



# Comunicación de Progreso Pacto Global de Naciones Unidas COP

2021  
*El Café de nuestra tierra*



# 2021

## Comunicación de Progreso Pacto Global de Naciones Unidas

## CONTENIDO

<i>Carta compromiso del presidente de la Junta Directiva .....</i>	<i>3</i>
<i>LA BASE DE NUESTRA EXCELENCIA .....</i>	<i>5</i>
<i>CONTRUIAMOS NEGOCIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES.....</i>	<i>6</i>
<i>SOMOS UNA GRAN FAMILIA .....</i>	<i>9</i>
<i>NUESTROS LIDERES Y SU COMPROMISO CON LA RSE.....</i>	<i>10</i>
<i>LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS.....</i>	<i>17</i>
<i>NUESTRAS MUJERES.....</i>	<i>20</i>
<i>PREVENGAMOS EL CÁNCER DE MAMA .....</i>	<i>21</i>
<i>NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS .....</i>	<i>23</i>
<i>UNIDOS POR LA EDUCACIÓN.....</i>	<i>23</i>
<i>COMPARTE TU PLATO.....</i>	<i>24</i>
<i>EXCELENCIA ACADÉMICA.....</i>	<i>26</i>
<i>NUESTROS COLABORADORES (AS).....</i>	<i>27</i>
<i>PROCESO DE VACUNACIÓN .....</i>	<i>28</i>
<i>HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL .....</i>	<i>31</i>
<i>COLABORADORES DESTACADOS .....</i>	<i>32</i>
<i>TIENDAS DESTACADAS.....</i>	<i>35</i>
<i>INDICES DE ROTACIÓN .....</i>	<i>36</i>
<i>OPORTUNIDADES DE DESARROLLO .....</i>	<i>37</i>
<i>INCLUSION.....</i>	<i>42</i>
<i>PROGRAMA APRENDIZ .....</i>	<i>42</i>
<i>PROMOTORES DE INCLUSIÓN.....</i>	<i>42</i>
<i>CON NUESTROS CLIENTES:.....</i>	<i>44</i>
<i>LA OPINIÓN DE NUESTROS CLIENTES.....</i>	<i>46</i>
<i>LAS EMPRESAS MÁS ADMIRADAS DE CENTROAMERICA.....</i>	<i>51</i>
<i>CRECIMIENTO EN VENTAS.....</i>	<i>55</i>



## *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 24 de abril de 2022

A nuestras estimados (as) grupos de interés.

Es grato para mí dirigirme a ustedes, con el fin de ratificar el compromiso que hemos adquirido año con año con el desarrollo sostenible. Evidenciar a través de este informe de forma transparente los avances y desafíos que hemos tenido como organización.

Este año, al igual que en los últimos años, nos hemos encontrado muchos retos y dar a conocer los avances en materia de sostenibilidad en medio de la nueva "normalidad" nos llena de mucho orgullo, pues cada acción e iniciativa llevada a cabo esta llena de mucho aprendizaje y de la satisfacción que estamos contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, desde la vivencia de nuestros valores.

Estamos totalmente agradecidos con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, aliados y comunidad por mantenerse fiel al compromiso de seguir trabajando hombro a hombro, para mantener el legado y contribuir al desarrollo de nuestro país.

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

Atentamente,



Gian Marco Palazzi Debayle  
Presidente de la Junta Directiva



## Café Las Flores

Una Empresa construida en valores



Somos Café las Flores, el resultado de un legado de:  
Esfuerzo, Constancia, Tradiciones, Valores y Adaptabilidad



### Comienza aquí

Compañía De la Mar Dulce S.A, creada por el Grupo Café Las Flores en 1974. Dedicada a la producción y distribución del café empacado, producido en Hacienda El Progreso propiedad de la Familia Palazzo de ascendencia Italiana, quienes llegaron a Nicaragua a finales de los años 1,800, y enamorados de las tierras y el clima de la región decidieron cultivar café.

### Con el paso del tiempo

La calidad del café producido por la Compañía conquistó el mercado nacional e internacional donde se iniciaron las exportaciones a países como: Estados Unidos, Canadá, Chile y Alemania. Actualmente, las exportaciones se realizan a través de distribuidores, venta directa en nuestro sitio web y Amazon



### Nuestros Recursos Naturales

Café Las Flores ofrece aventura, adrenalina y paz, en un reencuentro con la naturaleza, esto gracias a Mombacho Turístico S.A, una empresa creada en el año 2,000 y que opera en la Hacienda el Progreso hogar de Café Las Flores ubicada en el imponente Volcán Mombacho, valiéndose de los recursos que tiene el lugar para brindar una experiencia inolvidable a los visitantes.



### Crecimos

En 2006, se fundó Chain Bolt Holdings Corporation de Nicaragua S.A, la Cadena de Tiendas Café Las Flores. La marca está posicionada como una de las más reconocidas e importantes en el sector Alimentos y bebidas del país. En las Tiendas Café Las Flores se ofrece un servicio de calidad con un amplio menú que va desde desayunos, ensaladas, platos fuertes, postres y demás alimentos que a lo largo de los años han conquistado los paladares mas exigentes.



## LA BASE DE NUESTRA EXCELENCIA

La filosofía de Café Las Flores está basada en nuestros valores corporativos, siendo la clave para enfrentar los retos en el día a día, creando negocios socialmente responsables y dejando un legado de excelencia.



### NUESTROS VALORES

CELEBRAMOS LOGROS Y  
TRABAJAMOS DIFICULTADES  
DE MANERA CONSTRUCTIVA



### NUESTROS VALORES

SOMOS RESPONSABLES DE  
COMPARTIR NUESTRAS IDEAS  
PARA MEJORAR  
CONSTANTEMENTE



### NUESTROS VALORES

ENTREGAMOS NUESTRO  
MEJOR ESFUERZO Y NUESTRO  
CORAZÓN EN TODO  
MOMENTO PARA EL ÉXITO DE  
LA FAMILIA



### NUESTROS VALORES

PROTEJEMOS CON ORGULLO  
NUESTRA TRADICIÓN, TIERRA Y  
COMUNIDAD Y CONSTRUIMOS  
NUESTRO ÉXITO SOBRE ELLOS

## CONTRUIMOS NEGOCIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES



### 2021 MARCADO POR PANDEMIA, INICIO DE JORNADAS DE VACUNACIÓN Y RECUPERACIÓN PAULATINA DE NUESTRA ECONOMÍA

Este año continuamos con la crisis sanitaria global ante la pandemia de COVID 19. Al igual que el año anterior, nuestra guía ha sido nuestra misión de COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES, PROVEEDORES, COMUNIDAD, NUESTROS CLIENTES Y AUTORIDADES LOCALES.

2021 fue el segundo año de pandemia, en una coyuntura donde se iniciaron a nivel mundial las jornadas de vacunación, incluyendo Latinoamérica. Para Nicaragua, al ser de forma bien paulatina la aplicación de las dosis de vacunas, el proceso de inoculación del 100% de la población se dio en los últimos 6 meses del año, coincidiendo esto con la variante Delta del virus, catalogada por la OMS como la variante más letal desde los inicios de la pandemia.

Para esta nueva fase de la crisis sanitaria global, mantuvimos nuestros protocolos de limpieza y acceso a nuestros locales, tanto nuestras tiendas como nuestras oficinas y áreas de producción, así como reforzar nuestros principales puntos de riesgo de acuerdo a mapeo de actividades clave para cada proceso.

Sin embargo, a pesar de contar con la experiencia de la primera ola de contagios, con la variante Delta se produjeron de igual forma contagios entre nuestros colaboradores.

Entre principales medidas que aplicamos con el equipo fueron:

- a. Mantener el Teletrabajo para personal de oficinas cumpliendo un rol de que evitase la concentración de personal en espacios cerrados en toda nuestra organización.
- b. Protocolo COVID 19 implementado y ejecutado por colaboradores y líderes.
- c. Incremento en los recursos destinados a garantizar materiales de prevención de contagio, tales como mascarillas, guantes, caretas y alcohol gel.
- d. Mantener el monitoreo de condiciones de salud en colaboradores de manera diaria, así como estar pendientes en el círculo cercano a colaboradores fuera de la empresa.
- e. Habilitación de permisos especiales para que los colaboradores pudieran asistir a las jornadas de vacunación anunciadas por las autoridades y que todos pudieran tener acceso al beneficio.

