



Construyendo un  
mejor **mundo del café**

**Mercon Coffee Group**  
Reporte de Sostenibilidad 20-21







**E**l año pasado fue una aventura para todos. A pesar de los obstáculos, rompimos todas las barreras, innovamos y establecimos un nuevo estándar para lo que es posible. Nuestra esencia Made in Mercon nos hizo alcanzar no solo los mejores resultados financieros en los últimos cinco años, sino dejar una huella importante en cada uno de nuestros pilares de sostenibilidad: prosperidad, personas y planeta.

Ser un socio cercano que genera bienestar para todos es parte de nuestra esencia. En la cosecha 20-21 reforzamos el enfoque para apoyar el

fortalecimiento de nuestros productores. Mediante más de 19,000 visitas de asistencia técnica y la colocación de US\$ 17 millones en créditos impulsamos sus objetivos de crecimiento para producir de una forma sostenible. Para nosotros es un orgullo que nuestros productores LIFT continúen superándose y aumentando su productividad, en promedio, superior en un 29% a la productividad de nuestros orígenes en Centroamérica.

El círculo de prosperidad que promovemos desde Mercon también se concentró en el desarrollo de nuestras

comunidades cafetaleras. En alianza con la Fundación Semillas para el Progreso invertimos más de US\$ 1.8 millones para llevar educación de calidad a 6,000 estudiantes en Nicaragua y Guatemala. El acceso a la educación es esencial para la creación de oportunidades que mejoran la calidad de vida de nuestros productores y sus familias, a través de ella contribuimos al reto de alcanzar un desarrollo sostenido y equitativo para todos.

Durante la 20-21 avanzamos de manera decidida en la identificación de nuestros impactos ambientales internos y en la consolidación de métricas e indicadores que nos permitirán robustecer nuestro sistema de gestión ambiental. Asimismo, a través de nuestra plataforma LIFT y con el apoyo de nuestros productores continuamos reforzando nuestros esfuerzos para proteger la madre tierra, logrando así la conservación de 7,037 fuentes de agua y 8,210 hectáreas de bosque.

El apoyo de nuestros aliados ha sido crucial en la construcción de una cadena de valor más

sostenible en nuestra operación. Logramos el desarrollo de 20 alianzas a través de las cuales gestionamos más de US\$ 2.5 millones en iniciativas conjuntas que promueven las mejores prácticas sociales y ambientales, elevando así la calidad de vida en las regiones en las que operamos.

Antes de invitarlos a conocer en detalle nuestra gestión en las siguientes páginas, quiero resaltar que detrás de cada uno de nuestros logros, está un equipo comprometido que puso todo su esfuerzo en superar cada uno de los desafíos que se nos presentaron y se centró en hacer de Mercon un mejor lugar para trabajar para así juntos construir un mejor mundo del café.  
**¡gracias equipo!**

“Estoy seguro que tenemos por delante un futuro brillante y que, **como un Solo Grupo, un Solo Equipo**, continuaremos creando un círculo de prosperidad para todos.”

**Oscar Sevilla**  
**CEO Mercon Coffee Group**



# ÍNDICE

**I** | Grupo Mercon - pag. 04



**II** | Prosperidad - pag. 14



**III** | Planeta - pag. 40



**IV** | Personas - pag. 58



**V** | Tabla de contenido GRI - pag. 80



# ¡Nuestra *historia!*

“El café trae esperanza, conecta los corazones y retribuye. El café transforma”.

*José Antonio Baltodano,  
Presidente, Mercon Coffee  
Group*

De una finca de café en Nicaragua surgió una de las empresas líderes de café verde en el mundo con iniciativas de sostenibilidad que generan innovación y prosperidad en las comunidades.

## *Nuestro recorrido en estas siete décadas:*

- **1853** - Inicia nuestro recorrido con la compra de una finca cafetalera en Nicaragua por Moisés Baltodano, abuelo de nuestro actual presidente.
- **1896** - Moisés viaja a Europa para vender café.
- **1952** - Se funda CISA Exportadora en Nicaragua.
- **1979** - Cierra CISA Exportadora por la nacionalización de la exportación de café en Nicaragua.
- **1982** - José Antonio Baltodano funda Mercon Coffee Corporation en Estados Unidos.
- **1991** - Se restablece CISA Exportadora.
- **1998** - Se inaugura Mercafe Vietnam.
- **1999** - CISA Exportadora empieza con la implementación de programas de responsabilidad social corporativa en las comunidades cafetaleras.
- **2000** - Se inaugura Mercon Honduras.
- **2005** - CISA Exportadora es la empresa pionera en iniciar la producción de café Robusta en Nicaragua.





