

Año 2018

COMUNICACIÓN
DE PROGRESO
PACTO GLOBAL
DE NACIONES UNIDAS



¡Cada
café
está
hecho con
amor!


	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

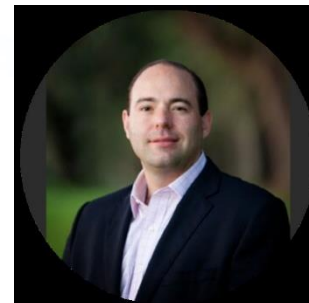
TABLA DE CONTENIDO

Carta Compromiso del Presidente de la Junta Directiva.....	2
El poder del líder en situaciones de crisis manteniendo un enfoque de Derechos Humanos....	4
Sobres nosotros.....	14
Reiteramos nuestro compromiso de operar con un enfoque de Derechos Humanos.....	18
La implementación de los principios rectores del pacto global de naciones unidas.....	22
Hacia el Futuro.....	50

Carta compromiso del presidente de la Junta Directiva



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



Managua 25 de abril de 2019

A nuestras estimados (as) grupos de interesadas,

En el año 2015 asumimos el compromiso de comunicar de manera franca, transparente y responsable las iniciativas y programas que el Grupo Café Las Flores desarrolla bajo los 10 principios rectores de Pacto Global.

El año 2018 fue marcado por retos importante para Nicaragua, lo que nos ha traído grandes aprendizajes, experiencias y nos permitió desarrollar estrategias para continuar operando dentro del marco de cumplimiento de los Derechos Humanos, entendimos que en momentos de crisis son todos nuestros grupos de interés los principales aliados, convirtiendo los propósitos en acciones.

Si bien es cierto la organización se vio afectada en cada unidad de negocio, la fidelidad y apoyo de nuestros clientes externos, colaboradores (as), comunidad, proveedores y compromiso de los (as) accionistas por mantener un legado nos permite continuar contribuyendo al desarrollo del país.

Agradezco el interés por conocer del grupo Café Las Flores a todos nuestros lectores (as).

Atentamente,

Gian Marco Palazzo Debayle
Presidente de la Junta Directiva



	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

1

EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS MANTENIENDO UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS



EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS MANTENIENDO UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS



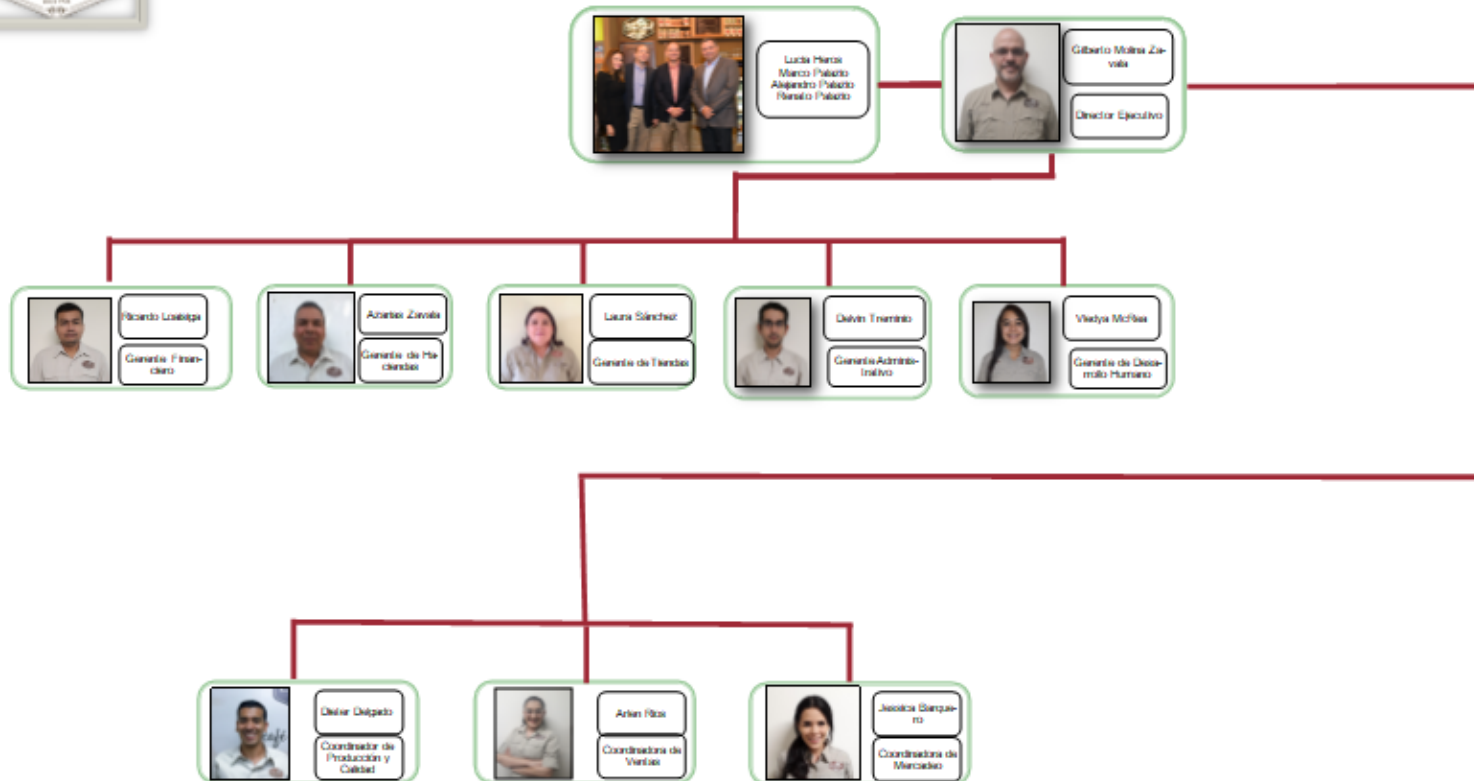
Con mucho gusto confirmo que Grupo Café Las Flores reafirma su apoyo y compromiso con los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas en las áreas de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente y Anti-Corrupción. En este nuestro cuarto año de Comunicación de Progreso, describimos nuestras acciones para integrar los principios de Pacto Global en nuestra estrategia de negocio, cultura y operaciones diarias. Estamos comprometidos con comunicar esta información a lo interno de nuestra organización y a través de nuestros canales de comunicación.