Asimismo, se mantuvieron los procesos para que la organización pueda adaptarse a los cambios en el entorno, entre los cuales están:

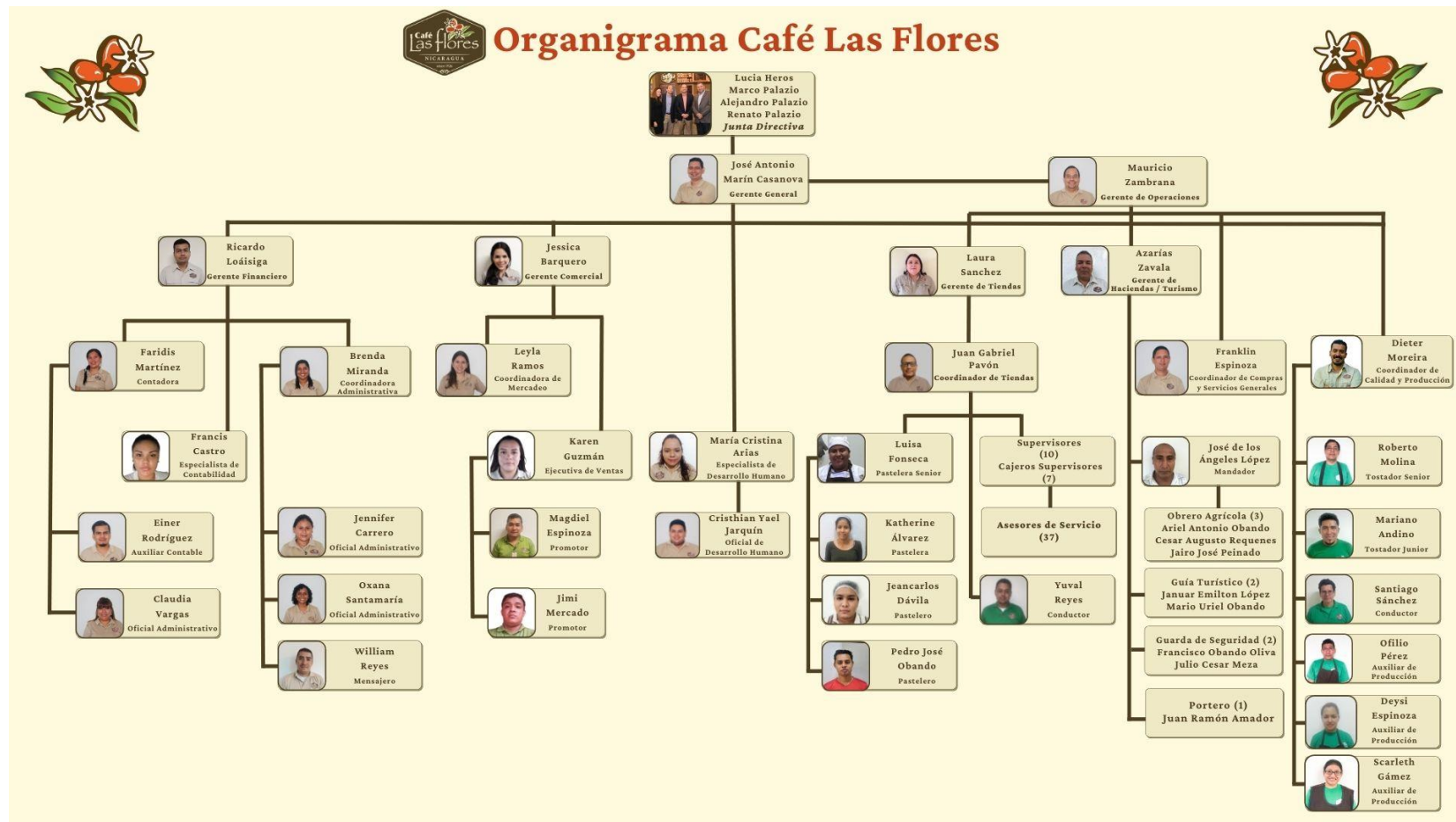
- a. Mantener horarios ajustados en centros de trabajo y restaurantes para adecuarnos a las nuevas circunstancias y comportamiento de la demanda
- b. Frecuencia de reuniones gerenciales y seguimiento a gestión de las diferentes áreas.
- c. Fortalecimos los canales alternos de consumo a través de las principales apps de delivery que operaron en el país, incluyendo Pedidos ya dentro de nuestro portafolio, así como Hugo en nuestro servicio ofrecido en el volcán Mombacho.
- d. Con nuestros colaboradores afectados por la pandemia, mantuvimos contacto directo con ellos y sus familias de tal forma de estar lo más cerca de ellos posible ante cualquier emergencia detonada por la coyuntura local.

Un punto importante a destacar es que la estrategia de comunicación que se mantuvo en el año fue muy enfocada hacia el auto cuidado y el monitoreo constante tanto de las incidencias en enfermedades, así como el cumplimiento del esquema completo de vacunación orientado por las autoridades locales correspondientes, en fiel cumplimiento a las orientaciones brindadas por la OMS para hacer frente a esta nueva oleada de contagios.

Por último y no menos importante, ha sido clave el compromiso de todos los colaboradores y líderes de las diferentes áreas de trabajo. Su pasión y disciplina por el cuidado de nuestros colaboradores, marcó la pauta en un año donde el índice de mortandad fue superior al presentado el año 2020, y por el esfuerzo del equipo en su totalidad no tuvimos decesos que lamentar en nuestros colaboradores a total empresas del grupo. Esto demuestra la disciplina de parte del equipo tanto de colaboradores como de líderes en garantizar las medidas necesarias para procurar la salud y bienestar de nuestros colaboradores.



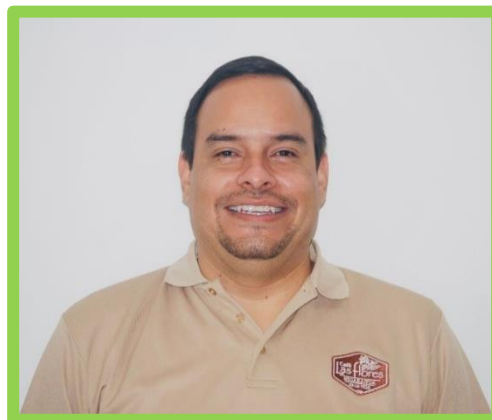
## SOMOS UNA GRAN FAMILIA



## NUESTROS LIDERES Y SU COMPROMISO CON LA RSE

### MAURICIO ZAMBRANA

#### Gerente de Operaciones



El ver la operación en el campo de las tres unidades de negocio que componen Café Las Flores, me permite confirmar constantemente que somos una empresa que respeta la igualdad y no discriminación para nuestros colaboradores y para las personas a las que servimos, cuidamos cumplir con los derechos de todo nuestro personal.

Adicionalmente ha sido muy gratificante participar en las actividades de RSE que promueve CLF, personalmente me impactó mucho la colaboración con Fundación Ortiz Gurdíán para la lucha contra el de mama.

Uno de nuestros valores corporativos es “Protegemos con orgullo nuestra tradición, tierra y comunidad y construimos nuestro éxito sobre ellos”. Y como parte de la vivencia de cada uno de los valores y las practicas relacionadas a ellos, nuestro esfuerzo por cuidar nuestra tierra y comunidad se ha dirigido a buscar proveedores de materiales ecológicos acorde a las tendencias actuales, materiales como los utilizados en nuestras tiendas.

Esto es una muestra de nuestro compromiso permanente, poner en la práctica nuestros valores en todo lo que hacemos.



