COMUNICACIÓN DE PROGRESO
PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

COP 2017.

TABLA DE CONTENIDO

Declaración de apoyo continuo **4**

Carta de Presidente de la Junta Directiva

Los principios rectores de Pacto Global y Naciones Unidas..... **5**

Nuestra Empresa……**6**

La Implementación de los Principios rectores en nuestra empresa……..**12**

- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Anti Corrupción

Hacia el futuro……..**37**

Carta del presidente

Café Las Flores
Km. 13 Carretera a Masaya
Entheos Centro Corporativo
Módulo A-203 Managua, Nicaragua
1800 - CAFÉ (2233)

Managua, 26 de enero del 2017.

A nuestras partes interesadas,

Es grato dirigirme a ustedes con el fin reiterar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, a través de la publicación del segundo informe anual de sostenibilidad mismo que se da a conocer de forma transparente y clara a través de los diversos medios de comunicación.

Dicho informe contiene avances y retos en materia de Derechos humanos, Derechos laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, los cuales de forma creciente se van unificando y afianzando de forma creciente en nuestro modelo de negocio y nuestra cultura organizacional evidenciados en nuestros valores corporativos, misión, visión, crecimiento de la mano con nuestras partes interesadas.

Atentamente,

CIA. LA MAR DULCE, S.A.
Café Las Flores
GERENCIA GENERAL

Gian Marco Palazio Debayle
Presidente de Junta Directiva
Café Las Flores

Los Principios Rectores del Pacto Global de Naciones Unidas.

Derechos Humanos

Principio No. 1: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"
Principio No. 2: "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

Prácticas Laborales

Principio No. 3: "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"
Principio No. 4: "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"
Principio No. 5: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"
Principio No. 6: "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

Medio Ambiente:

Principio No. 7: "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"
Principio No. 8: "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"
Principio No. 8: "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"

Anticorrupción

Principio No. 10: "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"

Nuestra empresa:

El nombre Café Las Flores responde a un bello espectáculo natural llamado Floración, que es un proceso biológico por el cual las plantas se reproducen a través de los frutos y semillas.

Este se puede disfrutar entre los meses de marzo y mayo en nuestros cafetales, durante 3 días.

La historia de Café las Flores data del siglo XIX con la llegada de la Familia Palazio a Nicaragua, quienes provienen de una ascendencia italiana, Génova y luego Santa Margherita, Liguria. Para los italianos el café es verdaderamente un rito, un componente esencial de cada día. Con su llegada a la ciudad de Granada, específicamente en las faldas del imponente volcán Mombacho en **Hacienda El Progreso,** hogar de nuestro café, dicha hacienda es considerado un lugar emblemático para la historia del café en Nicaragua, ya que estas zonas, junto a Carazo, fueron las primeras en ser utilizadas para la siembra y cosecha del café en Nicaragua.

Hoy por hoy esta propiedad se encuentra en manos de la tercera generación de la familia Palazio, quienes han tenido la visión de continuar con el legado familiar hasta llegar a construir la única empresa en el país que de forma transversal completa el proceso desde semilla, cultivando cuidadosamente de principio a fin comprometidos y dedicados a producir el mejor café de Nicaragua, manteniendo una tradición de orgullo en nuestra comunidad, hasta la taza que se sirve en nuestra cadena de tiendas al consumidor final, dando valor con el ecoturismo educando a nuestro cliente externo sobre la importancia de convivir en armonía con la naturaleza.

Los Sres. Gian Marco, Alejandro Palazio, la Sra. Lucía Heros y el Sr. Renato Palazio, hermanos y primo respectivamente, creen firmemente que el éxito del negocio radica en mantener una filosofía Socialmente Responsable, es por ello que en Junio del 2008 Café Las Flores se convierte en miembro de UNIRSE, Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial, "organización No Gubernamental sin fines de lucro que actualmente reúne a más de 70 miembros, entre ellos gran variedad de empresas, líderes empresariales, personas naturales y fundaciones empresariales, en común dirección de pensamiento y cultura empresarial que forma parte de una tendencia global".

El Sr. Gian Marco Palazio es miembro de la JD de Unirse en reciente elección, reiterando así su compromiso como empresario.

En octubre del 2014, nos adherimos a la iniciativa mundial de Pacto Global de Naciones Unidas, siendo este el segundo año de presentación de nuestro reporte de comunicación de progreso. Ha sido enriquecedor identificar y evidenciar las acciones de avance y de futuro a desarrollar en el marco de los Derechos Humanos contenidos en los Principios Rectores.

Por segundo año consecutivo también nos hemos medido con el sistema de indicadores de sostenibilidad IndicaRSE, herramienta mediante la cual hemos fortalecido nuestra área de negocio a través de la identificación de las áreas de mejora los avances en relación a años anteriores con la implementación y desarrollo de nuevas estrategias y razón de ser.

NUESTRA MISION

"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".