Gilberto José Molina Zavala, Director Ejecutivo. Cuenta con una amplia visión estratégica para los negocios, como líder se involucra en todas las áreas funcionales logrando desarrollar en su equipo enfoque a metas y resultados .

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>



CAFÉ LAS FLORES



	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>



**EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS
MANTENINENDO UN ENFOQUE DE DERECHOS
HUMANOS**



El compromiso como líderes nunca es fácil, gran parte consiste en dar el ejemplo, concientizar y educar a nuestros equipos. Somos responsables de compartir nuestras ideas para mejorar constantemente y debemos motivar a nuestros colaboradores en todo momento. Independientemente del sistema político, económico y cultural nos corresponde promover y proteger todos los Derechos Humanos y libertades fundamentales de nuestras familias, comunicándonos constantemente y tomando decisiones que impacten positivamente a nuestro entorno.

Dieter Delgado Moreira, Coordinador de Producción y Calidad. Es un gran conocedor y apasionado por el café, cuenta con habilidades desarrolladas como coordinación, colaboración y creatividad. Es pionero en el país de Coffee Podcast : "Hagamos Café es un espacio para compartir experiencias y conocimientos de los actores del gremio cafetalero a través de un Coffee Podcast y video-blogs, con la finalidad de educar e informar a los todos los individuos de cada eslabón de la cadena del café", expresa Dieter.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>




**EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS
MANTENINEDO UN ENFOQUE DE DERECHOS
HUMANOS**



Es fundamental desarrollar nuestras capacidades para adaptarnos a las circunstancias actuales con el entorno, a los cambio de un momento a otro, anticipar , ser proactivo reinventándonos , basada en la realidad de cada uno como individuo .
La innovación de productos y servicios son importantes, solo mejorando continuamente será posible sobrevivir en tiempos cambiantes.

Laura Sanchez Silva, Gerente de Tiendas. Lidera una unidad de negocios con un gran compromiso, ha mostrado que la mejor forma de mantener el liderazgo en el negocio de alimentos y bebidas es a través de la mejora continua, calidad y alto enfoque de servicio.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>



**EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS
MANTENINENDO UN ENFOQUE DE DERECHOS
HUMANOS**



Ha sido una estrategia de flexibilidad, entiendo la situación particular que vive cada miembro del equipo, la situación país; permitiéndoles adaptar sus horarios, tiempos y esfuerzos para no comprometer su integridad física. Pero también ha sido una estrategia de coaching, acercándonos a cada miembro de una forma más personal y escuchando sus afectaciones particulares de forma empática, para ayudarles de alguna forma a aliviar el estrés social.

Delvin Treminio , Gerente Administrativo. Lidera con el ejemplo, generando compromiso y respeto hacia sus equipos y sus pares. Es capaz de aportar ideas de gran valor que contribuyen a todas las unidades de negocio.

	<p align="center"><i>COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</i></p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>



**EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS
MANTENINEDO UN ENFOQUE DE DERECHOS
HUMANOS**



Es un compromiso de todos los días velar por que se cumplan los Derechos Humanos de nuestros clientes internos y externos. Como empresa, priorizamos al cliente y cómo se siente éste en relación a nuestro servicio, evaluando su percepción del mismo y si se siente respetado, esto se hace a través de encuestas de servicio al cliente que se llevan en cada sucursal. Además es nuestro compromiso que la publicidad sea veraz y fiable, además evitamos que ésta pueda afectar a grupos vulnerables de la sociedad como lo son los niños, niñas, mujeres y adultos mayores.

Jessica Barquero , Coordinadora de Mercadeo. Mantiene una constante energía que contagia, tiene el don de las relaciones humanas y en poco tiempo de haber ingresado ha logrado interiorizar el negocio y vivir los valores corporativos.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>




**EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS
MANTENINEDO UN ENFOQUE DE DERECHOS
HUMANOS**



El principal instrumento utilizado como estrategia durante la crisis que inició en nuestro país a partir de abril de 2018 y que aún no termina, fue la implementación de una comunicación especial y directa con el equipo, en dicha comunicación se hizo énfasis en las situaciones más importantes, en el sentido de evitar un mayor impacto emocional que pudiera afectar las actividades tanto personales como laborales.
Dado que se hizo oficial la negación de la realidad, se insistió en no esconder los temas pues que negar la verdad es una violación a los Derechos Humanos. Los principales objetivos de hablar abiertamente los temas sociales y económicos afectados son: procurar la seguridad personal (considerando las medidas de precaución para cada caso,) evitar deterioro emocional y practicar la resiliencia.