**JESSICA BARQUERO**

**Gerente de Mercadeo**

Desde el área comercial de Café Las Flores, nuestro trabajo se realiza con clientes y proveedores, independientemente de su raza étnica, sexo, edad o cultura, respetando el derecho a la no discriminación, basándonos en los derechos fundamentales que todas las personas tenemos y las políticas que rigen nuestra organización.

Adicional, somos socialmente responsables con la información que se trabaja y publica en nuestras redes sociales, compartiendo contenido inclusivo, siempre respetando al ser humano, a la niñez y todos los grupos vulnerables; defendemos causas de apoyo para evitar la violencia de género y el abuso. Participamos activamente en proyectos de responsabilidad social, como lo es el apoyo a las mujeres con cáncer, en el mes de octubre, en conjunto con Fundación Ortiz Gurdíán y proyectos como Teletón, en el cual participamos con algún tipo de apoyo, año con año.

Café Las Flores ha establecido alianzas con clientes y proveedores, proporcionando beneficios para todos los colaboradores de dichas empresas, brindando descuento en nuestros restaurantes y servicios de ecoturismo. Siempre en pro de dar un servicio integral y un valor agregado a nuestros clientes y de esta manera tener una relación integral con nuestros proveedores.



**Laura Sanchez**

**Gerente de Tiendas**

Para Café Las Flores el compromiso con la salud y el bienestar de sus clientes y colaboradores es fundamental y primordial, por ello seguimos operando con la medida de bio-seguridad dentro de la nueva normalidad COVID 19, manteniendo acciones como la toma de temperatura, lavado de manos, desinfección de mesa y superficies.



Construimos un negocio socialmente responsable, aportando al cuidado del medio ambiente con acciones minimalistas desde la operación de nuestro negocio, como el aprovechamiento óptimo de la energía (encendido y apagado de aires) uso bujía led, empaques biodegradables, que aportan a la preservación y conservación de nuestro ecosistema.

Cada acción llevada a cabo es un aporte a nuestro planeta, por ello procuramos el desperdicio mínimo de alimentos, con el aprovechamiento óptimo de las recetas e ingredientes.

Como negocio socialmente responsable hemos creado alianzas con organizaciones como UniRSE, con la que se ha contemplado la implementación programa 3R, recicla, reutiliza y reduce, para aportar al medio ambiente desde el manejo de los desechos.

Hemos estrechado lazos con ANF, organización de ayuda humanitaria cuyo propósito es apoyar a la población más vulnerable de Nicaragua, alianzas que permite continuar llevando oportunidades de sostenibilidad y mayor dignidad a las comunidades más vulnerables de Nicaragua, a través de la campaña (Comparte tu plato), con el fin de recaudar fondos.

Soy fiel creyente que pequeñas acciones desde la cotidianidad, llevan a grandes cambios.



**Azarías Zavala**  
**Gerente de Haciendas**

Es de conocimiento generalizado, que el turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importantes de nuestro país y en especial nuestro Volcán Mombacho.

El turismo al aire libre, no solo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en los resultados de otros sectores, en un aumento de la calidad de vida de nuestros habitantes, un mejor aprovechamiento de nuestros atractivos naturales y su conservación como medio ambiente limpio y puro.

Café Las Flores a través de su operación de turismo y agricultura, promueve en sus clientes y visitantes de Hacienda El Progreso, Hogar de Café Las Flores, el amor y el cuidado por la naturaleza.

En cada tour, caminata o actividad procuramos crear conciencia y remarcar la importancia de cuidar el medio ambiente, el impacto que tiene en la vida de los seres humanos, trascendiendo hasta la comunidad.

**Ricardo Loaisiga**

**Gerente Financiero**

La gestión financiera es la clave para la ejecución de proyectos y programas de las empresas socialmente responsables.

El compromiso de Café Las Flores, ha sido cumplir y respetar las leyes de la república, por ello luego de gestiones con instituciones de Gobierno para conseguir acuerdos de pago de saldos retrasados por causas de la crisis sanitaria, que llevaron a reducción en las ventas de 2020.

En el 2021 se logró estar al día con nuestra obligaciones gubernamentales garantizando que nuestros colaboradores mantuvieran de forma ininterrumpida el acceso a los beneficios de ley establecidos en la legislación local. De esta forma, cumplimos con nuestro compromiso de garantizar la salud y bienestar de nuestros colaboradores en una segunda ola de contagios, definida por la OMS como la más letal desde los inicios de la pandemia.

Es importante destacar que, dentro del departamento de Finanzas, se ha reestructurado y promovido a 3 personas, dos hacia puestos de coordinación y una persona a formar parte del equipo administrativo, premiando de esta forma 8 años de pertenecer a nuestra organización.

Por último y no menos importante, en nuestro equipo hemos iniciado el Programa Aprendiz, con el cual damos acogida a jóvenes que inician su vida profesional con el objetivo de que puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación académica. Dicho programa lo estamos ejecutando en alianza con el Centro Juvenil Don Bosco.





**REITERAMOS NUESTRO COMPROMISO DE OPERAR  
CON UN ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS  
ALINEADOS A LOS PRINCIPIOS RECTORES Y ODS  
1, 2, 3, 4, 5, 8, 13 Y 17**

En la actualidad y durante el proceso de adaptación a la “nueva normalidad” relacionada con la pandemia del COVID-19 y las crisis a nivel mundial, las brechas sociales siguen siendo evidentes. La pobreza, el desempleo, la violencia, la desigualdad, son solo algunos de los resultados de años de construcción cultural que se ven mayormente acrecentadas con la realidad actual y que ponen en mayor vulnerabilidad a algunos grupos sociales.

Café Las Flores, no ha sido la excepción, aunque ha sido fuertemente sacudida con la crisis sanitaria y económica, nos hemos aferrado al compromiso de seguir cumpliendo año con año con prácticas socialmente responsables que sean la base fundamental para la continuidad del negocio.

El reto que enfrentamos es muy grande, pero no mayor al deseo de continuar y salir adelante de la mano con nuestros grupos de interés, que son parte fundamental de todos los procesos y que nos muestran su apoyo, compromiso y fidelidad en el día a día.

## Principios Fundamentales ODS



## LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



### *Derechos Humanos*



#### *Principio N° 1*

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

#### *Principio N° 2*

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

Los Derechos Humanos son parte inherente de las personas, por lo tanto, son irrenunciables, imprescriptibles, inalienables e inmutables. Por ello hacerlos respetar es un compromiso no solo con cada uno/a de nosotros, sino con la creación de una sociedad mejor. Desde la empresa dirigimos los esfuerzos a la promoción y respeto de los Derechos Humanos en las practicas internas y con los sectores sociales más vulnerables.



Continuamos desde nuestras plataformas digitales, compartiendo información de temas sensibles y educativos que pueden aportar a la concientización sobre los derechos fundamentales y contribuir al desarrollo desde las prácticas cotidianas.

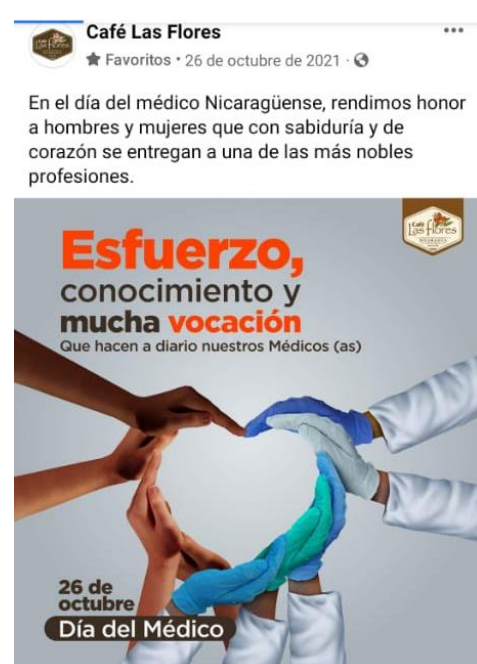
Nuestro prestigio construido desde bases sólidas nos permite ir creciendo cada vez más a nivel nacional e internacional y de esta manera llegar a más personas.