- **2010** - Se establece el negocio de viveros.
- **2012** - Se inaugura Mercon Brasil.
- **2013** - Para fortalecer los esfuerzos de Mercon en las comunidades cafetaleras, se crea la Fundación Semillas para el Progreso como una organización sin fines de lucro para apoyar la educación en las comunidades cafetaleras.
- **2014** - Se inaugura Mercon Guatemala.
- **2014** - Se establece LIFT, una plataforma de sostenibilidad para los caficultores.
- **2016** - Se establece la sede en Ámsterdam.
- **2019** - Se establece Mercon Specialty en Estados Unidos.
- **2020** - Se inaugura Mercon Etiopía.

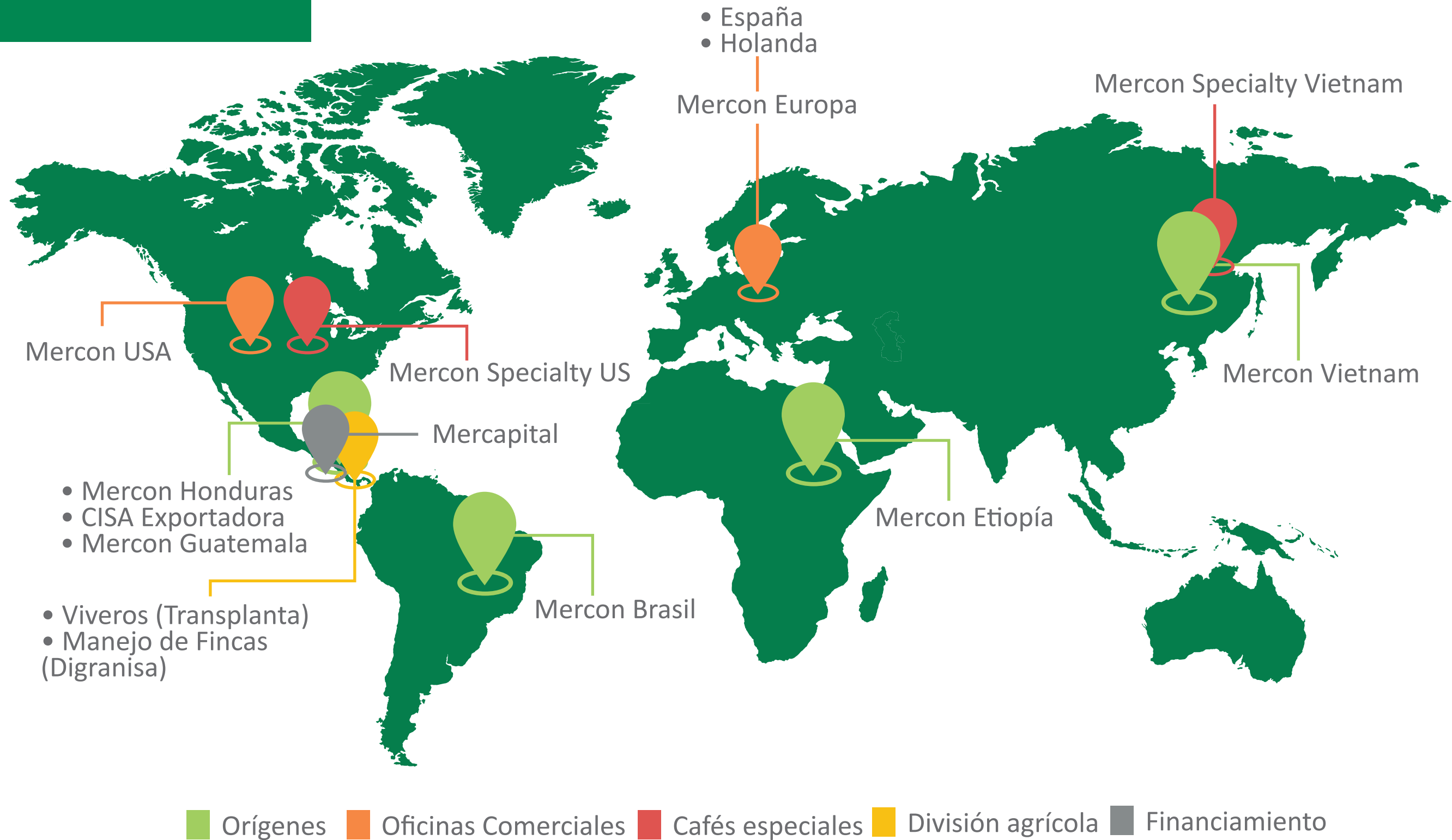




# Nuestras *operaciones*

Fundada en 1952 como una compañía exportadora de café, Mercon es una empresa especializada en café con sede en Holanda y está entre los 10 proveedores de café líderes en el mundo. Contamos con una presencia sin precedentes a lo largo de la cadena de suministro del café: desde el cultivo y la producción hasta la venta, la logística y la gestión del riesgo.

Asimismo, nuestra división agrícola incorpora el manejo tanto de fincas como de viveros y Mercapital, brinda financiamiento a los productores, ofreciendo tasas y condiciones accesibles.





# Construyendo un mejor *mundo del café*

Mercon Coffee Group es un proveedor global de café verde verticalmente integrado y comprometido con brindar la calidad correcta de café de manera consistente a nuestros clientes creando medios de vida sostenibles en las comunidades cafetaleras.



Nuestra filosofía es simple, trabajamos como un solo grupo, un solo equipo. En Mercon, buscamos cambiar la forma en que se produce, se compra y se consume el café en el mundo a través de la sostenibilidad, la innovación y el compromiso con las comunidades cafetaleras. Este objetivo se captura en nuestro propósito: construir un mejor mundo del café.



# Mercon en *un vistazo*

**4,224**   
Productores LIFT

**1,215,104**   
Sacos de 60kg soportados  
por LIFT

**19,320**   
Visitas de asistencia técnica

**+\$17M**   
De créditos colocados a  