Ricardo Loáisiga Arévalo , Gerente Financiero. Ha logrado mantener un equipo consolidado y estable a través de una comunicación franca, directa y oportuna. Posee un alto compromiso con la organización y proyecta confianza hacia los demás.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>




**EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS
MANTENINEDO UN ENFOQUE DE DERECHOS
HUMANOS**



Las crisis por muy malas que sean tienden a sacar lo mejor de las personas en cuanto a conciencia, solidaridad, humanismo entre otras. En nuestro caso tratamos de afrontar la crisis como equipo, conversando directamente con las personas involucradas, dando valor a sus opiniones y convirtiéndolas en parte clave de la sostenibilidad de la empresa como tal, generamos empatía frente a los problemas externos y tratamos de contribuir en el crecimiento personal de cada uno.

Arlen Rios McEwan, Coordinadora de Ventas. Perseverante, elocuente y dinámica, son las características de Arlen, lidera una unidad de negocio con gran responsabilidad y entusiasmo.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>




**EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS
MANTENINENDO UN ENFOQUE DE DERECHOS
HUMANOS**



Una estrategia importante, es que tenemos que estar en actitud positiva, reinventando, reaprendiendo nuevamente, buscando nuevas ideas; cuál es la combinación de productos más atractivos para el público para seguir adelante. Es importante estar preparado, uno prepararse y demostrarle a los (as) colaboradores (as) que hay situaciones difíciles, pero juntos podemos lograrlo.

Azarias Zavala Hanon, Gerente de Fincas. Consigue sus objetivos a través de la coordinación y cercanía con su equipo, posee habilidad para adaptarse y asumir nuevos retos de manera eficiente.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>




**EL PAPEL DEL LÍDER EN SITUACIONES DE CRISIS
MANTENINEDO UN ENFOQUE DE DERECHOS
HUMANOS**



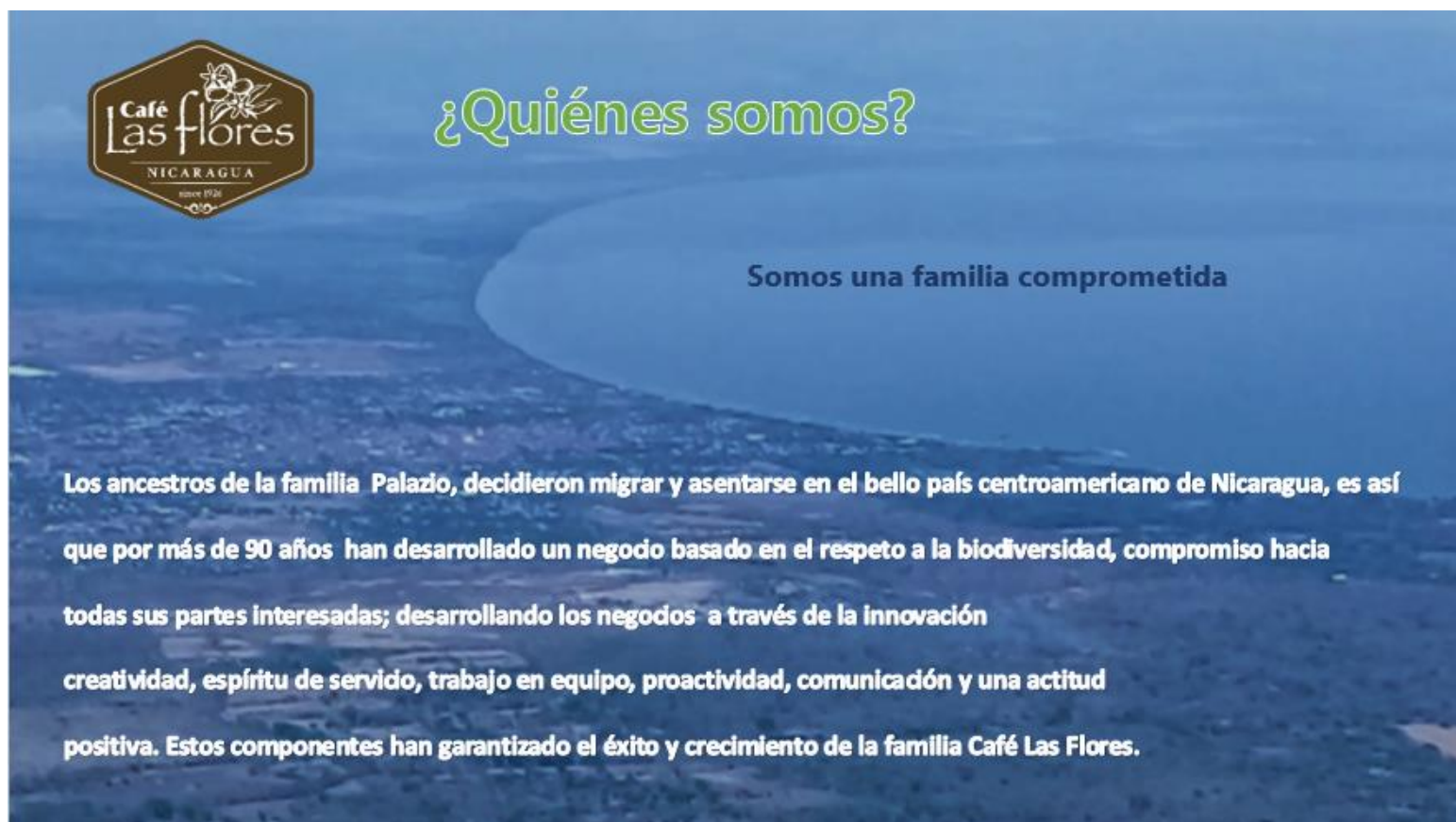
El papel del líder es desarrollar a sus equipos de tal manera que cada uno descubra sus capacidades y oportunidades, así en situaciones adversas podrán hacer uso de sus propios recursos internos para manejarse en todos los ámbitos de su vida, colocando en primer plano el respeto a su integridad y la de los demás, identificando soluciones y haciendo frente de manera constructiva a las situaciones que se presenten con capacidad para adquirir un aprendizaje de estas.