Las redes sociales, son una herramienta tecnológica acertada para las nuevas formas de comunicación y nos permite de una manera más fácil y más rápida la concientización y llegar a nuestros grupos de interés.



Hoy hemos ampliado la estrategia, para llegar a las empresas y transmitir la importancia de la educación y la concientización en temas sociales a

través de la plataforma Red LinkedIn, es una comunidad que se encuentra en desarrollo y que es clave para establecer alianzas con empresas. Tenemos el fiel compromiso de aprovecharla con el fin de promover negocios socialmente responsables. Actualmente somos 1,709 y estamos en crecimiento.



## NUESTRAS MUJERES



En Café Las Flores procuramos la igualdad de oportunidades, por ello nuestra fuerza laboral está distribuida procurando tener un balance.

Composición por Género								
Empresa	CBH		LMD		MBT		Total Grupo	
Género	M	F	M	F	M	F	M	F
Número	39	29	8	16	4	0	51	45
Total	68		24		4		96	
%	57.4	42.6	33.3	66.7	100	0	53.1	46.9

Las mujeres ocupan el 47 % de la planilla laboral dentro de la organización y los hombres 53 %. De todas las mujeres que pertenecen al grupo es importante retomar que el 31 % ocupa cargos de liderazgo dentro de la Café Las Flores, lo que evidencia el compromiso por la equidad y la igualdad de oportunidades.



## PREVENGAMOS EL CÁNCER DE MAMA



Desde el año 2017 establecimos alianza con Fundación Ortiz Gurdián y este año por 4ta ocasión aportamos a la prevención del cáncer de mama a través de la recaudación de fondos con nuestro emblemático postre especial **Pink Jar**.

La iniciativa consiste que por la compra de cada “postre rosa” donamos \$ 1 dólar a la Fundación Ortiz Gurdián, quienes, son embajadores de la prevención, detección y atención a las mujeres que sufren de esta enfermedad.

Este año la campaña tenía por lema: **“¡El poder está en tus manos! No pierdas tiempo en la prevención y detección temprana del cáncer de mama”**. La meta era recaudar 550 unidades y gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores y el aporte de nuestros clientes logramos sobrepasarla, de esta manera materializando nuestro compromiso con la cultura de prevención en materia de salud.

Sin embargo, las acciones van más allá, pues se complementan con la labor preventiva y de concientización a nuestros colaboradores y clientes con la transmisión de Webinar educativo a manera de conversatorio en el tema, en el que un especialista comparte información objetiva y pertinente sobre el cáncer de mama y la manera de prevenirlo, respondiendo preguntas del público participante.

Además, compartimos información en redes sociales sobre tips de prevención y detección y de esta manera siempre promover la cultura de autocuidado.



\*Invitación en redes



\*Transmisión en vivo por Facebook Live



\*Información en redes sociales

## NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS

### UNIDOS POR LA EDUCACIÓN

El derecho a la educación, es inherente, sin distinción y forma parte de la declaración de los derechos universales promulgados por las Naciones Unidas.

La deserción escolar es cada vez más alta, sobre todo en zonas rurales, donde se debe elegir entre comprar alimentos y útiles escolares.

El año 2021 estuvo lleno de retos para las empresas, es por ello que no dudamos en unir esfuerzo con ANF, quienes a través la campaña “Unidos por la Educación” promovimos la recaudación de kits escolares para ser entregados a los niños y niñas de la escuela Miravalles y de esta forma contribuir a que tengan una educación digna.



En el proceso de recaudación recibimos colaboración del equipo CLF y familiares, quienes se sumaron a esta causa. Con esta iniciativa, CLF y ANF beneficiaron a 70 niños y niñas en educación primaria.

El compromiso con la niñez nos lleva a sumar esfuerzos y a aportar un granito de arena al desarrollo de la comunidad.



## COMPARTE TU PLATO

Por segundo año consecutivo nos unimos a la campaña “Comparte tu plato”, promovida por ANF (American Nicaraguan Foundation). El objetivo es contribuir a la adecuada nutrición de niños y niñas de las zonas más empobrecidas del país a través de los programas de merienda escolar, beneficiando a más de 23,000 niños y niñas en 233 centros educativos.



La iniciativa consistió en recaudar fondos a través de la compra de un platillo de nuestro menú y un porcentaje de lo vendido, sería lo donado a la causa. Este año se hizo a través de la donación del 10 % de la venta de nuestra emblemática ensalada Don Tito.

La recaudación se realizó por un periodo de dos meses y el monto total del donativo fue C\$ 10,507.53. Café Las Flores demuestra su compromiso con la niñez, la erradicación del hambre en nuestro país y la concientización a nuestros clientes sobre la solidarización con las personas menos favorecidas, esperando contribuir de manera significativa a transformar la vida de las familias que atraviesan dificultades.





## *Prácticas Laborales*



### *Principio N° 3*

Las Empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

### *Principio N° 4*

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

### *Principio N° 6*

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación



## EXCELENCIA ACADÉMICA

La educación es el proceso de facilitar el aprendizaje y la adquisición de conocimientos. Es la base fundamental del desarrollo de habilidades, valores, creencias y hábitos. Por ello, para Café Las Flores es importante incentivar y reconocer el esfuerzo de los hijos/as de nuestros colaboradores a través de la Iniciativa Excelencia Académica, que se desarrolla por 5to año consecutivo.

La dinámica consiste en premiar a los hijos/as de colaboradores que en el año lectivo 2021 hayan alcanzado un promedio igual o mayor al 95%, en educación primaria y educación secundaria.

La iniciativa está basada en nuestro valor corporativo “Entregamos nuestro mejor esfuerzo y nuestro corazón en todo momento para el éxito de la familia” y más que un premio tangible, para CLF lo más importante es el reconocimiento a la dedicación, la entrega de los padres y madres de Familia de Café Las Flores.



## NUESTROS COLABORADORES (AS)

El año 2021, fue un año de muchos retos y cambios. El proceso de adaptación ante la nueva normalidad relacionada con la pandemia de COVID-19, nos lleva a esforzarnos más para cumplir con los compromisos y objetivos planteados para mantener un negocio socialmente responsable.

Para Café Las Flores, su fuerza laboral es el motor que impulsa cada actividad y cada acción que se desarrolla dentro de la organización, es por ello que trabajamos en pro, de nuestros/as colaboradores.

Continuamos con el desarrollo de campañas internas para aportar a la prevención y mitigación del COVID-19, compartiendo con nuestros colaboradores información objetiva y pertinente ante las nuevas variantes y formas de cuidado con respecto a la pandemia.



## PROCESO DE VACUNACIÓN



**CAMPAÑA DE VACUNACIÓN CONTRA EL COVID-19**

**A partir del 20 de septiembre**

¿Quiénes pueden vacunarse?  
Todas la personas en el rango de edad de 30 a 44 años

Estaté atento/a a la información que brindan las autoridades sobre los centro de vacunación en tu distrito.

Te invitamos a que asistas con los miembros de tu familia y asegures tu espacio para ayudar a la prevención.

*Si vos te cuidás, ganamos todos (as).*

Como parte del compromiso que tenemos de garantizar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, Café Las Flores promovió la vacunación voluntaria contra el COVID-19, donde se brindó a los colaboradores tiempo de asistencia a los distintos puntos de vacunación, sin ningún tipo de afectación en salario, vacaciones o día de descanso.

Como grupo contamos con la asistencia total del 95% de nuestros colaboradores/as y un 5% de abstinencia, en este último caso se realizó trabajo de concientización con respecto al tema, respetando la voluntad y el derecho a decidir.

Total empresa	Empresa	Total vacunado	%	Sin vacunar
63	CBH	59	94%	4
29	CLMD	28	97%	1
5	MOMBO	5	100%	0
97	Grupo	92	95%	5

Se compartió de manera simultánea información sobre la vacuna, para desmitificar o resolver cualquier duda en relación a la misma.