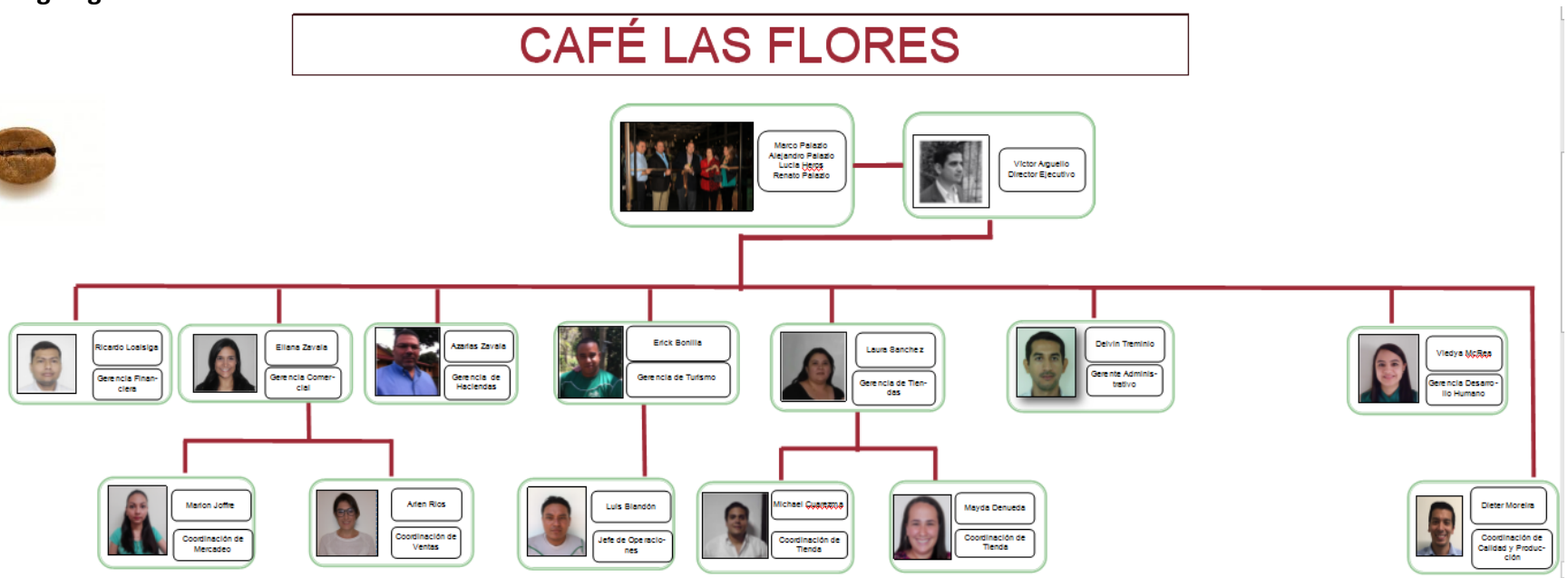
NUESTRA VISION

"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".

Nuestra Cultura se sustenta en el de trabajo en equipo y compromiso con las partes interesadas. Es por ello que el **enfoque a servicio, la innovación, creatividad, liderazgo consiente, la orientación a resultados y calidad** forman parte de nuestra cultura, la cual se detalla en la vivencia de nuestros valores corporativos y los cuales ligamos competencias que trabajamos como familia para irlos interiorizando y desarrollando en cada uno(a) de nosotros (as)

Valores	Competencia blanda
Entregamos nuestro mejor esfuerzo y nuestro corazón en todo momento para el éxito de la familia	Actitud Positiva y proactividad
Celebramos logros y trabajamos dificultades de manera constructiva	Trabajo en equipo y comunicación
Somos responsables de compartir nuestras ideas para mejorar constantemente	Innovación y creatividad
Protegemos con orgullo nuestra tradición, tierra y comunidad y construimos	Espirutud de servicio

Organigrama



La implementación de los Principios Rectores del Pacto Global de Naciones Unidas.

Derechos Humanos

Equidad
164 total de colaboradores(as)
49.3% mujeres
50.6 % hombre

Salud

36 Colaboradores (as) participaron en charlas.

6 remisiones a clínicas previsionales.

70 niños y niñas en la escuela de verano, 2 da edición-2016

Educación

Inclusión

La palabra "café" se origina de la palabra árabe "kaweh", que significa Fortaleza o vigor.

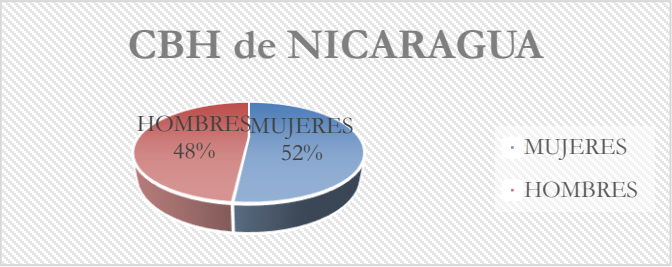
Equidad de Género.

Café Las Flores mantiene su política de equidad de género, tanto en número de hombre y mujeres que forman parte de la organización como en la distribución de los espacios y roles que propician toma de decisiones.
La estructura gerencial corporativa formada por 7 Gerentes, donde 3 lideran las áreas de negocio, 2 están siendo dirigidas por mujeres, se han incorporado 3 Coordinaciones lideradas también por mujeres.

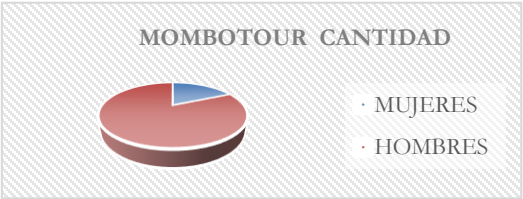
El lenguaje inclusivo se ha fortalecido a través de la comunicación interna y externa (publicación de vacantes en redes sociales, concursos internos)

Composición por género en cada una de las áreas de negocio:

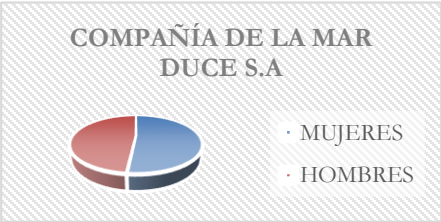
Chain Bolt Holdings Corporation de Nicaragua S.A.



Mombacho Turístico S.A.