productores

**\$2.5M**   
Gestionados en  
iniciativas conjuntas  
con clientes y aliados  
estratégicos

**13,363**   
Horas de formación a  
nuestros colaboradores

**72%**   
Puntaje de excelencia en nuestro resultado  
en la encuesta de servicio al cliente

**+300**   
Clientes





**11%**



Mujeres productoras  
LIFT

**\$ 1.8M**



De inversión en educación  
en comunidades cafetaleras

**7,037**



Fuentes de agua  
protegidas

**8,210**



Hectáreas de bosque  
conservadas

**21**



Nacionalidades presentes  
en nuestro equipo

**+60**



Países con presencia

**4.27**



Índice de compromiso  
sobre una escala de 5

**29%**



En promedio, de incremento de  
productividad LIFT



# Nuestro Café *Robusta en Nicaragua*

aportando al desarrollo y crecimiento de la región

Somos pioneros en introducir el café Robusta a Nicaragua que hasta este entonces era un país productor exclusivamente de la variedad Arábica, aportando así a la prosperidad en la región.

Nuestra historia de Robusta es una perfecta ilustración de lo que realmente significa construir un mejor mundo del café. Es una historia de esperanza y transformación, de sueños y de resiliencia.





En conjunto con nuestros productores, clientes y aliados estamos desarrollando una industria totalmente nueva en Nicaragua, creando grandes oportunidades que fomentan la sostenibilidad en la región. El cultivo de café Robusta ha mejorado los niveles de vida siendo un agente de cambio, generando empleos, promoviendo buenas prácticas agrícolas a través de nuestra plataforma de sostenibilidad LIFT y facilitando el acceso a una educación de calidad a los niños de la comunidad en alianza con la fundación Semillas para el Progreso.



Reafirmamos nuestro compromiso con los productores a través de sus historias y vivencias:

“*Estoy orgullosa de producir café Robusta porque a pesar de ser mujer traigo más dinero a mi casa. Segundo lugar le proporciono trabajo a los demás. Ese es mi orgullo, saber que voy a darle trabajo a mi gente, voy a darles una manera de que sobrevivan mejor.*”