## LO QUE DEBO DE SABER SOBRE LA VACUNA CONTRA EL COVID-19

**¿Qué puede pasar después de vacunarme?**

Tras vacunarse, algunas personas presentan síntomas de leves a moderados, que se deben a que su sistema inmunitario está respondiendo a la vacuna o, más concretamente, al antígeno (es decir, la molécula que desencadena la respuesta inmunitaria) y que se está preparando para luchar contra el virus. Por lo general, los efectos secundarios desaparecen espontáneamente a los pocos días.

**¿Cuáles pueden ser las reacciones?**

Algunos de los efectos secundarios típicos son dolor en el lugar de inyección, fiebre, cansancio, dolor de cabeza, dolor muscular, escalofríos y diarrea. La probabilidad de que ocurran varía en función de cada vacuna.



*VACUNARSE SALVA VIDAS*



## LO QUE DEBO DE SABER SOBRE LA VACUNA CONTRA EL COVID-19

**¿Qué es la vacunación?**

Es una forma sencilla, inocua y eficaz de protegernos contra enfermedades dañinas antes de entrar en contacto con ellas. Las vacunas activan las defensas naturales del organismo para que aprendan a resistir a infecciones específicas, y fortalecen el sistema inmunitario.

**¿Por qué debemos vacunarnos contra el COVID-19?**

Las vacunas contra la COVID-19 enseñan a nuestro sistema inmunitario a reconocer el SARS-CoV-2 que causa esta enfermedad y a generar anticuerpos para combatirlo sin enfermarse. Tras la vacunación, el cuerpo está preparado para luchar contra el virus y prevenir la aparición de síntomas.



*VACUNARSE SALVA VIDAS*



## LO QUE DEBO DE SABER SOBRE LA VACUNA CONTRA EL COVID-19

**¿Cuáles son los cuidados que debo tener posterior a vacunarme?**

- Uso de mascarillas
- Lavado constante de manos
- Mantener distanciamiento físico
- En general seguir todas las recomendaciones para evitar la propagación del COVID-19

**Para vacunarte debes consultar con tu médico si:**

- Has sido afectado con el virus
- Eres Hipertensa
- Eres Diabético
- Estas embarazada o estas lactando
- Padece alguna enfermedad crónica controlada por tu médico



*VACUNARSE SALVA VIDAS*

El protocolo de bioseguridad fue implementado desde el año 2020 y como parte de seguimiento y continuidad al mismo, por el fiel compromiso que tenemos con brindar espacios seguros a los colaboradores/as de CLF, se realizaron las siguientes acciones:

- Se le proporcionó al personal equipo de protección (mascarillas, caretas)
- Mantener debidamente suministrado los depósitos de alcohol y jabón líquido.
- Se le brindo seguimiento cercano a las personas que presentarán síntomas relacionados con COVID-19 y enfermedades de tipo respiratorias.
- Realizamos llamadas de seguimiento día a día para conocer su estado y el de su familia.

Durante el año 2021, los meses de mayor incidencia de casos fue en agosto y septiembre. Parte de las consecuencias generadas por esta ola de casos es la contratación de personal temporal para apoyar en la recuperación de los colaboradores enfermos y cubrir las plazas disponibles, con el fin de garantizar el adecuado servicio que nos caracteriza.


Resumen 2021					
Mes	CBH	LMD	MBT	Total	% mensual grupo
Enero	1	1	0	2	2.08
Febrero	0	0	0	0	0.00
Marzo	0	0	0	0	0.00
Abril	1	0	0	1	1.04
Mayo	3	0	0	3	3.13
Junio	5	3	0	8	8.33
Julio	3	3	0	6	6.25
Agosto	13	1	0	14	14.58
Septiembre	12	0	0	12	12.50
Octubre	4	0	0	4	4.17
Noviembre	5	0	0	5	5.21
Diciembre	2	1	0	3	3.13
Total	49	9	0	58	61.70
% empresa	80.33	32.14	0.00	61.70	

## HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL

La Higiene y Seguridad Laboral es el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas al reconocimiento, evaluación y control de los posibles riesgos que puedan provocar enfermedades, accidentes o deterioro en la salud de los colaboradores dentro de su ambiente de trabajo.

Café Las Flores y su compromiso de brindar espacios seguros para sus colaboradores y el marco del respeto de los derechos fundamentales de todas las personas y el cumplimiento de las leyes, inició en el año 2021 el proceso de obtención de licencia de Higiene y Seguridad para las tiendas Banpro, Entheos y Norte, tomando como punto de partida la elaboración evaluaciones y mapas de riesgos de cada una de sus sucursales y levantamiento de las normas de trabajo seguro donde se describen los procedimientos para evitar accidentes o enfermedades de tipo profesional.



La educación y la implementación de una cultura de prevención es parte del proceso de mejoras, por ello se comparte de manera mensual información educativa para evitar accidentes o riesgo laborales.



Maria Cristina Arias <desarrollhumano@cafelasflores.com> CBH Metrocentro; + 10 • 2 8/11/2021

**Re: Orientaciones de Higiene y Seguridad**



Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.  
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.


 Salud Mental en Higiene y Seguridad.pdf 576 KB
  Salud Mental en Higiene y Seguridad.pptx 1 MB

Buenos días equipos,

Algunas **orientaciones** relacionadas con H y S, para el mes de noviembre:

1. Fecha de inspección periódica: 09 de noviembre
2. Recuerden siempre cumplir con las fechas de reuniones mensuales según sus planes
3. Adjunto tema para compartir en charla mensual. En esta ocasión repasaremos el tema afectada en el contexto laboral y contexto de pandemia. Adjunto video informativo. Favor Enviaremos lista física que debe retornar debidamente firmada a Desarrollo humano a través del LINK DEL VIDEO


 Cuidado psicosocial en el contexto Covid19.mp4
  Importancia de la puntualidad para prevenir accidentes.pptx 1 MB



Maria Cristina Arias <desarrollhumano@cafelasflores.com> CBH Metrocentro; + 11 • 1 3/9/2021

**Re: Orientaciones de Higiene y Seguridad**

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

 Importancia de la puntualidad para prevenir accidentes.pptx 1 MB

Buenas tardes equipos,

Algunas indicaciones relacionadas con HyS:

1. En el mes de agosto se renovaron todas las Comisiones Mixtas para CBH, contamos con centralización autorizada. Se envió a cada una de las tiendas copias del acta de renovación autorizada por MITRAB y copia de correo donde se aprueba la centralización de las CMHST, favor mantener archivada en ampo, en caso alguna inspección presentarla.

La mejora continua de los procesos relacionados con Higiene y Seguridad es la evidencia de nuestro compromiso con nuestros colaboradores y su salud, actualmente continuamos con el proceso de obtención de las licencias y promoviendo la cultura de prevención y autocuido.

## COLABORADORES DESTACADOS

Café Las Flores continuamente está promoviendo la excelencia no solo en sus productos y servicios, sino en sus colaboradores. Como parte del reconocimiento a la ardua labor y trabajo de los colaboradores que día a día entregan su mejor esfuerzo para el éxito de esta gran familia, Café Las Flores impulsa la iniciativa Colaborador Destacado que evidencia la puesta en práctica y la vivencia de nuestros valores corporativos y de esta manera incentivar el desempeño, la autoestima y el compromiso con la organización.

A través del llenado de un formato en el que se evalúan en el colaborador 13 indicadores que son:

- Resiliencia
- Empatía
- Orientación al cambio
- Innovación
- Relaciones Humanas
- Integridad Moral y Ética
- Cumplimiento del trabajo
- Liderazgo
- Identificación con el grupo
- Proactividad
- Entusiasmo
- Disposición para transmitir conocimientos
- Enfoque de servicio al cliente interno y externo.

Cada semestre el/la jefe/a de área evalúa al personal por el que está compuesto su equipo y Desarrollo Humano es garante de otorgar el reconocimiento al colaborador con mayor promedio en evaluaciones y de esta manera entregar los premios designados y hacer la mención pública.



Para Café Las Flores el reconocimiento a cada colaborador/a, es un reconocimiento al equipo del que forma parte, al líder que lo guía y el orgullo de contar con los mejores.