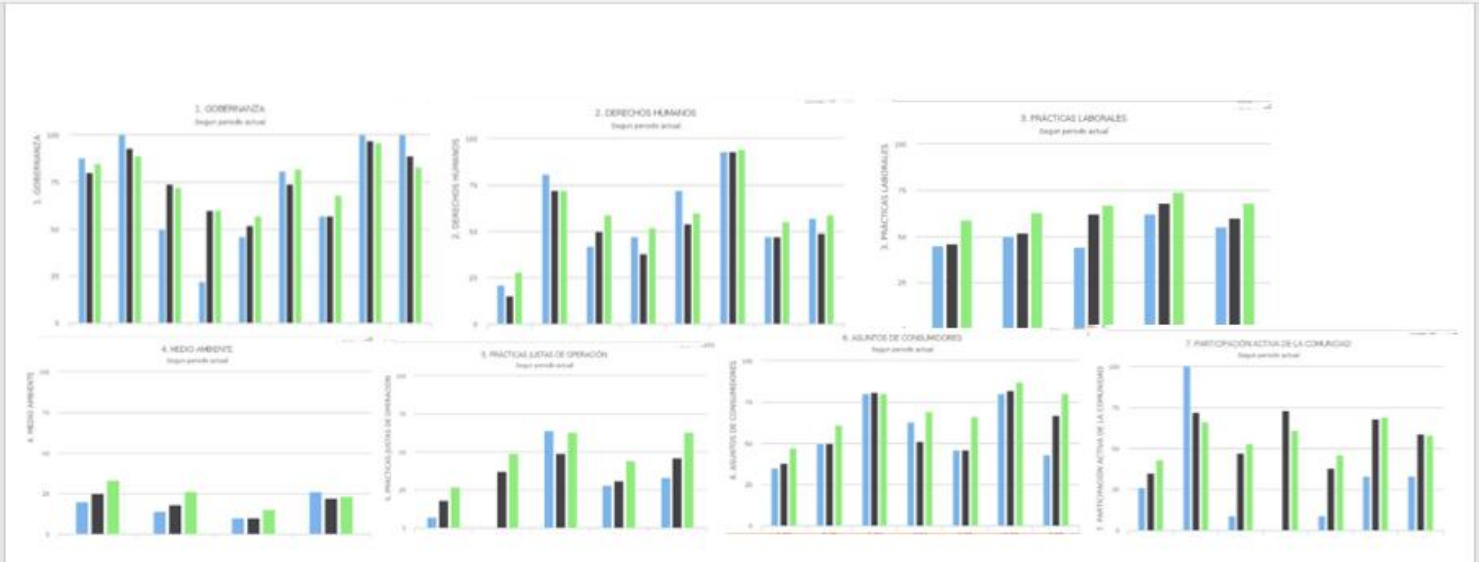


Mombacho Turístico S.A.



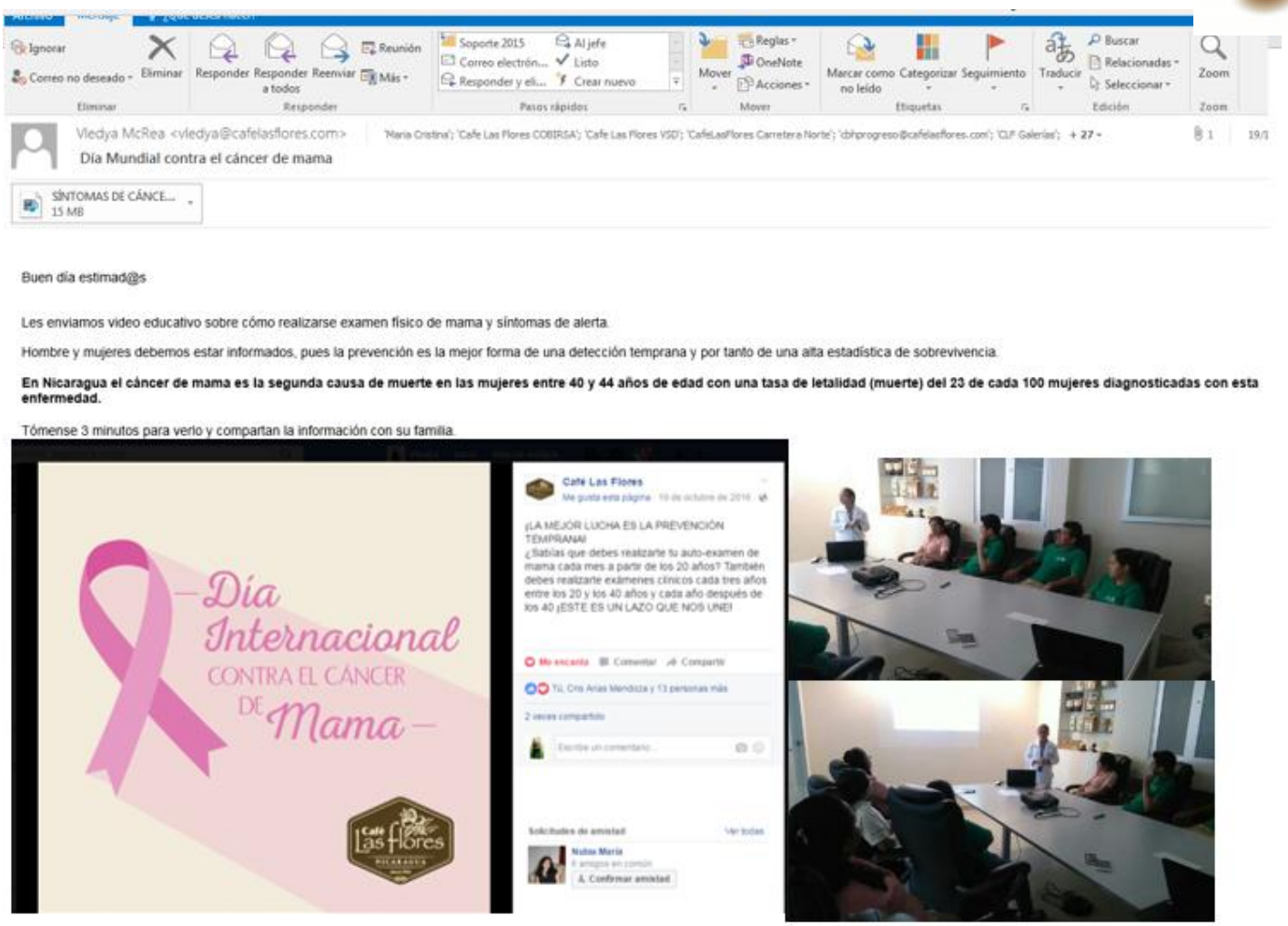
La palabra "café" se origina de la palabra árabe "kaweh", que significa Fortaleza o vigor.