Ana Julia López Martínez –  
Productora de café Robusta

Clic para ver video de Ana Julia  
López Martínez – Productora





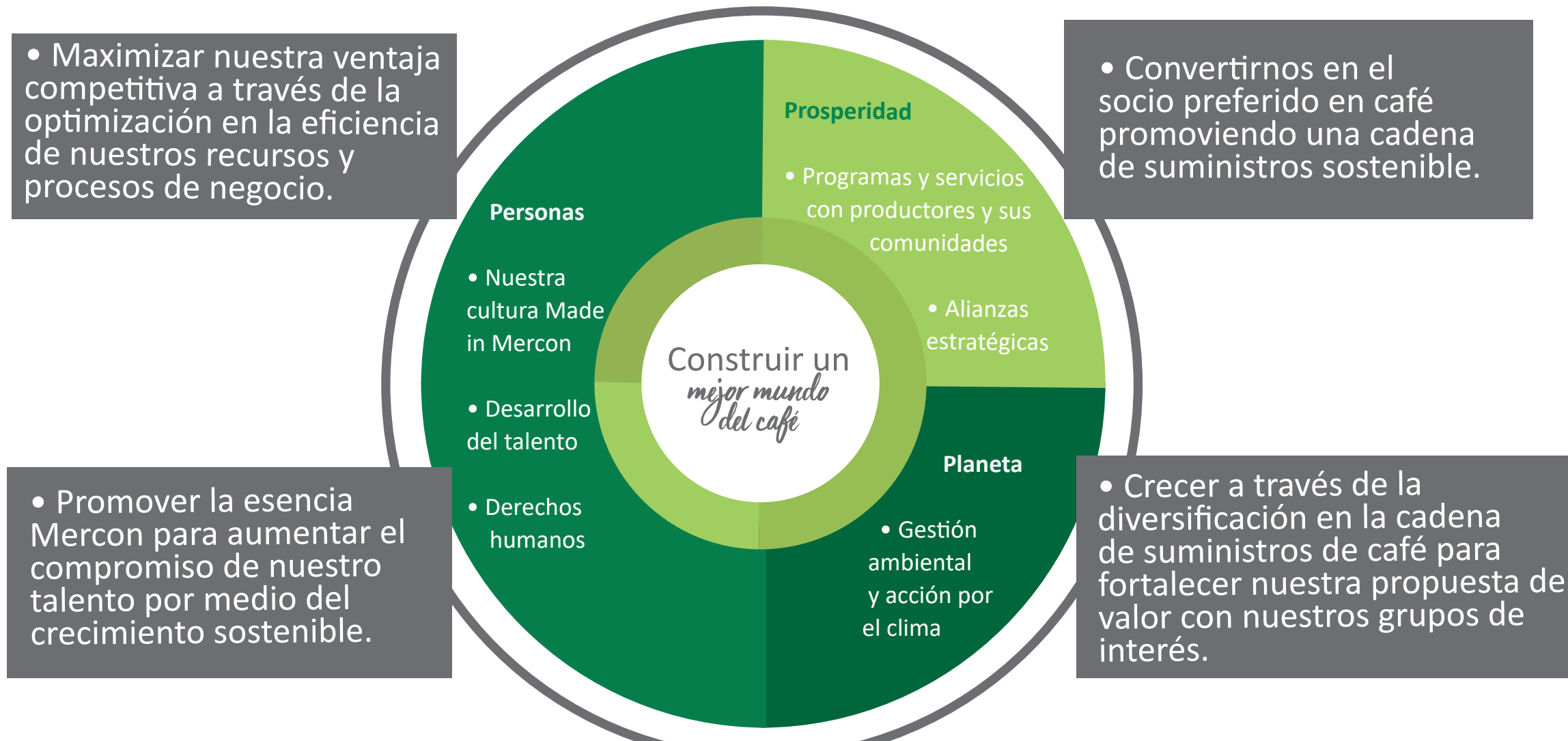


## Nuestra estrategia de *Sostenibilidad*

La sostenibilidad está integrada en todo lo que hacemos. Nuestro propósito de construir un mundo mejor del café nos ha llevado a generar iniciativas que permiten un abordaje holístico de la gestión que desarrollamos. Nuestro modelo de sostenibilidad sigue evolucionando por lo que durante la cosecha 20-21 realizamos cambios para integrarlo aún más a la realidad de nuestra operación y a los requerimientos y expectativas globales. De esta manera, logramos una mayor alineación entre nuestros objetivos estratégicos y nuestros temas materiales sustentado en tres ejes: Prosperidad, Planeta y Personas.

Así mismo, **nuestro modelo** está soportado en las relaciones que establecemos con nuestros diferentes grupos de interés bajo los más estrictos estándares de ética y conducta.





**Relacionamiento con nuestros grupos de interés:**  
 Colaboradores, productores y sus comunidades, clientes, socios financieros, asociaciones de la industria, accionistas, medios de comunicación, proveedores de bienes y servicios críticos, instituciones gubernamentales y sociedad civil.