Hoy reconocemos a los colaboradores destacados del año 2021:





Ivette López, Brenda Miranda, Juan Ramón Amador, Darling Parajon y Manuel Arroliga fueron orgullosamente los Colaboradores/as Destacadas, teniendo todos en común el amor y la pasión por lo que hacen.

¡Felicidades! Sin la ayuda de ustedes nada sería posible

## TIENDAS DESTACADAS

La iniciativa Tienda Destacada nace en el año 2020 con el propósito incentivar el trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos, la productividad y la integración.

Se utiliza la herramienta Matriz de Indicadores por Tiendas, la cual contempla 4 indicadores:

- Cumplimiento de meta de ventas
- Servicio y Calidad (encuestas de servicio en línea, quejas redes sociales, quejas Hugo)
- Bajas de inventario
- Ticket promedio

En el año 2021 resultaron elegidas las Tiendas: Cobirsa y Banpro





Un reconocimiento a todos los equipos. Gracias de todo corazón por considerar tu trabajo como un hogar. Su pasión y perseverancia son motivos de ejemplo para todos los que componen esta empresa.

## INDICES DE ROTACIÓN

	Año	Número de colaboradores	Número de egreso	Rotación acumulada (%)	Rotación promedio (%)
CBH					
	2020	51	20	39.2	3.3
	2021	59	32	54.2	4.5
LMD	2020	26	12	46.2	3.8
	2021	23	10	43.5	3.6
Mombotour	2020	11	9	81.8	6.8
	2021	5	0	0.0	0.0

Rotación Corporativa		
Año	2020	2021
Rotación Promedio (%)	9.4	8.1



La Rotación de personal mide la relación entre las personas que se integran al equipo y los que se marchan. En el año 2021 para la empresa CBH, hubo un aumento de la rotación, debido a la contratación de personal temporal a consecuencia de bajas por enfermedad relacionadas con la pandemia del COVID 19, esto con el fin de proporcionar tiempo de recuperación para nuestros colaboradores y mantener la calidad del servicio que nos caracteriza.

En Café Las Flores el promedio de rotación corporativa es de 8.1 % para el año 2021. Como grupo presentó una disminución del 1.3 % en relación al año 2020, lo que evidencia un compromiso en crear ambiente de trabajos adecuados, estables, promoviendo la fidelización del personal y de esta manera continuar manteniendo la calidad en nuestros servicios y productos.

## OPORTUNIDADES DE DESARROLLO

EL desarrollo de los colaboradores Café Las Flores, es un fiel compromiso con nuestro país y nuestra comunidad, por ello a lo largo de la historia hemos sido testigos del crecimiento paulatino de algunas personas miembros de esta gran familia, que nos llena de orgullo contar:



## • Brenda Dalezca Miranda González



*El camino al éxito es la buena actitud*

Su historia en Café Las Flores inició el 13 de febrero de 2017 como Oficial Administrativa. Posteriormente, el 1 de junio de 2018 fue ascendida a Especialista de Logística y Planificación, y hace tres meses a Coordinadora Administrativa.

Hasta la fecha ha laborado para la Compañía por 5 años y 2 meses. En este periodo de tiempo, Brenda se ha destacado por ser una persona con disposición para aprender y ayudar a sus compañeros de labores sin importar el área a la que pertenecen, ya que, para ella Café Las Flores es una familia que se convirtió en su segundo hogar.

Su capacidad para aprender rápido, dar su máximo esfuerzo y desempeño en sus funciones, reducir los tiempos establecidos para sus tareas y ser una persona positiva, lograron que sus compañeros y superiores admiraran el potencial que tiene como ser humano y profesional.

Su motivación a través del tiempo ha sido aprender cosas nuevas, experimentar nuevos retos como los que le ha proporcionado la empresa al incursionar en nuevas áreas y cargos, y, por último, pero no menos importante los valores de la organización y el compañerismo. Todo esto la ha llevado a ser Colaboradora Destacada en diferentes momentos de su carrera profesional.

Brenda expresa que, todos sus compañeros y superiores han aportado un granito de arena en la incorporación a su nuevo cargo, de quienes ha aprendido la solidaridad, el compañerismo y el respeto. Además, el mensaje que ella les brinda es disfrutar de lo que hacen y mejorar cada día, aportar soluciones a los conflictos, ampliar sus conocimientos y apoyar en todo momento a los demás.

Para ella, Café Las Flores ha aportado a su desarrollo profesional al brindarle oportunidades de crecimiento y ofrecer capacitación constante, las cuales ha sabido aprovechar.

A futuro, Brenda se visiona como una profesional en constante crecimiento, con mayores conocimientos, liderando un área de la empresa con sentido humanitario y brindándole la mano a sus compañeros como siempre lo ha hecho.



## • Einer Antonio Rodríguez Aguilar



### *Pequeños esfuerzos que llevan al éxito*

Es parte de la familia de Café Las Flores desde hace siete años y medio. Inició como Auxiliar de Bodega y debido a su deseo de superación, la unidad con sus compañeros de labores y la confianza que en él depositaron sus superiores, fue ascendido a mensajero hace dos años y recientemente promovido como Auxiliar Contable.

La honradez, el respeto, la puntualidad y la responsabilidad al ejercer sus funciones, son características de Einer, quien ha sido motivado por su familia y el Equipo de Café Las Flores, sintiéndose apoyado en el proceso de cambio dentro de la Empresa y de los que ha aprendido el compañerismo y la unidad.

Einer expresa sentirse contento durante todos los años que ha laborado para la Compañía, aprendiendo muchas cosas nuevas, brindándole la oportunidad de crecer profesionalmente debido al compromiso constante que tiene Café Las Flores en crear espacios de crecimiento a sus colaboradores en los que puedan demostrar sus capacidades y aptitudes con calidez humana.

En estos años de ardua labor Einer ha sido colaborador destacado en varias ocasiones y ha participado de las capacitaciones asignadas en pro de la mejora continua de sus funciones. El mensaje que él les da a sus compañeros y a todas las personas que quieran alcanzar el éxito profesional es tener puesta la fe en Dios en todo momento, confiar en sus capacidades y decirse constantemente "Sí puedo".

En el futuro, Einer se visiona como una persona que antepone sus valores como el respeto y la solidaridad en el desempeño de sus funciones para seguir aportando a la empresa y a sus colaboradores con la humildad que siempre lo ha caracterizado.







## Faridis Yulise Martínez García



*La perseverancia es la base del éxito*

Licenciada en Contaduría Pública y Auditoria, con participación en diferentes Seminarios y Capacitaciones en procesos y técnicas relacionadas a la contabilidad. Ingresó a Café Las Flores hace seis años como Auxiliar Contable, y gracias a su esfuerzo y desempeño al poco tiempo fue ascendida como Contadora de la Empresa.

Sus fortalezas han sido el compromiso con sus funciones, la responsabilidad, la transparencia en sus acciones y la adaptabilidad al cambio. Por otra parte, Dios, su familia y desarrollarse profesionalmente han sido su motivación dentro de Café Las Flores donde se encuentra contenta por los logros obtenidos en todo este tiempo.

Faridis, expresa su agradecimiento a la Empresa por la oportunidad de trabajo que le brindaron, sin contar con una amplia experiencia, en sus inicios y por la confianza en su capacidad.

En esa transición, recibió el apoyo de su jefe inmediato y de sus compañeros de trabajo quienes siempre le aportaron nuevos conocimientos e ideas. De ellos, aprendió a trabajar en equipo, a buscar soluciones ante las adversidades con el apoyo de los demás y que los valores personales y de Café Las Flores prevalecen ante todo. A sus compañeros les aconseja que siempre se esfuercen por mejorar su servicio, a aprender cosas nuevas y no quedarse estancados con el paso de los años.

Faridis considera que la Responsabilidad Social Empresarial aporta al desarrollo de la empresa y sus colaboradores, ya que los impulsa a alcanzar sus objetivos y crear las herramientas y procesos necesarios para el cumplimiento de los mismos.

