la auditoría previa

Experiencia con certificación

La Hacienda El Progreso cuenta con experiencia con la certificación Rainforest Alliance desde hace 6 años.

Sistema de manejo social y ambiental

Cuenta con un Sistema de Gestión Social y Ambiental, compuesto por un Programa para cada uno de los principios de la Norma para Agricultura Sostenible. El personal a cargo de manejar el sistema, cuenta con la experiencia necesaria para la implementación del mismo.

Conservación de ecosistemas y biodiversidad

La finca se encuentra dentro de zona de amortiguamiento del Área de Reserva Volcán Mombacho, por lo que sus recursos naturales son manejados de manera eficiente, en coordinación con MARENA. Se realizó identificación en mapas de cada una de las reservas históricas, especies de flora y de fauna. Dentro de las especies de fauna, se identificó a la rana verde de ojos rojos (*Agalychnis saltator*), a la que se le crearon condiciones óptimas para su reproducción.

Aspectos sociales y condiciones laborales

Se garantiza los salarios establecidos por ley, y se reconoce todos los derechos a los trabajadores. Se brindó apoyo a los guías turísticos de la finca para que fueran acreditados ante el Ministerio de Turismo.

Manejo del cultivo

Cuenta con un Manejo Integrado de Plagas, donde se realiza monitoreo constante por cada lote y se establecen registros de las infestaciones, así como del tratamiento que se realiza. Dentro de los labores que se realizan están: diseño, regulación de sombra y deshierbas, entre otros.

Infraestructura, procesos y empaque

El Progreso cuenta con la infraestructura necesaria para el manejo del Café Certificado. Dentro de ellas, podemos mencionar beneficio humano, silo de café, pulpería de lavado, bodega, cafetería y oficinas administrativas.

Manejo del ganado

SAN-F-1.1-05 Página 1 de 8



EJE 4: ANTI CORRUPCIÓN

Contamos con un Código de ética que tiene por objeto establecer los principios que han de presidir los comportamientos de los colaboradores enmarcado todo ello en los Misión, Visión y Valores, ya que consideramos que la ÉTICA es la conducta ideal del ser humano que lo lleva a realizar lo correcto y a actuar bien y con rectitud. Siguiendo este principio, en Café Las Flores nos caracterizamos por ser una empresa con una cultura organizacional basada en valores, por lo tanto, nos comprometemos a actuar bajo lineamientos éticos que permitan el cumplimiento de la ley y promuevan conductas aceptables en nuestros colaboradores.

La relación con los proveedores y clientes está regulada por medio de dicho Código de Ética, así como el Reglamento Interno. En el Código se establece que todos los negocios que Café Las Flores realice serán orientados al cumplimiento de la ley, manteniendo una conducta ética y una actitud de alerta, rechazo y denuncia ante cualquier sospecha de mal procedimiento u ofertas dudosas que realicen compañeros, clientes y/o proveedores, así como el respeto a las regulaciones nacionales y normativas internacionales.

Para Café Las Flores su recurso más importante son sus colaboradores, es por ello que promovemos la comunicación abierta en todo momento, utilizando los canales de comunicación adecuados y promoviendo en nuestros colaboradores políticas de puertas abiertas para ser escuchados.

Así también, contamos con un medio a través del cual podemos canalizar sugerencias, ideas, dudas, inquietudes, consultas, reportes y cualquier otra comunicación que nuestros colaboradores deseen transmitir

Auditorías

Realizamos controles periódicos de nuestra gestión y operaciones. Además de contar con políticas, procedimientos y auditorías que regulan nuestra gestión administrativa y financiera. Somos auditados anualmente por firmas auditoras independientes, que avalan nuestros resultados y desempeño financiero.

5. HACIA EL FUTURO

Desde nuestros orígenes, nuestros principios y valores, incorporan la RSE, por lo tanto, el haber iniciado la incorporación del modelo de gestión de mejora continua que propone la ISO 26000 y Pacto Global, estamos en proceso de sensibilización, educación en los temas relacionados con Derechos Humanos y Empresa.

Estamos en proceso de definición de prioridades para nuestro plan de trabajo del próximo periodo. Reconocemos la necesidad de realizar mapeo de stakeholders, análisis de materialidad y la identificación de temas prioritarios para el fortalecimiento de nuestra gestión.

Así mismo, visualizamos el diseño de programas de capacitación en estos temas de Derechos Humanos y Empresa, el trabajo con la cadena de valor, proveedores, clientes, el alineamiento de nuestra estrategia a los principios de la RSE, los cuales son parte de nuestros proyectos, así como el monitoreo de avances, el levantamiento de indicadores y mecanismos de evaluación, son parte del contenido propuesto para nuestro plan de acción 2015-2016.