**Sistema de ética y cumplimiento:**  
 Código de ética, mecanismo de reclamaciones, código de conducta para productores.

*Nuestro informe de sostenibilidad se centra en comunicar y compartir los resultados de cada uno de los temas materiales definidos*



# PROSPERIDAD

*En Mercon, estamos comprometidos con* generar un impacto positivo en los productores de café y sus comunidades para crear un círculo de prosperidad para todos lo cual implica, seguir alineando nuestra gestión hacia un crecimiento sostenible, inclusivo y transformador.

## *Nuestro enfoque está orientado en:*



Desarrollar a nuestros productores de café a través de la implementación de prácticas agrícolas sostenibles que mejoren la productividad y calidad de sus cultivos.



Fortalecer y empoderar a nuestras comunidades cafetaleras generando bienestar y mejores oportunidades, utilizando la educación como herramienta fundamental de crecimiento y prosperidad.



Potenciar iniciativas conjuntas con clientes y aliados enfocadas en la generación de valor a lo largo de la cadena de suministros de café.









# Prosperidad para todos

## Fortalecimiento de comunidades

### Desarrollo de productores



**4,224**  
Productores  
LIFT



**29%**  
En promedio, de  
incremento en  
productividad LIFT



**1,215,104**  
Sacos de 60kg  
soportados por LIFT



**+\$17M**  
En créditos  
colocados



**+\$1.8M**  
De inversión en  
educación en  
comunidades cafetaleras



**452**  
Mujeres  
productoras LIFT



**2,900**  
Productores  
financiados



**16,746**  
Horas de  
formación a nuestros  
productores



**5.1 M**  
De plantas  
entregadas



**9%**  
De mejora en  
el índice LIFT



**28**  
Escuelas  
atendidas



**3**  
Centros "Cultivando  
Educación" que  
benefician a 570 niños  
y 360 familias



## Alianzas estratégicas



**6,000**  
Estudiantes beneficiados



**+\$2.5M**  
En iniciativas conjuntas



**+10,000**  
Productores beneficiados



**11**  
Escuelas piloto en "Semillas para Emprender" que benefician a 1,281 estudiantes y 138 docentes



**72%**  
De excelencia en nuestro resultado en la encuesta de servicio al cliente



**+20**  
Alianzas

*La agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU identifica la prosperidad como un área de importancia crítica: "Estamos decididos a asegurar que todos los seres humanos puedan disfrutar de vidas prósperas y satisfactorias y que ese progreso económico, social y tecnológico se produce en armonía con la naturaleza".*



# Crecimiento y desarrollo de nuestros productores

Nuestra estrategia, enfocada en la generación de valor en toda la cadena de suministro, está fundamentada en la construcción de capacidades de nuestros productores, proporcionándoles una amplia variedad de soluciones integradas a través de nuestra plataforma de sostenibilidad, LIFT.

Según la definición del diccionario de lengua inglesa Oxford, la palabra lift significa «llevar a alguien hacia una posición o nivel más alto», lo cual captura a la perfección el objetivo de nuestra plataforma de sostenibilidad sustentada en **tres pilares**:



## Prosperidad (crecimiento sostenible)

Aumentar la viabilidad económica a través de la implementación de prácticas agrícolas sostenibles que mejoren la productividad y la calidad del café.



## Personas (desarrollo social)

Promover las buenas prácticas laborales, mitigando el trabajo infantil e impulsando el desarrollo de las comunidades.



## Planeta (impacto ambiental)

Tomar acción sobre los impactos ambientales en la cadena del café para la conservación de los recursos y la mitigación del cambio climático.

*LIFT continúa fortaleciendo los servicios ofrecidos a los productores, lo que se encuentra en proceso de reconocimiento a través de la plataforma LIFT Café.*