Vledya McRea Calderón, Gerente de Desarrollo Humano. Es amante de la justicia y cree en la capacidad del ser humano de generar cambios positivos en su entorno, a través de la empatía, el servicio y la verdad.

	<p><i>COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</i></p>	Año 2018
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

2

SOBRE NOSOTROS





¿Quiénes somos?

Somos una familia comprometida

Los ancestros de la familia Palazio, decidieron migrar y asentarse en el bello país centroamericano de Nicaragua, es así que por más de 90 años han desarrollado un negocio basado en el respeto a la biodiversidad, compromiso hacia todas sus partes interesadas; desarrollando los negocios a través de la innovación creatividad, espíritu de servicio, trabajo en equipo, proactividad, comunicación y una actitud positiva. Estos componentes han garantizado el éxito y crecimiento de la familia Café Las Flores.

NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

1. Protegemos con orgullo nuestra tradición, tierra, comunidad, y construimos nuestro éxito sobre ellos



2. Somos responsables de compartir nuestras ideas y mejorar constantemente

3. Entregamos nuestro mejor esfuerzo y corazón en todo momento para el éxito de la familia



4. Celebramos logros y trabajamos dificultades de manera constructiva



LA MARCA CAFÉ LAS FLORES ESTA CONFORMADA POR TRES UNIDADES DE NEGOCIO

Chain Bolt Holdings Corporation de Nicaragua S.A

- Las tiendas Café Las Flores ofrecen una verdadera experiencia a través de un servicio de alta calidad, donde el cliente puede degustar diferentes bebida naturales y derivadas de café. También puede seleccionar de nuestro amplio menú de postres y platillos que cautivan a los paladares más exigentes.



Actitud de servicio

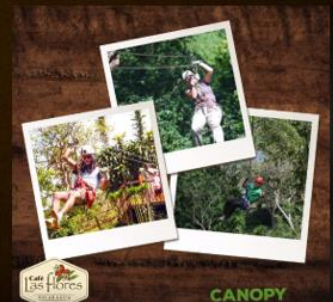
Innovación y Creatividad

Mombacho Turístico S.A

Si deseas experimentar tanto Nicaragua como todo lo que Café Las Flores tiene para ofrecer, aquí hay una manera de descubrir todo a la vez:



- Tour de café
- Tour de Canopy
- Sendero El Cráter
- Sendero El Tigrillo
- Sendero El Puma
- Tour de aves



Compañía de la Mar Dulce S.A.

Es la primera empresa creada por el Grupo Café Las Flores, dedicada a la producción y distribución de café empacado



Tenemos presencia en distintas partes del mundo, a través de nuestra pagina Web: www.cafelasflores.com donde puedes adquirir nuestros productos.

Proactividad y liderazgo

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

El Grupo Café las Flores cuenta con 92 colaboradores (as), de los cuales 82 son contratados de forma directa y 10 subcontratados, quienes gozan de los mismos beneficios que la organización ofrece.

Desde abril 2018, Nicaragua se encuentra en una situación socio política en la que ha sido necesario poner en práctica acciones que garanticen la ejecución del negocio a través de la debida diligencia.

Para Café las Flores ha significado el fortalecimiento de las relaciones y compromiso con sus grupos de interés como sus principales aliados.



	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

3

REITERAMOS NUESTRO COMPROMISO DE OPERAR CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

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”




	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

**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”



	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>


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”




	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

ANTICORRUPCIÓN

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



CÓDIGO DE ETICA

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

4


**LA IMPLEMENTACIÓN DE 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”

Basado en el fiel compromiso de reconocer y respetar los Derechos Humanos, hemos cumplido con la documentación y divulgación de nuestra política.

La puesta en práctica es la materialización de la misma con el fin de manejar, cada uno de los posibles riesgos, integrando las respuestas con la debida diligencia a

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

nuestras políticas y sistemas internos, haciendo partícipes protagónicos a accionistas, Junta Directiva y con especial énfasis a colaboradores (as), llevando el seguimiento de nuestras acciones y notificando a las partes interesadas la forma como afrontamos estos efectos.

El respeto por los Derechos Humanos, es reconocido por sí mismo como uno de los principios de actuación de la empresa, es a su vez la principal herramienta para el bienestar de nuestros (as) colaboradores (as) en armonía con la filosofía de CAFÉ LAS FLORES, una ruta que guía las interacciones con las y los colaboradores, socios, clientes, cadena de valor y comunidades vinculadas a nuestras operaciones.

- ✓ Compromiso para cumplir con la responsabilidad de respetar los Derechos Humanos.
- ✓ Procesos adecuados para identificar, prevenir, mitigar y ser responsable de los abusos contra los Derechos Humanos.
- ✓ Permitir la remediación de cualquier impacto adverso a los Derechos Humanos que la empresa cause o contribuya.