En el año 2016 nuevamente participamos el proceso de aplicación de los indicadores de sostenibilidad. En 2014 aplicamos IndiCARSE, obteniendo información sobre los 7 ejes de la RSE y algunos indicadores de ISO 26000, en el 2015 y 2016 aplicamos la nueva herramienta IndicaRSE, los Indicadores de Sostenibilidad, están homologados con ISO 26000, Pacto Global y Global Reporting Initiative. La medición del año 2016 nos ha permitido evidenciar los avances e identificar las oportunidades de mejora que se verán en una redefinición del plan de acción. Para esto se cuenta con una calendarización donde el comité de RSE implementara nuevas y mejores acciones, que contribuirán a mejorar los resultados en los ejes, Prácticas Laborales y Participación activa de la comunidad, así como fortalecer las buenas prácticas en los demás ejes que son evaluados.



Salud.

Café Las Flores ha sido constante en la educación a cliente interno y cliente externo a través de diversos medios de comunicación y acciones implementadas sobre la detección temprana de cáncer de mama, realizando campañas de concientización dirigida a colaboradores(as) y público externo.



Nuestro Programa de Salud interna en alianza con el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) ha continuado, beneficiando así a 36 colaboradores (as) en los temas sensibles como son:

- Prevención de cáncer de mamas
- Prevención de cáncer cérvico uterino.
- Prevención de diabetes.

Como resultado se han realizado 6 remisiones a clínica previsional para realizar exámenes, a las que se han dados seguimiento.

Estamos seguros que podemos aumentar la cantidad de colaboradores beneficiados y temas abordados para tener una mejor incidencia.

Inclusión.

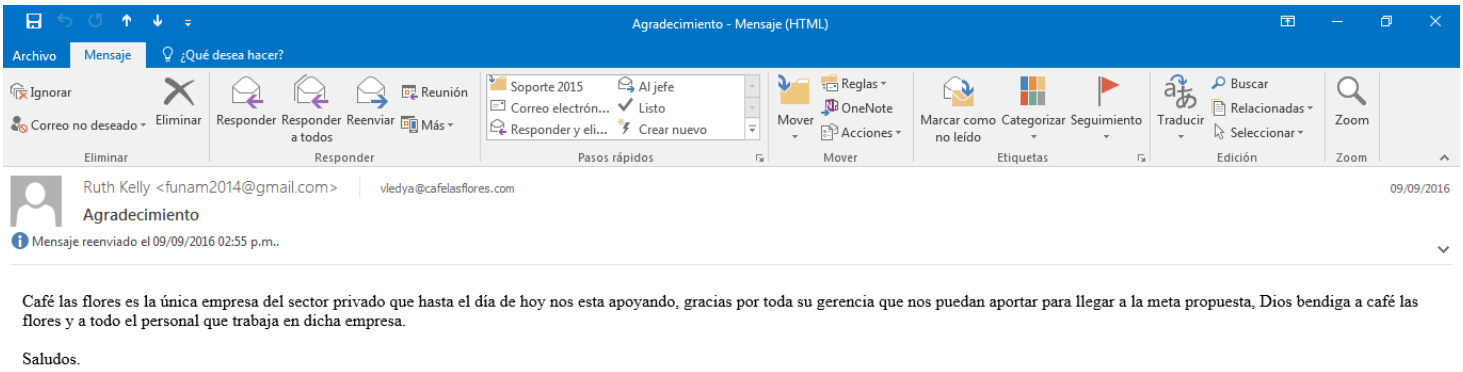
Café Las Flores mantiene el cumplimiento de políticas de no discriminación en los procedimientos laborales y de contratación por razones de sexo, edad, raza, religión, orientación sexual, condición civil o cualquier otro tipo de discriminación.

Nos caracterizamos por tener una población joven entre las edades de 20 a 29 años, distribuidos en la unidad de negocio que opera en el sector servicio, brindándoles la oportunidad de estudiar, adecuando los horarios para este fin.

Foto Junta Directiva FUNAM

Café Las Flores está seguro que, al adulto (a) mayor, debe tener espacios activos en nuestra sociedad, por ello este año decidimos apoyar a la Fundación Nicaragüense del Adulto Mayor (FUNAM), con las colocaciones de alcancías en nuestras tiendas y así generar fondos para los proyectos que se han planteado. Siendo la primera empresa privada que apoya a esta fundación.

Correo Presidenta de FUNAM, Sra. Ruth Kelly Thumas



Agradecimiento - Mensaje (HTML)

Archivo | Mensaje | ¿Qué desea hacer?

Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Responder | Responder a todos | Reenviar | Reunión | Más | Soporte 2015 | Correo electrón... | Responder y eli... | Al jefe | Listo | Crear nuevo | Mover | Reglas | OneNote | Acciones | Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento | Traducir | Buscar | Relacionadas | Seleccionar | Zoom

Ruth Kelly <funam2014@gmail.com> vledya@cafelasflores.com 09/09/2016

Agradecimiento

Mensaje reenviado el 09/09/2016 02:55 p.m..

Café las flores es la única empresa del sector privado que hasta el día de hoy nos esta apoyando, gracias por toda su gerencia que nos puedan aportar para llegar a la meta propuesta, Dios bendiga a café las flores y a todo el personal que trabaja en dicha empresa.

Saludos.

De igual manera se han generado espacios con los colaboradores (as), a través de grupos focales para concientizar sobre la importancia de los adultos(as) mayores en nuestras familias.

Educación.

Ratificamos nuestro compromiso con la educación a través de nuestra Programa Bacho, se implementó la segunda edición de nuestra escuela de verano. Cumplimos con el objetivo de dar continuidad a 50 niños y niñas que en 2015 habían participado y se han incluido 20 niños y niñas más, así como madres de familia de la comunidad Miravalle y Guanacaste.

Se realiza previo una presentación a los padres y madres de familia con el fin de concientizarlos sobre la importancia de la educación de sus hijos (as).

De esta manera contribuimos a la erradicación de trabajo infantil, haciendo coincidir las fechas de corte, en las que niños y niñas acompañan a sus padres y madres, con la escuela de verano. **Café Las Flores tiene como norma no permitir niños y niñas en los cortes.**

Podemos observar que hubo un ligero aumento en la matrícula en relación al año 2015, la retención escolar tuvo el mismo comportamiento, sin embargo, estamos trabajando para que la misma cantidad de niños y niñas que inician terminen la escuela.