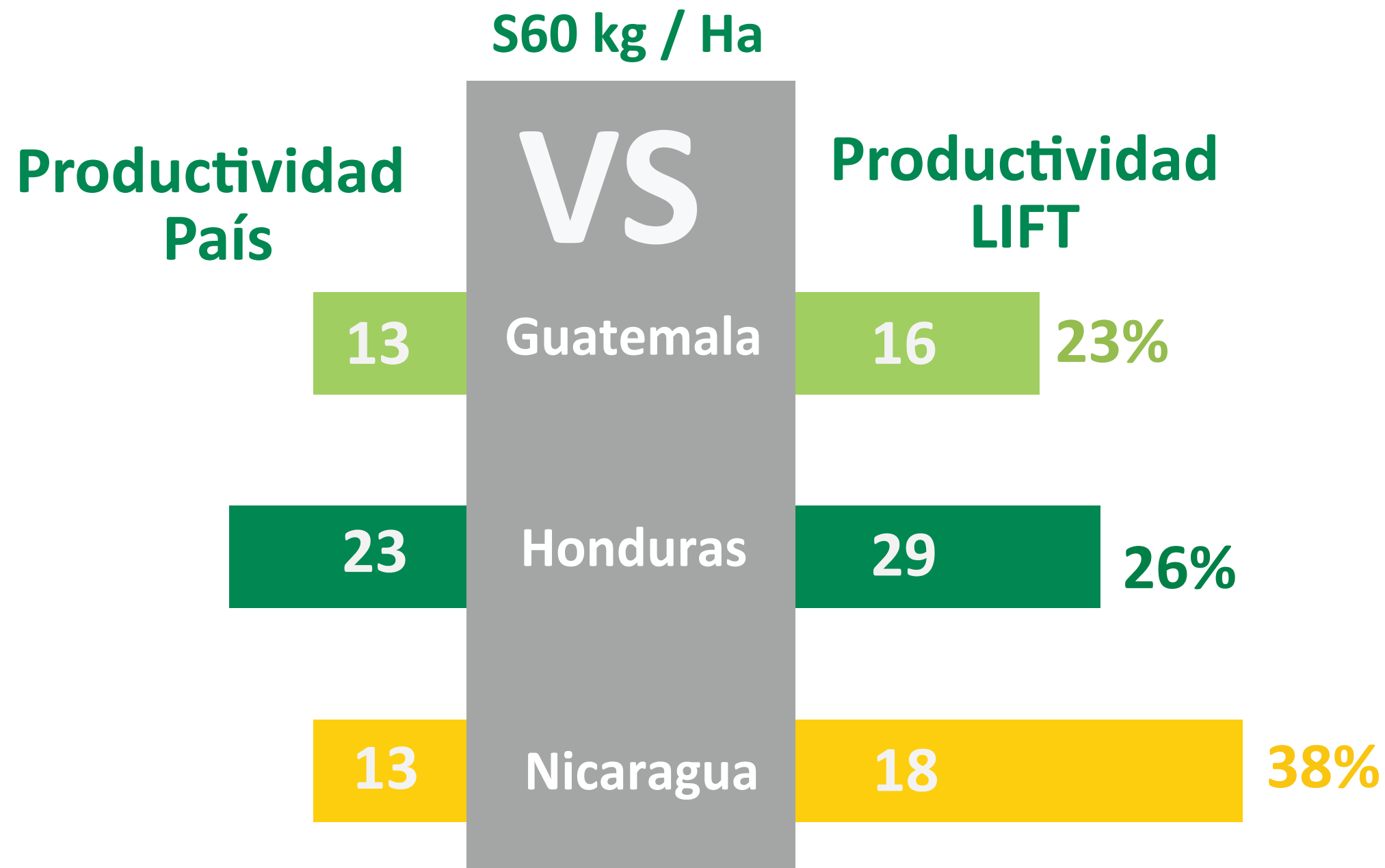


ataleciendo  
cidos  
s y se  
ceso de  
con el código  
Global de

LIFT es una plataforma versátil que se ha adaptado a las características y requerimientos de nuestros productores en los diferentes orígenes donde operamos.

A través de plataformas digitales, logramos capturar y monitorear las mejoras y avances de cada productor directamente desde sus fincas garantizando así, la efectividad del programa.

LIFT es monitoreado anualmente a través de indicadores que miden el aumento de la productividad y la adopción de prácticas agrícolas sostenibles (índice LIFT).



El **índice LIFT** de propiedad exclusiva de Mercon, está compuesto por 18 métricas que evalúan en nuestros productores la adopción de prácticas para el mejoramiento de la productividad, el desarrollo social y el impacto ambiental. En la 20-21, obtuvimos un índice LIFT equivalente a 81.16, lo cual representa una mejora del 9% con respecto a la cosecha previa.



# Nuestros impactos



## Asistencia Técnica

Diagnóstico, planes de manejo de fincas, capacitación y visitas individuales para la recomendación, implementación y monitoreo de mejores prácticas agrícolas.