La política está sustentada en la gestión socialmente responsable, que vincula a la empresa en nuestro comportamiento con colaboradores (as), misma que junto con la política de igualdad de género, establecen una base para operar con integridad y responsabilidad.

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

Basada en 12 puntos:

1. Respeto por los Derechos Humanos
2. Diversidad e inclusión
3. Seguridad y salud en el lugar de trabajo
4. Libertad de expresión
5. Protección en el lugar de trabajo
6. Trabajo forzoso y trata de personas
7. Prohibición trabajo infantil
8. Horario laboral, salarios y prestaciones
9. Estilos de vida saludables
10. Libertad de asociación
11. Implicación con la comunidad y las partes interesadas
12. Comité de Derechos Humanos e igualdad de género

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>


Ya habiendo identificado nuestros grupos vulnerables, los esfuerzos se han concentrado en iniciativas para beneficio de **mujeres, niños, niñas y adulto mayor**.

Nuestras Mujeres



Como Organización hemos tenido el placer de compartir con nuestras partes interesadas de manera franca y transparente las buenas prácticas en materia de equidad de género, a través de foros y conversatorios donde también damos a conocer las lecciones aprendidas, retos encontrados y recomendaciones para replicar.

Foro “La Comunicación responsable para la gestión de la Responsabilidad Social”

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	Año 2018
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>


Café las Flores participó de una investigación exploratoria sobre prácticas de RSE del sector privado de Nicaragua, El Salvador y Guatemala en temas vinculados con los Derechos Humanos de las mujeres a través de FCAM en conjunto con la Red INTEGRARSE y unirRSE (para Nicaragua). Se contó con la participación de 78 empresas y según los criterios de selección establecidos, dos empresas tuvimos la oportunidad de presentar nuestras buenas prácticas en materia de D.D.H.H con enfoque de género, a través del Programa integral de prevención de la de salud: “Colaboradoras produciendo y sirviendo con salud y calidad”.

Programa: Colaboradoras produciendo y sirviendo con salud y calidad.

La iniciativa, nace de la necesidad de enfocar el tema de salud desde una visión de prevención y de carácter integral, concibiendo la salud desde la dimensión física, emocional y social y así poder solucionar el ausentismo laboral.

Por medio de alianzas con proveedores de servicios de salud, organizaciones sin fines de lucro, instituciones educativas, etc. con quienes se tiene firmados convenios a través de los cuales se desarrollan capacitaciones en temas varios como prevención de cáncer de mama, cérvico, próstata, enfermedades como diabetes, hipertensión, entre otros temas que están encaminados al desarrollo personal, salud emocional que contribuyen a la interiorización de valores y reflexión sobre roles sociales como: autoestima, prevención de violencia intrafamiliar, ley 779, finanzas personales sanas, prevención de acoso laboral y prevención de abuso sexual.

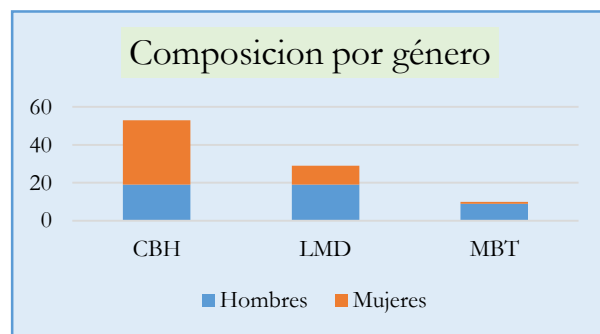
Hemos complementados el programa con la atención de médicos especializados que brindan servicio con calidez y calidad.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	Año 2018
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

El programa beneficia de forma directa a 45 mujeres, representando un 49% del total de colaboradores (as) y de forma indirecta a poco más de 200 miembros de sus familias.


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

Empresa	Hombres	♂ %	Mujeres	♀ %	Total
CBH	19	36%	34	64%	53
LMD	19	36%	10	19%	29
MBT	9	17%	1	2%	10
Total	47	51%	45	49%	92



La composición refleja equidad en número total de colaboradores (as) como grupo Café Las Flores, nuestro reto es propiciar la equidad en la empresa del sector agrícola y turístico, que por temas de construcción social la integración de las mujeres está marcada por roles.

La composición de hombre y mujeres miembros del equipo líder, es de 40% mujeres y 60 % hombres, con una participación activa de ambos en la toma de decisiones.

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

En posiciones de mandos medios tenemos una distribución de 64.3% mujeres y un 35.7% hombres.

En febrero establecimos alianza con ANSPAC (Asociación nacional pro superación personal, A.C.), organización sin fines de lucro cuyo objetivo es contribuir al fortalecimiento de las mujeres en el ámbito personal, familiar y social. Café Las Flores firmo compromiso a través del cual un equipo de “animadoras” (voluntarias de Café Las Flores) desarrollaron temas como: educación integral de la mujer, las emociones, la personalidad, identidad de la mujer nicaragüenses, etc. además de clases de manualidades, elaborando artículos que luego podrían ser puestos a la venta para generar ingresos a las beneficiadas, contribuyendo al empoderamiento económico y la economía familiar.

Café Las Flores aportó una contribución económica mensual al programa que contempló beneficiar de forma directa a 15 madres de familia de la comunidad Miravalle.