Matrícula	2015	2016
Cantidad de niños y niñas	126	137
Terminan la escuela	120	131

En base a este planteamiento realizamos una nueva alianza con Visión Mundial para desarrollar en la escuela el programa **“Quiero Leer para aprender”,**

Dicho Programa promueve y desarrolla en niños y niñas habilidades para la vida, como autoestima. En este momento nos encontramos en la etapa de recaudación de fondos, para ello se diseñó un mecanismo de donación para cliente interno y cliente externo.

Eje 2. Estándares Laborales

Capacitación

El conocimiento es para nuestra organización una herramienta clave para el desarrollo de nuestros colaboradores (as) además de un derecho formalizado en el Código Laboral Vigente.

Este año se fortaleció a través de un plan formal, donde se ejecutó tanto a nivel interno como externo.

Nuestro plan no solo contempla capacitación técnica, si no aquellos temas que desarrollan habilidades, competencias y fortalecen su interacción en todos los sistemas a los que pertenece.

Nos aseguramos que el 100% de nuestros colaboradores (as) asista al menos a 4 capacitaciones anuales.

La palabra "café" se origina de la palabra árabe "kaweh", que significa Fortaleza o vigor.

Tabla de Capacitaciones		
No.	Tema	Numero de participantes
1	El arte del tostado	7
2	Catacion	16
3	Comprometidos con la calidad	66
4	Mujer emprendedora	12
5	Ley 779 desde lo laboral	1
6	Prevencion de abuso sexual	10
7	Tu puedes	16
8	Derecho a quejarse sin represaria	7
9	Generalidades de Higiene y seguridad	16
10	Ley defensa al consumidor	27
11	Introducciona la norma para agricultura sostenible y Rainforest Allienca	24
12	Elaboracion de conciliaciones bancarias	1
13	Marketing estratégico en redes sociales	1
14	IR en la nomina	1
15	Subsidios	1
16	Sistema de administración de exoneraciones	1
17	Mantenimiento de equipos	28
18	Elaboracion de Plan de capacitacion	2
19	De los Contratos de servicios profesionales	1
20	triple lavado de envases vacios de Agroquimicos y fertilizante	9
21	Calibracion de equipo Manual de aplicación de agroquimicos y fertilizantes	11
22	Sistema Global de armonizado SGA	22
23	Manejo integrado de cultivos	15
24	Manejo integrado de plagas	15
25	Inspeccion y limpieza de los EPP para el uso de agroquimicos	30
25	Importancia del reciclaje y manejo integrado de c	26
27	Alineacion estrategica (Toma de decision basada en valores)	56
28	Alineacion estrategica (dialogo abierto)	160
29	Alineacion estrategica (liderazgo consciente)	12
30	Taller de induccion	66
	Total	660
	Promedio de participacion	**4.024390244**

30 actividades de capacitación y un promedio de al menos 4 por cada colaborador (as)

La palabra "café" se origina de la palabra árabe "kaweh", que significa Fortaleza o vigor.

El programa de alineación estratégica, inicia en agosto con el fin de crear cambios en la cultura organizacional y desarrollar habilidades que favorezcan el desempeño, y en general la calidad de vida de los colaboradores (as).

La etapa diagnóstica se realizó través de un diálogo abierto con la participación del 95 % de la población, se escuchó de forma transparente el sentir de todos (as), así como propuestas para generar cambios significativos.

Dicho proceso, que durará un año en su implementación y cuyo seguimiento será permanente con el fin de cumplir los objetivos, se encuentra en la etapa de capacitación en los temas de Toma de decisiones basada en valores (100% de la población), Liderazgo consciente (100% del equipo líder).

Continuamos el Programa de colaborador destacado, esta vez incluimos una de nuestras tiendas como la más destacada dentro de la unidad de negocio de CBH de Nicaragua, S.A.

La evaluación se realiza a través de un sistema cualitativo-cuantitativo.

Propiciamos un ambiente sano y de respeto, celebramos en familia días festivos como:

Día de las madres, este día entregamos un presente y llevamos un mensaje de reconocimiento del papel de la mujer dentro de su rol, como madre, trabadora, líder, emprendedora….

Día del padre, este día entregamos un presente y llevamos un mensaje sobre el asumir la paternidad responsable y el ir incorporándose en la crianza de sus hijos (as) a la par de las madres.

Otras celebraciones como nacimientos de hijos (as), cumpleaños, tardes deportivas, etc.

Celebramos también a hijos (as) de colaboradores (as) con excelencia académica

CAFÉ LAS FLORES PREMIA A LOS NIÑOS Y NIÑAS CON EXCELENCIA ACADEMICA

La excelencia académica se logra con pasión y dedicación a los estudios, CLF desea premiar a los hijos e hijas de colaboradores que en el año escolar 2016 alcanzaron excelentes calificaciones (promedio 90 a más) y estén cursando la primaria.
Envía copia del boletín a ambas caras a Desarrollo Humano la semana del 12 al 16 de diciembre.

Los premios consistirán en:

Un Tour en casa hacienda y Canopy con su familia (padre, madre y hermanos)
Un delicioso postre con bebida incluida
Libro de colorear Bacho.
Un juguete sorpresa.

Joshua Isaías Jiménez Torres

Mauro Engelbert Delgado Sáenz
Joshua Jamilton Andino Vallecillo

Stacy Yaleska Bonilla Umaña

Eje 3. Medio Ambiente

En alianza con Rock Forestar, Fundación Cocibolca y Misión Bosawás el 10 de julio, participamos en la reforestación de la zona de amortiguamiento del volcán Mombacho. La invitación fue extensiva a familiares, con el fin de compartir y crear consciencia a nuestros hijos e hijas de la importancia de conservar el medio ambiente y tomar acciones que hagan cambios.

Ficha de establecimiento de reforestación.

01.	**Sitio seleccionado**: **Zona de amortiguamiento Volcán Mombacho, Hacienda el Progreso, Patio La Palma.** Granada Granada Reserva Natural Volcán Mombacho	
02.	2 Hás /2,000 árboles (8x8 mts distancia final)	**Actividad de preparación del terreno**: - Chapoda y limpieza; 8 hombres de 6:00 am - 11:00 am - Marcaje de hoyado; Estacas c/8 mts en cruz - Hoyado; 1 h=50 hoyos 1 árbol listo para siembra con todas las actividades (tamizado de la tierra, llenado de bolsas, colecta de semillas, siembra y riego).