**19,320**

Visitas de Asistencia técnica



**938**

Eventos de Capacitación



**16,746**

Horas de formación a productores



## Financiamiento

Acceso a financiamiento de corto y largo plazo, para proporcionar capital de trabajo a las mejores tasas de interés del mercado y con términos favorables.



**+\$ 17M**

De créditos colocados

**2,900**

Productores financiados



**+335k**

Sacos de 60kg de volumen financiado



**34,900 Ha**

Financiadas

**+1,700**

Productores con acceso a transferencias electrónicas



Nuestra tasa de recaudación del **99%** es el testimonio de una relación de confianza, respeto y colaboración con nuestros productores.



## Ventas de Futuro

Acceso a estabilidad de ingresos y reducción de riesgos e incertidumbre por la volatilidad de los precios de la bolsa a partir de acuerdos de venta futura de sus cosechas.

**META:**

*Cadena de suministro **100% sostenible** para el **2030***



## Certificaciones

Apoyo y acompañamiento para el cumplimiento de los requisitos de los principales sellos de certificación.



# LIFT en la 20-21:



**4,171**  
Productores con  
acceso a ventas  
de futuro.



## Renovación de cultivos y diversificación

Oferta de plantas de  
café (Arábigo y Robusta)  
más resistentes que  
soportan de manera  
óptima las plagas y  
las enfermedades,  
produciendo, a su vez,  
mejores resultados.  
También ofrecemos  
hortalizas y especies  
forestales.



**5.1M**  
De plantas  
vendidas



**+1,600 Ha**  
De café renovadas



**780,920**  
Sacos de  
60Kg de café  
certificado



**6,011**  
Productores  
certificados



**70**  
Productores en  
certificación de  
orgánico





“ Nos sentimos orgullosos de las relaciones que hemos forjado con nuestros productores y de nuestro compromiso para juntos, construir un mejor mundo de café. Tenemos un futuro lleno de grandes retos y un gran camino que recorrer, es por ello que ***nos hemos fijado una nueva meta, contar con una cadena de suministro 100% sostenible para el 2030.***”

Luis Chamorro,  
*Director de Orígenes*

Esta meta, nos plantea un reto importante, implementar una estrategia consistente y transversal en todos nuestros orígenes. Para ello, hemos avanzado en la definición de una hoja de ruta y en la creación del ***Código de Conducta de Productores Mercon.***



El diálogo y la comunicación constante con nuestros productores es fundamental para mantener una relación de confianza y de largo plazo que nos permita crecer conjuntamente. Durante la cosecha 20-21 lanzamos “Mi Voz”, un canal seguro y confidencial para que nuestros productores y otros actores externos puedan hacer sugerencias, presentar reclamos, compartir ideas y/o realizar denuncias. Asimismo, en Nicaragua abrimos dos nuevos canales, CISA TV y CISA Whatsapp.



Reafirmamos nuestro compromiso con los productores a través de sus historias y vivencias:

“ *Cuando construyamos el mejor mundo cafetalero vamos a ser felices, porque eso es lo que buscamos todos, el triunfo para disfrutar de todas las utilidades que nos ha dado el rubro cafetalero y de esa manera todos a vivir bien...* ”

**Carlos José Moreno Cruz**  
Finca El Progreso Jinotega (Nicaragua).

Clic para ver video de Carlos Moreno Productor LIFT:



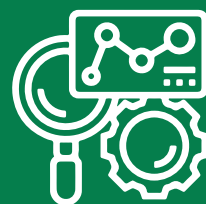


# Un mejor mundo del café, también significa el desarrollo de comunidades prósperas, equitativas y sostenibles.

En Mercon, creemos firmemente que empresas ganadoras se desarrollan en entornos y sociedades exitosas. Al brindar una variedad de servicios claves a los productores, mejoramos no solo su productividad y bienestar sino el de sus comunidades logrando un desarrollo próspero, equitativo y sostenible.

En este marco, el **empoderamiento de la mujer** es un elemento fundamental para alcanzar el círculo de prosperidad para todos, pues es una fuente de mejora y estabilidad en los ingresos que aporta beneficios integrales a la calidad de vida de sus familias en términos no solo económicos sino también de salud, nutrición, nivel educativo, entre otros.

## Durante la cosecha 20-21 logramos avances *importantes*:



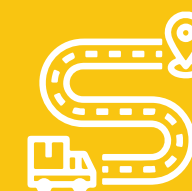
1. Diagnóstico en la temática de equidad de género. Elaborado por Conservación Internacional, nos plantea un panorama y recomendaciones para su gestión.