La ejecución se planificó para dos años, sin embargo, se desarrolló durante 3 meses, debimos suspenderlo pues las condiciones no garantizaban la seguridad de las participantes y animadoras (voluntarias) producto de la crisis socio política que envuelve al país desde abril de 2018.

Año 2018




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

El Café de Nuestra Tierra

Nuestros niños y niñas



	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

Por cuarto año consecutivo implementamos nuestra “Escuela de Verano”


Desde la primera edición de la Escuela de Verano en el año 2015, contamos con una participación activa de los niños y niñas de la comunidad Miravalle, La Escoba y Guanacaste y una total aceptación de los padres y madres de familia, apoyo de la comunidad educativa de la escuela Miravalle; en conjunto hemos trabajado para desarrollar clases de idioma inglés, contribuyendo también a la erradicación del trabajo infantil.

Comportamiento de matrícula

Podemos observar como la matrícula había presentado un aumento del 2015 al año 2018. Es el año 2019 donde observamos una disminución del 9 % siendo las niñas más afectadas.

Según conversación con las autoridades de la escuela (Profesor Onis Lopez Centeno), producto de la crisis país iniciada en abril de 2018, niños y niñas se quedaban en casa cuidando a sus hermanitos (as) para que sus padres y madres buscaran fuentes de ingreso fuera de la comunidad. El cuerpo docente realizó visita casa a casa para integrar a niños (as) nuevamente.

COMPORTAMIENTO DE MATRICULA			
AÑO	NIÑO	NIÑA	TOTAL
2015	68	52	120
2016	74	57	131
2017	78	56	134
2018	71	82	153
2019	81	58	139

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

En relación a la alianza con Visión Mundial, se realizaron adecuaciones metodológicas renombrando el Programa a “Animación Lectora”, cuyo objetivo es mejorar las habilidades de relacionamiento, comunicación y comprensión lectora de niños y niñas de segundo y tercer grado de la escuela Miravalle.



El programa contempla capacitación a padres y madres de familia, para involucrarlos activamente en las dinámicas, así como capacitación a docentes quienes desarrollaran el programa con el acompañamiento del equipo de Visión Mundial.



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

El Café de Nuestra Tierra

**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”



	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

Café Las Flores opera bajo los principios de:



iBuscamos

La Fórmula Perfecta!

(C)

Conocimientos

- Licenciatura en Mercadeo, Administración de empresas, Comunicación Social o carreras a fines
- Especialidad en Mercadeo
- 3 años de experiencia en empresas de consumo masivo y/o servicio
- 2 años de experiencia en puestos de liderazgo
- Vehículo Propio
- Dominio de idioma Ingles (**indispensable**)
- Dominio paquete Office
- Manejo de Plataformas de envío de Newsletters (Mailchimp, Constante Contact, Sendblaster, tec.)
- Redes sociales

+

(H)

Habilidades

- Creatividad
- Liderazgo e influencia de personas
- Habilidad Verbal
- Estratega y visionario (a)
- Orientación a resultados
- Alto nivel de inteligencia emocional

x

A

Actitud

- Positivo (a)
- Integro (a) y confiable
- Solidario (a)
- Mente abierta
- Dispuesta (o)

Puesto Disponible:

Coordinador (a) de Mercadeo

Enviar CV y Documentación a: vledya@cafelasflores.com

Diversidad e inclusión

Valoramos la diversidad y avanzamos en ella, comprometidos con la igualdad y no tolerancia discriminación en ningunas de sus formas de expresión, como es el acoso por razones de raza, sexo, color, origen nacional o social, etnia, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, opinión política o cualquier otra condición protegida por la ley vigente.



	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

Nuestra política de Desarrollo Humano, contempla el proceso de reclutamiento, selección y contratación, libre de discriminación. Estamos enfocados en incorporar colaboradores (as) que cumplan con el perfil del puesto.

Libertad de expresión

En nuestra empresa, reconocemos la libertad de expresión como un derecho universal que todo el mundo debe gozar. Forma parte de nuestra cultura, reflejada en valores corporativos:

“Somos responsables de compartir nuestras ideas para mejorar constantemente”.

Protección en el lugar de trabajo

Nos comprometemos a mantener un lugar de trabajo libre de violencia, acoso, intimidación y otras condiciones inseguras o alarmantes derivadas de amenazas internas y externas, que afecte la integridad física y/o psicológica.

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

Trabajo forzoso y trata de Personas

En nuestra empresa, reconocemos el valor e implicancia del convenio sobre trabajo forzoso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de manera que están rotundamente prohibido todas aquellas situaciones en las cuales nuestros (as) colaboradores (as) sean forzados (as) a trabajar mediante el uso de violencia o intimidación y cualquier otro tipo de medio coercitivo, sancionando a quienes se vean implicados de forma directa o indirecta.



Estilos de vida saludable

Con nuestros colaboradores (as):
Café las Flores procurará el desarrollo de prácticas de ergonomía, atención psico-social, de formación y capacitación en temas de salud y todas aquellas acciones que se encaminen en el bienestar físico y clínico de sus nuestros colaboradores y colaboradoras.

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p style="text-align: right;"><i>Año 2018</i></p> <p style="text-align: center;"><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>
---	--	--

Con nuestros clientes:



Estamos comprometidos a proporcionar la información más transparente sobre nuestros productos y servicios de alimentos y bebidas en cada uno de los centros de atención, así como la información nutricional necesaria y una amplia gama de opciones de bebidas para permitir a los clientes tomar decisiones documentadas y acordes con un estilo de vida saludable.