A futuro se visiona como una profesional trabajando mas de cerca con cara área y liderando a los colaboradores de Café Las Flores con transparencia y calidez.







**Jairo Cristopher Ramos Hernández**



## *Superando obstáculos para alcanzar el éxito*

Colaborador de Café Las Flores desde hace 8 años. Sus inicios en la Empresa fueron como mesero, posteriormente fue ascendido a Barista, luego a Cajero y desde hace 3 años como Supervisor.

De Jairo podemos recalcar la responsabilidad, el compromiso con la Organización, el respeto, el compañerismo, la capacidad para resolución de problemas y la buena atención a los clientes.

La motivación de él ha sido su familia y el deseo de crecer profesionalmente dentro de la empresa. Jairo, expresa que durante estos ocho años se ha sentido como en casa, y al recordar su proceso de crecimiento la nostalgia invade su mente por todas las alegrías y dificultades que ha pasado junto a sus compañeros.

En ese sentido es importante recalcar el apoyo que Jairo recibió de sus compañeros de trabajo y de sus superiores en un accidente que sufrió hace un año. Quienes estuvieron pendiente de él a través de llamadas, mensajes de texto, aporte económico y demás muestras de cariño.

Al momento de su reincorporación a la empresa, refiere que recibió todo el apoyo necesario de Café Las Flores para realizar poco a poco sus funciones sin esfuerzo físico u otro tipo de actividades que involucraban un mayor esfuerzo en su proceso de recuperación.

De sus compañeros a aprendido que todas las personas somos diferentes y debemos de aprender a tolerarnos entre sí. A ellos, les invita a brindar todo su esfuerzo en sus funciones e ir mas allá de lo común para salir de la zona de confort e incursionar en nuevas experiencias. Jairo califica como excelente la acción de Café Las Flores en permitir espacios de ascenso a sus colaboradores para poder crecer, además que eso propicia la motivación de los mismos y los compromete más con la Organización.

Finalmente, Jairo se visiona a futuro como un colaborador que siempre entrega lo mejor de él para el crecimiento personal y de la empresa desde el puesto que sus capacidades le permitan desarrollar para el servicio de los demás.



## INCLUSION

### PROGRAMA APRENDIZ

Las oportunidades laborales para los jóvenes es la puerta al desarrollo de una comunidad y de un país, es por ello que en Café Las Flores brindarlas es su compromiso por aportar al crecimiento profesional y el avance como país.

Café Las Flores materializa este compromiso a través de la implementación del programa “Aprendiz” en alianza con el Centro Juvenil Don Bosco, que consiste en combinar educación técnica y formación profesional para el desarrollo de habilidades en los jóvenes, por lo que, a través de un acuerdo debidamente firmado, el estudiante y la empresa acuerdan brindar un espacio de aprendizaje dentro de un área asignada, para poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación teórica. Con esto, los jóvenes beneficiados con el programa, tendrán mayor oportunidad de inserción laboral y desarrollo profesional.

### PROMOTORES DE INCLUSIÓN

Somos promotores de la inclusión, por ello a través de nuestras redes y plataformas compartimos información educativa en temas de inclusión y de esta manera concientizar a nuestros clientes, proveedores y todas las personas que son parte de la comunidad digital y de esta manera afianzamos el compromiso con la igualdad y el respeto de los derechos de todas las personas, independientemente de las diferencias.

Bajo este lineamiento y bajo el principio de no discriminación y la inclusión en todas las esferas de la vida, somos responsable de compartir contenido que muestre la importancia de ser equitativos e igualitarios en cuanto a los roles sociales que se nos han sido asignando



Café Las Flores como parte de nuestra Política de Derechos Humanos, promueve la inclusión. En el Día Mundial del Síndrome de Down te invitamos a reflexionar sobre la importancia de propiciar espacios dignos, con acceso a la educación, salud, disfrute pleno de la vida familiar, recreación, atención, respeto y cariño para niños, niñas, jóvenes, mujeres y hombres que padecen esta condición.

Usamos hoy calcetines diferentes como un símbolo de apoyo, mostramos tus calcetines de diferentes colores en cualquiera de nuestras sucursales y obtén tu café caliente 8 oz a \$1 dólar. Aplican americano, cappuccino y latte.



culturalmente. La mujer y el hombre como parte fundamental para el desarrollo de la sociedad y el crecimiento de la organización y del país.





## CON NUESTROS CLIENTES:

El compromiso con nuestros clientes nos lleva a innovar y contribuir a habito alimenticios más sanos, incluyendo en nuestro menú alimentos que aporten a la dieta y al cuidado de las personas que los consumen.

En el año 2021 se lanza en el menú Las comidas en *bowls* que es una tendencia de los últimos años, en una presentación diferente a lo tradicional podría enmarcarse más en una cuestión de *lifestyle* (estilo de vida), donde todo se ve lindo, apetitoso y es saludable, con ingrediente fresco y nutritivos, así como bebidas que aportan complementan la alimentación.





A través de nuestras redes promovemos en nuestros consumidores y público, hábitos de alimentación saludables.

El 2x1 todos los lunes en ensaladas, brinda la oportunidad a nuestros clientes de consumir alimentos ricos en vitaminas y saludables, a bajos costos.



**Café Las Flores**

★ Favoritos • 4 de abril de 2021 •

¡Regalate salud y un gusto! Disfrutá nuestros smoothies y limonadas Frozen. Tenemos opciones para todos los gustos 🍓🍋... Ver más



**Café Las Flores**

★ Favoritos • 6 de diciembre de 2021 •

Un nuevo #LunesDETOX en el que nos encanta consentirlos. Solo por hoy todas nuestras ensaladas al 2x1. Comprá una y te damo... Ver más



## LA OPINIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Para Café Las Flores la opinión de todos sus clientes es importante y primordial para mejorar cada día más, por ello a través de las encuestas de satisfacción conocemos de la experiencia de cada uno del cliente que nos visitan en cada una de nuestras sucursales.



**Café Las Flores**

...

★ Favoritos • 9 de junio de 2021 •

Tu opinión es muy importante para nosotros. Encontrá un código QR en tu factura y habladores de mesa y al escanear el código QR con tu teléfono, podrás contestar encuesta de experiencia Café Las Flores. Queremos escucharte para continuar mejorando 😊

¡Viví La Experiencia Café Las Flores!



El ejercicio de encuestas digitales NPS, se inició en el mes de marzo del 2021, con el fin de mejorar la calidad en el servicio que ofrecemos.



Con frecuencia semanal se revisan los comentarios de los clientes obteniendo el porcentaje de personas encuestadas. Adicionalmente, se premia a los líderes de cada tienda, si cumplen con los siguientes indicadores:

Si se cumple con un NPS igual o mayor al 60%, se evalúa cuantas encuestas completaron cada sucursal

La cantidad de encuestas por sucursal se compara con el objetivo del mes, si el resultado es mayor o igual al objetivo

El premio consiste en un bono de compra en supermercados por un valor de C\$500.

Durante este primer año de práctica hemos tenido resultados satisfactorios en los que día con día hemos mejorado la nota final, lo que indica una mejora significativa en servicio y calidad que ofrecemos en nuestras tiendas.

Esperamos para futuro seguir alcanzando mejores resultados

Mes	Detractores	Pasivos	Promotores	Encuestados	Nota
Marzo	10	15	37	62	43.50%
Abril	17	20	32	69	22%
Mayo	9	18	53	80	55%
Junio	6	19	36	61	49%
Julio	7	11	34	52	52%
Agosto	12	10	33	55	38%
Septiembre	12	8	21	41	22%
Octubre	11	14	60	85	58%
Noviembre	18	20	133	171	67%
Diciembre	19	16	93	128	58%
Enero	16	27	151	194	70%
Febrero	17	20	176	213	75%

Algunos de los comentarios de clientes satisfechos:

“Lo máximo, escuchan mi voz, saben que voy a ordenar, ¡¡¡felicidades por sus colaboradores!!!”