Se realizó conteo de árboles que sobrevivieron y fue un 50% (1000 árboles)

Como parte de una práctica constante de valores humanos y naturales que nos caracterizan y el aval del esfuerzo diario por cumplir las políticas de la norma de certificación Rainforest Alliance. Estamos orgullosos y comprometidos por implementar y mantener buenas prácticas sociales y ambientales en el transcurso del proceso productivo de Café Las Flores hasta el impacto de su taza final degustada por clientes que consumen nuestro producto o turistas que visitan nuestra querida y ejemplar Hacienda El Progreso.

Estamos basados en los siguientes principios según la Norma Rainforest Alliance:

Sistema de gestión social y ambiental	Salud y seguridad ocupacional
Conservación de ecosistemas	Relaciones con la comunidad
Protección de la vida silvestre	Manejo integrado del cultivo
Conservación de recursos hídricos	Manejo y conservación del suelo
Trato justo y buenas condiciones para los trabajadores	Manejo integrado de desechos

Obtuvimos una calificación de 96, manteniendo nuestros estándares de excelencia.

Nuestras campañas de educación relacionas con el consumo de agua y energía eléctricas se realizan a través del boletín interno.

Este año se realizó un concurso con el fin de crear una cultura de ahorro de agua, la cual estaremos dando continuidad año con año.

Buenas tardes estimad@s,

Café Las Flores con el objetivo de promover buenas prácticas de consumo de agua, creo una iniciativa:

Participa en una bonita iniciativa, será muy fácil

1. **Te presentamos varias actividades para el implementar y disminuir el consumo de agua.**
2. **Este consumo se verá reflejado en tu facturación, deberás presentar las facturas de consumo de mayo y junio.**
3. **Quien presente el porcentaje más alto de ahorro en cada factura compara con la anterior, (la de mayo relacionada con abril y la de junio relacionada con la de mayo) ganará el concurso y como estímulo a estas buenas prácticas la empresa pagará la factura de julio y agosto (deben mantener el consumo).**

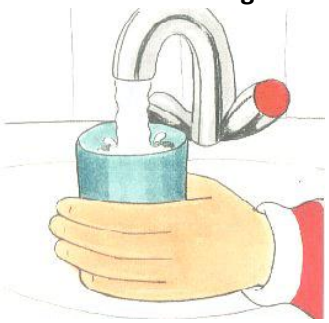
Las actividades de ahorro te traerán beneficios, ahorrar te permitirá utilizar en otras actividades este dinero a demás estarás contribuyendo a cuidar el recurso natural más importante del planeta, EL AGUA.

USO RACIONAL DEL AGUA
El agua es un recurso indispensable para los seres vivos. Dependemos de ella para vivir y para efectuar labores relacionadas con la producción de alimentos y la industria. Sin ella no habría vida en este planeta.
Casi el 80 % de la superficie de la tierra está cubierta de agua, pero el 97 % es agua de mar, la cual contiene sal y muchos otros minerales, de modo que no es consumible para el ser humano. Menos del 3 % del agua de la tierra es dulce y el 9% del agua dulce está en Canadá. Usamos este pequeño porcentaje no solo para tomar, sino para transporte, refrigeración, infraestructura y labores

La palabra "café" se origina de la palabra árabe "kaweh", que significa Fortaleza o vigor.

cotidianas en el hogar, sin olvidar que el ser humano está compuesto por 70 % de agua y necesitamos entre dos y tres litros de agua diario para una buena calidad de vida.
En pocos años la necesidad de agua ha aumentado, sin embargo, la disponibilidad de la misma no. El costo del agua potable está aumentando constantemente, del mismo modo que aumenta la contaminación de ríos, arroyos y fuentes de agua dulce.
Por ello es indispensable en ahorro y el uso racional del agua.
Algunas recomendaciones que pueden ser de mucha ayuda para el uso racional del agua son:

1. **Cuando te laves los dientes, utiliza un vaso. No dejes el grifo abierto. Llena un recipiente con la cantidad suficiente para lavarte la cara, las manos o afeitarte. Ahorrarás 12 litros al minuto**
2. **No uses el inodoro como cubo de basura, coloca una papelera. Ahorrarás de 6 a 12 litros cada vez.**
3. **Cierra levemente la llave de paso de tu vivienda, no apreciarás la diferencia y ahorrarás una gran cantidad de agua diariamente.**



4. **Repara los grifos o duchas que gotean. Ahorrarás una media de 170 litros de agua al mes.**
5. **Utiliza la lavadora con la carga completa y el programa adecuado. Cuando lavas a mano consumes un 40% más de agua.**
6. **Riega tus plantas y el jardín al anochecer o amanecer. Utiliza sistemas de riego automáticos o por goteo.**
7. **Dúchate en vez de bañarte y cierra el grifo mientras te enjabonas. Ahorrarás una media de 150 litros cada vez.**

¡¡¡El agua es vida, cuidémosla!!!