Garantizamos un producto de calidad, con ingredientes frescos y seleccionados, además de ofrecer alimentos con alto valor nutritivo.



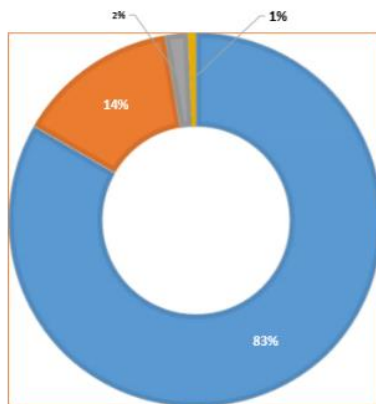
	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

Nos importa conocer la opinión de nuestros clientes en relación a los servicios y productos que ofrecemos, a través de la encuesta de satisfacción de cliente podemos identificar las fortalezas y oportunidades que nos permitirán seguir creciendo.

 **Calidad del Servicio**

CALIDAD DEL SERVICIO

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



- De 600 personas encuestadas, el servicio lo caracterizan de la siguiente manera;
 - 83% Excelente
 - 14% Bueno
 - 2% Regular y
 - 1 % Malo

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

Libertad de Asociación




¿Qué es la C.M.H.S.T.?

Comisión Mixta de Higiene y Seguridad del Trabajo (C.M.H.S.T), se considera al órgano paritario, constituidos por los representantes nombrados por los centros de trabajo y los nombrados por el o por los Sindicatos con presencia en el centro de trabajo. (Arto 40, Ley General de Higiene y Seguridad)


Los miembros de la C.M.H.S.T. son los encargados de velar y abordar temas relacionados con los riesgos identificados en el centro de trabajo.



En Café las Flores, reconocemos el derecho de los (as) colaboradores (as) a constituir las organizaciones que estimen convenientes o de afiliarse a las mismas, con un propósito de mejora continua dentro de la empresa, en línea con este compromiso, será sancionada toda acción de represalias, intimidación o acoso en contra de sus miembros. Por el contrario, nos comprometemos a establecer un diálogo constructivo con estas expresiones organizadas o sus representantes.

 www.CafeLasFlores.com

 www.cafelasflores.com

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	Año 2018
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

FORMACIÓN:

Para Café Las Flores el proceso de formación es crucial para garantizar el conocimiento a los (as) colaboradores (as) en el ejercicio de sus funciones, así como temas que contribuyen a su desarrollo y empoderamiento personal.

Capacitación Técnica	Total asistencia	Capacitación de Desarrollo	Total asistencia	TOTAL CAPACITACIONES	TOTAL PARTICIPANTES
25 temas	217	8 temas	79	33	296






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

Año 2018

El Café de Nuestra Tierra

TEMA	MES	HORAS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
Código de Ética	Enero	1	13
Declaración Anual de IR	Febrero	8	1
Higiene Bucal	Marzo	1	25
Inducción	Marzo	16	10
Taller de productividad y Clima Laboral	Marzo	3	1
Rotación y ausentismo enemigos de la organización	Marzo	8	1
Transformación digital para los negocios en Nicaragua	Marzo	4	2
Curso Avanzado Seguridad Social	Marzo	21	1
Naturaleza del Agua	Marzo	1	1
Autogestión y liderazgo	Marzo	4	19
Taller de Marketing	Abril	2	1
Comezar a ser líder	Abril	1	3
Neuroventas para restaurantes	Abril	8	30
Formador de Formadores	Abril	16	2
	Abril	16	1
Calibración de molinos	Abril	4	23
Chocolatería	Mayo	8	2
Educación Vial	Mayo	3	11
Sistema de reclamación	Mayo	1	55
Implicaciones legales en manejo de RRHH en crisis	Junio	4	1
Salud Bucal	Julio	9	10
Sugerencia y recomendaciones para actuar fiscalmente	Julio	4	1
Un día con el Exportador	Julio	2	1
Desarrollo del Turismo	JULIO	3	1
Prevencion Cáncer de mama	julio	1	19
Neuroventas para restaurantes	Julio	8	15
Reforzamiento calidad y procesamient café	Agosto	4	20
Taller de finanzas en tiempos de crisis	Septiembre	4	2
Gestión de redes sociales en tiempos de crisis	Septiembre	4	1
10 tips de liderazgo	Septiembre	5	11
Gestion de Recursos Humanos en tiempos de Crisis	Octubre	3	1
Nuevos procesos automatizados: SACFI, DMI-V2.0 y SIAEX	Octubre	3	1
Taller de empresas y derechos humanos	Diciembre	1	10
TOTAL		181	296

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	Año 2018
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

Compartimos los criterios de selección para nuestro (a) colaborador (a) destacado (a). La selección se realiza cada cuatrimestre y se elige por cada unidad de negocio. Al finalizar el año se elige un desatacado (a) anual.