“Excelente equipo, me siento en casa Darling y Donald son lo máximo”

“Excelente servicio y las personas que atienden súper amables”

“Muy buen servicio y excelente atención”

“Muy buen servicio, el personal muy amable”

“Siempre el Personal muy amable y atento. Y el café riquísimo”





## *Medio Ambiente*



### *Principio N° 7*

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

### *Principio N° 8*

Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad social

### *Principio N° 9*

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente





**Café Las Flores**

★ Favoritos • 17 de mayo de 2021 •

En este día internacional de Reciclaje, podés obtener un 20% de descuento al presentar tu termo.  
🌿... Ver más



Para Café Las Flores el compromiso con el medio ambiente y su cuidado este dado de pequeños esfuerzos que representan grandes cambios, que son responsabilidad de cada uno de nosotros, por ello, una manera de concientización es hacer un llamado a nuestros clientes al uso de empaques reutilizables con el fin de crear menos desechos.

Café Las Flores impulsa iniciativas entre sus clientes para fomentar el hábito del cuidado y preservación del medio ambiente.



### *Principio N° 10*

Las Empresas deben trabajar contra la corrupción  
en todas sus formas, incluidas extorsiones y  
soborno

## LAS EMPRESAS MÁS ADMIRADAS DE CENTROAMERICA

En el año 2021, la revista E&N y la firma consultora internacional Skaleno Advisory, realizaron una encuesta abierta a lo largo de Centroamérica para identificar las empresas admiradas en la región y que se han ganado un reconocimiento por 3 indicadores fundamentales y distintivos:

- La calidad en su gestión interna
- La calidad de los servicios y productos y servicios que producen
- La habilidad para atraer, desarrollar y retener talento.

El ejercicio tuvo una participación de 880 encuestados, que representan la voz de los tomadores de decisiones en las empresas de la región, los cuales el 60% eran hombres y el 40% mujeres.

Además de los admirados a nivel regional, los centroamericanos nominaron a 29 empresas admiradas a nivel local en los países de la región y entre ellas destaca Café Las Flores, entre las 5 nominada a nivel de Nicaragua, siendo este un orgullo y evidencia del compromiso por ser cada día mejores.

Todo esto es posible gracias al esfuerzo y el trabajo constante de los miembros de la familia Café Las Flores, quienes día con día brindan lo mejor de sí y aportan al desarrollo.

E&N CENTROAMERICA & MUNDO   EMPRESAS & MANAGEMENT   PYME-EMPRENDE   CPTW   VIDEOS   SUSCRIBETE	
<b>EL SALVADOR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>GRUPO PURDY</li> <li>CENTENARIO INTERNACIONAL</li> <li>AUTO MERCADO</li> <li>GRUPO BRITT</li> </ul>	<b>GUATEMALA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CERVECERÍA CENTRO AMERICANA</li> <li>POLLO CAMPERO</li> <li>DISTELSA</li> <li>GRUPO SOLID</li> <li>IRTRA</li> </ul>
<b>EL SALVADOR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>AEROMAN / MRO HOLDINGS</li> <li>SUPER SELECTOS</li> </ul>	<b>NICARAGUA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>COMPAÑIA CERVECERA DE NICARAGUA</li> <li>COMPAÑIA LICORERA DE NICARAGUA</li> <li>GRUPO INVERCASA</li> <li>CAFÉ LAS FLORES</li> <li>CASA MANTICA</li> </ul>
	<b>PANAMÁ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ</li> <li>CABLE &amp; WIRELESS PANAMÁ</li> </ul>

Foto: Estrategia y Negocios

¡Felicidades Familia Café Las Flores!



Nuestro compromiso y responsabilidad es operar bajo lineamientos éticos, por ello todas las acciones están basadas en nuestro Código de Ética, evidenciamos a través de fragmentos del mismo, que rigen nuestras decisiones de una manera justa:



**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 (as), clientes y/o proveedores.**



**Por ningún motivo utilizaremos medios deshonestos o ilegales para obtener ventaja sobre nuestros competidores, por lo que nuestra relación siempre tendrá como base las fortalezas de nuestros productos y servicios, calidad y profesional, renombre y mercadeo justo**





No realizamos inversiones, ni negocios ilícitos o de dudosa procedencia con ninguna empresa. Así mismo, todo colaborador que llegara a tener intereses económicos en entidades competidoras deberá informar a la Dirección de Café Las Flores para determinar si esto puede ser considerado conflicto de interés, igual procedimiento deberá seguirse si el interesado fuera el cónyuge y/o hijos.



Nuestros colaboradores no aceptan regalos o favores como soborno para realizar o agilizar los procedimientos que Café Las Flores tiene definidos. Nos comprometemos a compartir con nuestros clientes y proveedores esta política para evitar conflictos a futuro



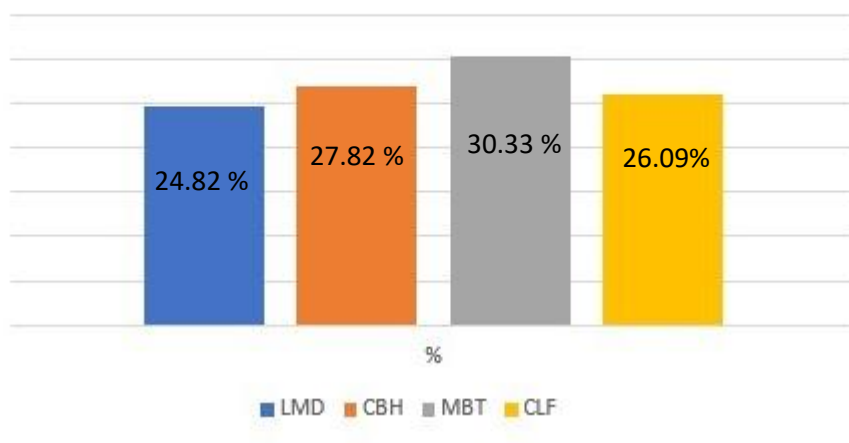
## CRECIMIENTO EN VENTAS

El año 2020 representó un duro impacto para la economía local y mundial, como efecto de la pandemia que enfrentamos.

Para Café Las Flores es un orgullo afirmar nuestro compromiso con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general brindando un servicio de calidad, productos de calidad, que generen en nuestros visitantes la seguridad que cuentan con un espacio dotados con las medidas biosanitarias para combatir la pandemia, que sean espacios de esparcimiento y recreación para desconectarse de la realidad actual y donde puedan sentirse como en familia.

Gracias al trabajo de nuestros colaboradores, proveedores y la fidelidad de nuestros clientes, podemos ratificar orgullosamente el crecimiento en ventas del 26.09%, lo que representa mayores fuentes de trabajo que impacta directamente al núcleo familiar de nuestros colaboradores, mayores inversiones que ayudan al desarrollo y crecimiento de nuestro país y la posibilidad de retribuir a la comunidad a través de los distintos programas e iniciativas dirigidas al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible.

Variación porcentual en ventas netas de 2021  
contra 2020



## Hacia el Futuro

Nuestro compromiso continúa y todos los años nos resulta relevante revisar dentro de nuestra estrategia de negocio las acciones que podemos tomar para aportar desde nuestra gestión, al Desarrollo Sostenible, al respeto de los Derechos Humanos, al progreso y fortalecimiento de la comunidad y nuestros grupos de interés.

En el camino hay retos que enfrentar, sin embargo, cada acción realizada, cada programa implementado y cada iniciativa completada, representa el esfuerzo y el compromiso de un equipo que desea tener un impacto positivo en la vida de las personas que se benefician.

Es por esto que retomaremos como prioridad, trabajar los siguientes puntos:

- Desarrollo de iniciativas en materia de medio ambiente
- Seguimiento y evolución de la pandemia COVID-19 y mantener los protocolos de bioseguridad
- Documentar y sistematizar las políticas e iniciativas en materia de Responsabilidad Social
- Identificación y mapeo de las oportunidades de mejora en RSE.

En Café Las Flores mantendremos en el 2022 y demás años el compromiso de seguir cumpliendo con el Desarrollo Sostenible, con nuestros accionistas, colaboradores, clientes y con la comunidad en general.