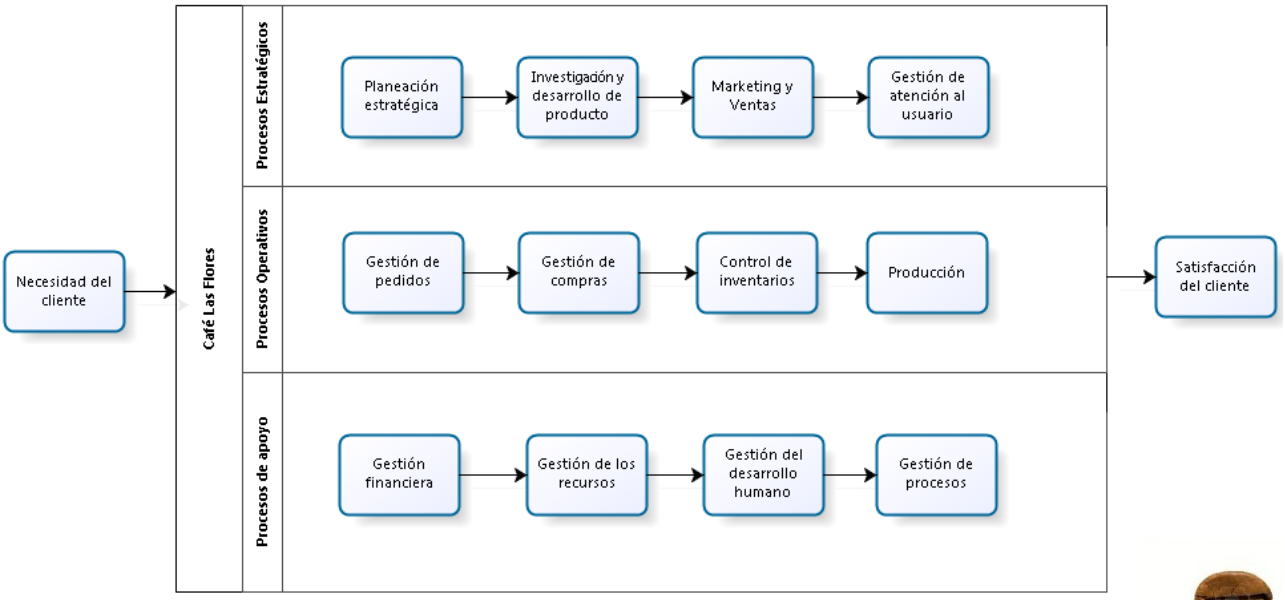
Resultando ganador el señor Walter Pérez, con un 25% de ahorro.

La palabra "café" se origina de la palabra árabe "kaweh", que significa Fortaleza o vigor.

Eje 4. Anti Corrupción

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 (as) colaboradores (as), bajo este principio hemos fortalecido los principios que regulan el comportamiento (deberes y derechos con nuestras partes interesadas) a través los proyectos de Reglamento Interno de las unidades de negocio, Compañía de La Mar Dulce S.A. y Mombacho Turístico S.A.

Nuestro proyecto de Gestión de Procesos,



Gestión de atención al usuario:

La relación con clientes (as) está fortalecida a través de los buzones de sugerencia, mediante el cual escuchamos opiniones, sugerencias y quejas, tanto en tiendas como para clientes que consumen nuestro café empacado. Se ha establecido un sistema de reclamación.

1. Ficha de proceso

Café Las Flores	ATENCIÓN A QUEJAS	GA-4.1 A

PROCESO: Atención a quejas	**PROPIETARIO:** GERENTE DE TIENDAS
MISIÓN: Lograr la satisfacción de los clientes a través del adecuado manejo de reclamos, mejorando el servicio y ofrececiendo atención de calidad.	**DOCUMENTACIÓN** GA-4.1 A
ALCANCE	* **EMPIEZA:** Con el reclamo de un cliente insatisfecho * **INCLUYE:** Información del reclamo, gravedad de reclamos, acciones correctivas * **TERMINA:** Con la satisfacción del cliente y el cierre del reclamo
ENTRADAS: Reclamo/queja del cliente **PROVEEDOR:** Cliente	
SALIDAS: Decisiones y/o acciones correctivas, satisfacción del cliente **CLIENTES:** Gerencia de tiendas y áreas involucradas en el reclamo	
INSPECCIONES Inspecciones operativas y de servicio en el personal para la buena atención.	**REGISTROS** Reclamos de clientes, casos resueltos/no resueltos y en espera.
VARIABLES DE CONTROL *Registro de reclamos *Pérdidas monetarias por reclamos	**INDICADORES** * Satisfacción del cliente
DOCUMENTOS EXTERNOS	**INSTRUCTIVOS**

Formato de atención a sugerencias, quejas y/o reclamos Compañía de La Mar Dulce

Atención # _____ Factura (s) # _____ Fecha _____
Atendió: _____ Cargo: _____

Datos del usuario

Nombre del cliente: _____ Contacto: _____

Datos del reclamo

Seleccione marcando con una "x" la vía de recepción del reclamo:

Formato _____ Whatsapp _____
Página Web _____ Correo Eléctronico _____
Vía telefónica _____

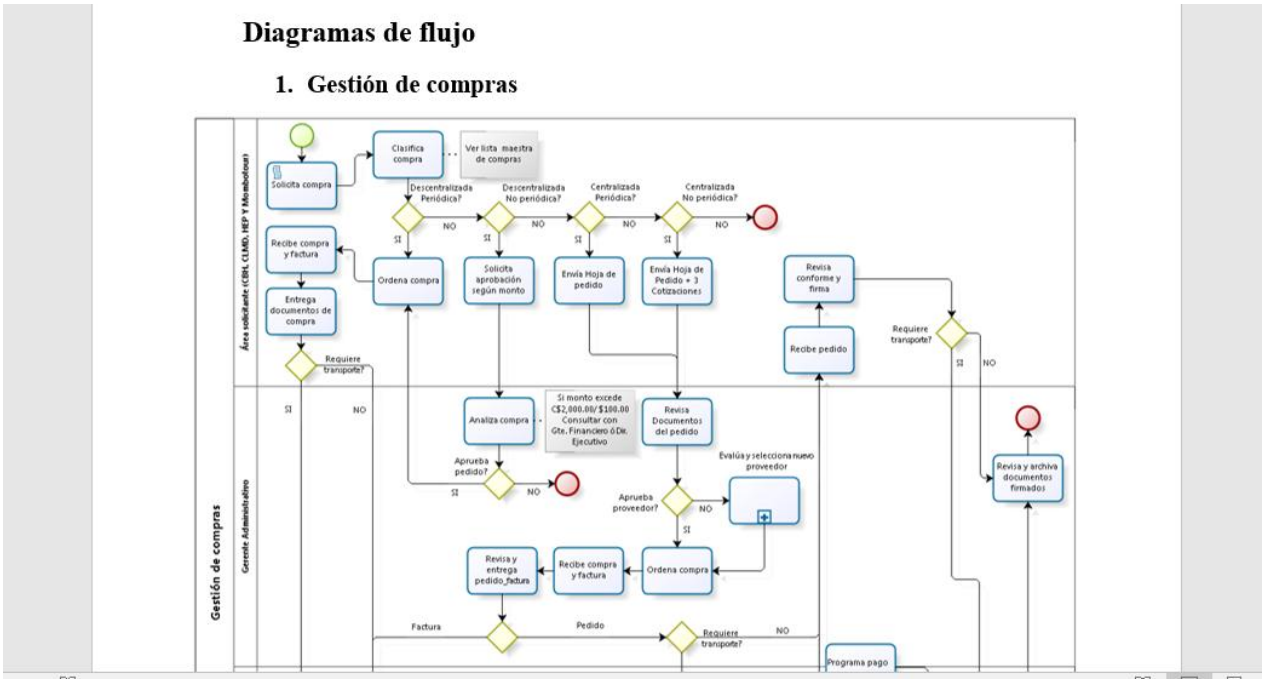
¿El producto que usted recibió es el que solicitó?
Si _____ No _____