1. Cumplimiento de trabajo (cumple en tiempo y forma las funciones o actividades encomendadas)
2. Relaciones Humanas (Cortesía, tacto, facilidad de relacionarse, etc.)
3. Integridad Moral y Ética (confidencialidad, honestidad, etc.)
4. Disciplina (Cumplimiento de normativas).
5. Disposición (anuyente a apoyar)
6. Capacidad para planear y organizar (cumple con su planificación de actividades y organiza adecuadamente su tiempo y el de los demás).
7. Orientación al cambio (se muestra abierto a nuevas disposiciones, normativas, etc.)
8. Liderazgo (aun sin ocupar un cargo de jefatura puede realizar acciones que evidencien su liderazgo)
9. Identificación con el grupo (se muestra integrado con el equipo de trabajo)
10. Proactividad (es una persona que encuentra oportunidades ante los problemas y expresa posibles soluciones)
11. Entusiasmo (es una persona auto motivada y transmite positivismo al equipo de trabajo)
12. Tiene disposición para enseñar a los demás y transmitir conocimiento
13. Enfoque de servicio de cliente inter y externo

Año 2018



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

El Café de Nuestra Tierra



Felix Garzón Herrera, colaborador destacado 2018, se caracteriza por inyectar positivismo al equipo y una gran disposición para apoyar.

Fue promovido para liderar una tienda.



Kenia Penado, colaboradora destacado 2018, es un ejemplo para toda la familia CLF, mostrando que se puede entregar el mejor esfuerzo en medio de adversidades.



Adriana Calderón, una de las más jóvenes de la familia, nos enseña la importancia de trazarse metas y cumplirlas.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

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”



	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	Año 2018
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>



Parte de la estrategia de comunicación en nuestras redes sociales consiste en publicar fechas conmemorativas, donde se brinda información con el fin de sensibilizar a nuestras partes interesadas sobre temas como consumo sostenible de energía, agua potable, reciclaje, etc.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>



**ECO IDEAS: consumo responsable de agua,
energía y papel**

Te invitamos a formar parte de una iniciativa ambiental

Energía:

Optimicemos el uso de los aparatos eléctricos y apagadores.



Agua potable:
Cerramos grifo si no lo utilizamos.

Consumo de papel

Recicla
Imprime solo lo necesario
Archiva electrónico
Usa bitácora para soportar documentación entregada.

Continuamos con nuestra iniciativa de consumo sostenible de agua, energía y papel, a través de acciones prácticas y sencillas:

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>

ANTICORRUPCIÓN

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

Cumplimiento

Todos los colaboradores (as) de Café Las Flores nos comprometemos a leer, entender, respetar y adherirnos a este Código de Ética y a la vez informar cualquier falta o violación al mismo a través de los medios que se han puesto a disposición. Así mismo, somos responsables de la debida divulgación con proveedores, clientes y/o consultores cuando sea oportuno.

El incumplimiento a estos lineamientos queda sujeto a acciones disciplinarias que serán establecidas y evaluadas según la gravedad de la falta.

A efecto de que todos nuestros colaboradores (as) conozcan y se comprometan a respetar y a actuar bajo estos lineamientos y a los valores organizacionales, se firmará una esquila que formará parte del expediente personal.

Miembros del equipo líder son capacitados sobre el **Código de Ética** que rige en la organización, con el objetivo de promover en sus equipos prácticas sanas y responsables.

	<p align="center">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>


La forma de hacer negocios:
 Cumplimiento de la ley
 Comportamiento ético
 Clientes y proveedores
 Uso de fondos
 Competencia justa

Uso de fondos
 Inversiones
 Regalos
 Favores
 Entretenimiento
 Contratación de parientes

De nuestros colaboradores:
 Ausencia de discriminación
 Oportunidades equitativas
 Derechos Humanos
 Drogas y alcohol
 Uso de uniforme
 Comportamiento y trato entre colaboradores



Comunicación y sociedad:
 Cumplimiento con el medio ambiente

	<p align="center"><i>COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</i></p>	<p><i>Año 2018</i></p>
		<p><i>El Café de Nuestra Tierra</i></p>



Información y recursos de la empresa:

- Información financiera
- Información confidencial privilegiada
- Propiedad y recursos de la empresa
- Manejo de dinero y equivalentes
- Información pública


NUESTROS PROVEDORES

Con el fin de conocer las prácticas sobre las que operan nuestros proveedores y brindar acompañamiento a aquellas que requieren fortalecerse, se aplica una evaluación.

Les compartimos los resultados:

94 % conocen los requisitos legales bajo los que deben operar según su actividad económica
100% cumple con normas establecidas en materia de higiene y seguridad
100% cumplen con las disposiciones legales del Código del Trabajo vigente.
12% no cuentan con procesos establecidos para prevenir formas de discriminación
100% no contrata mano de obra infantil.
18.75% no cuentan con una persona que evalúe la calidad de los productos y servicios.
37% cuenta con alguna certificación.
12% tiene programas de reciclaje.

Identificamos puntos relacionados con prevención de discriminación laboral, control de calidad y prácticas ambientales, que es necesario fortalecer a través de acompañamiento.

	<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE PROGRESO PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS COP</p>	<i>Año 2018</i>
		<i>El Café de Nuestra Tierra</i>

5

HACIA EL FUTURO

Nuestro compromiso como organización es continuar creciendo de una manera sostenible y con un enfoque de Derechos Humanos, eje transversal de nuestra estrategia de negocio.

Año con año, damos seguimiento a nuestras iniciativas y surgen nuevas, para fortalecer la ya existente basada en nuestra filosofía de construir a través de alianzas con actores sociales aportando al desarrollo de la nación.

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

1. Mapeo de riesgo institucional.
2. Continuar desarrollando alianzas con organización a fines a nuestros valores y filosofía.
3. Reactivar voluntariado institucional.
4. Fortalecer mecanismos de medición de impacto de programas desarrollados.