¿Está conforme con la calidad del producto? (En la escala del 1 al 5, considerando 5 como Excelente)
1 2 3 4 5

Marque con una "x" las características que cumple el producto:

Número de lote _____ Etiquetas _____
Fecha de vencimiento _____ Bolsa en buen estado _____
Código de barra _____

Gestión de Compra, permite evitar casos de corrupción, así como evaluar y mapear proveedores, para tomar futuras acciones.



Fortalecimos nuestro mecanismo de comunicación interna a través de la incorporación de buzones ubicados en cada una de nuestras tiendas, oficina, Hacienda El Progreso y área de producción, esto generará una comunicación transparente.

Familia Café Las Flores,

Celebramos nuestro valor corporativo con la iniciativa de **buzón de comunicación interna,**

Somos responsables de compartir nuestras ideas para mejorar constantemente.

Se colocará en cada tienda, Hacienda el Progreso y oficina (Administración/Producción) un buzón, donde podrás compartir tus sugerencias, solicitudes, ideas, inquietudes y comentarios. Los que serán canalizados por el área de Desarrollo Humano.

Puede escribir su nombre o bien hacerlo de forma anónima le pedimos objetividad, respeto y transparencia al hacer uso del buzón

La comunicación del gobierno corporativo es franca y transparente.
Discurso del director Ejecutiva en celebración anual, Sr. Victor Hugo Arguello Balladares.

"A mí siempre me gusta ver y analizar los años anteriores como una experiencia de aprendizaje, tratar de sacar una enseñanza de los momentos malos y de los momentos buenos, todos los momentos deben dejarnos una enseñanza y debemos aprender de todos, para no repetir los errores y para mejorar.
Creo fielmente que de esta manera es que podemos lograr que año con año nuestros momentos de éxito sean más y nuestros tropiezos sean menos.

¿Qué alcanzamos este año? ¿Qué hicimos como CLF? Bueno les comento algunos logros.....

- *Como grupo alcanzamos un crecimiento en ventas del 18%,*

- *Abrimos 4 tiendas nuevas en un año (2 en los centros comerciales más importantes de Managua y 2 en las dos zonas de mayor desarrollo turístico del país). Siendo fuentes de empleo de forma directa para 24 personas. Tuvimos tiendas como Entheos y HEP que tuvieron un alto crecimiento en ventas, aunque todas crecieron.*

- *Pero no solo crecimos en ventas, logramos una eficiencia operativa que nos permitió bajar nuestros costos en 52% en 2015 a 38% en 2016, todo esto gracias al trabajo que hemos hecho en mejor manejo de inventarios, mejor control de las recetas, mejor control de reportes.*

- *Estos crecimientos y mejoras operativas han hecho que la familia crezca, hoy somos 164 personas que compartimos este sueño y esta visión de hacer de CLF la mejor empresa de Nicaragua.*

- *Algo sumamente importante que iniciamos este año, es el programa de toma de decisión basada en valores, buscando que este crecimiento de la familia nos permita conservar nuestros valores y nos permita tener la autenticidad de CLF para que seamos la empresa ejemplo número 1 de Nicaragua, este proceso lo estamos viviendo todos, yo personalmente estoy teniendo sesiones individuales para mejorar como líder y también todos*

estamos involucrados en diferentes actividades que solo nos harán mejorar como líderes en cada una de nuestras actividades.

- *Seguimos siendo líderes en temas de responsabilidad social, comprometidos con que el desarrollo no puede ser solo nuestro, debemos también aportar al desarrollo del país, por lo tanto este año logramos iniciar el programa con visión mundial, donde cada uno de nosotros puede invitar a las miles de personas que nos visitan en el año, a aportar su grano de arena en la educación.*

- *Hemos logrado este año superar la marca de más de 260mil libras de café tostado y hemos ampliado nuestra gama de productos con diferentes alianzas con productores y una línea de café de origen como Santa Ana, El Cráter y líneas de micro lotes que nos dan una posición de liderazgo en el mercado.*

- *Todos estos logros y otros que se me pueden escapar, solo nos dejan en una posición donde hoy quiero invitarlos a que sigamos corriendo este maratón, deteniéndonos a celebrar cada logro que nos acerca o nos dice que vamos por buen camino, pero exigiéndonos siempre más, nosotros aspiramos a mas, el 2017 viene lleno de muchas oportunidades y debemos enfrentarlas juntos y preparados para que en un año podamos seguir sintiéndonos orgullosos de lo que habremos alcanzado.*

Muchas gracias y que viva café las flores"

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 continúa que propone la ISO 26000 y Pacto Global, estamos en proceso de sensibilización, educación en los temas relacionados con Derechos Humanos y Empresa.

Hemos identificado los siguientes puntos como prioridad para trabajar en el siguiente periodo:

1. Política de Derechos Humanos.
2. Programa de capacitación con Proveedores.
3. Fortalecimiento de Programa de salud a través de alianzas con instituciones estatales y no gubernamentales.
4. Mayor incidencia en la comunidad a través de programa de Salud.

Café
Las flores
NICARAGUA
since 1926