2. Sensibilización y comprensión conceptual de la temática de equidad de género, diversidad e inclusión a nivel directivo con el apoyo de IFC.



3. Definición de nuestra línea base e identificación de las prácticas desarrolladas por la industria.



4. Elaboración de hoja de ruta para establecer dirección y enfoque sobre el tema en la estrategia de Mercon 2021-2025.





**452**

Mujeres Productoras LIFT



**11%**

De nuestro financiamiento otorgado a mujeres



Hasta

**+ 14%**

de productividad en las fincas manejadas por mujeres



**El 90%** de nuestros productores LIFT en Nicaragua consideran que el acceso a los servicios que prestamos se da en igualdad de condiciones para hombres y mujeres.





## Brenda: Fuerte y resistente como el café

Ella es *#Resiliente*,  
ella es *#fuerte...* ella es *#Café*.

“*Cuando miro hacia atrás y veo los desafíos que he superado, me siento muy orgullosa. Mi objetivo es ser un ejemplo para mis hijos y para otras mujeres de mi comunidad.*”

Brenda Samayo de Guatemala es la orgullosa propietaria de la finca Casa de Adobe, ubicada en la comunidad de Tontoles, en Esquipulas, Chiquimula. Después de que su esposo emigró en busca de oportunidades económicas, Brenda asumió la responsabilidad de administrar la finca familiar y de involucrarse en el café, un campo tradicionalmente percibido para hombres.

“*Como madre de dos, tuve que reorganizar mi tiempo entre el trabajo y la familia. Nunca había recibido capacitación en café, pero decidí aceptar el desafío.*”

En 2018, después de escuchar a otros productores sobre LIFT, la plataforma de sostenibilidad de Mercon, decidió unirse y formar parte de la primera generación de productores LIFT en su comunidad. Desde entonces, Brenda ha mostrado un gran interés y deseo de adquirir conocimientos en el manejo del café. Brenda ha implementado las mejores prácticas recomendadas por nuestros técnicos para un mejor manejo de sus cultivos, que incluyen análisis de suelos, planes nutricionales, control orgánico de plagas, manejo integrado de malezas, entre otros. Como resultado, **ha aumentado los rendimientos productivos en un 17%**. Adicionalmente, ha podido establecer 1.5 mz de variedad Sarchimor, que entrará en producción el próximo año, asegurando así el futuro de su finca.







# La educación, herramienta fundamental de crecimiento y prosperidad.

En alianza con la Fundación Semillas para el Progreso, implementamos programas educativos centrados en la generación de competencias en nuestras comunidades, el desarrollo de habilidades para la producción de café, la continuidad de la cultura cafetalera en la región y la prevención del trabajo infantil.

A través de nuestro compromiso en mejorar la calidad educativa de los niños, desarrollamos programas que generen impactos significativos para las comunidades cafetaleras del mañana.



Entre estos programas, se destacan:



## Semillas para Emprender

Enfocado en desarrollar habilidades sociales, familiares, personales y para el trabajo en estudiantes de cuarto a undécimo grado. El programa promueve iniciativas que desarrollen sentido de pertenencia en las comunidades cafetaleras y la cultura rural del café.



**+\$250k**  
En inversión en comunidades



**1,281**  
Estudiantes beneficiados



**90**  
Docentes entrenados y certificados y **48** docentes en proceso de entrenamiento



**11**  
Escuelas





### Semillas para el Cambio

El objetivo de este programa es brindar a los jóvenes de las comunidades una educación técnica que les brinde las habilidades necesarias para convertirse en mejores productores de café y líderes comunitarios.



“ Mi mayor sueño es ser agrónomo, poder iniciar mi propio negocio en mi comunidad, demostrar que los estudiantes rurales tienen potencial, poder decirles a las nuevas generaciones que la educación y la perseverancia es clave para lograr nuestros sueños. ”

**Michael Jackson Hernandez**  
*Becario 2020 de La Bastilla*



### Cultivando Educación

Creado para niños de familias que, durante la cosecha de café viven o migran a comunidades rurales. El programa tiene como objetivo mitigar el trabajo infantil mediante la creación de espacios seguros que faciliten el desarrollo educativo desde una edad temprana.



**3**  
Centros  
implementados



**570**  
Niños  
atendidos



**360**  
Familias  
beneficiarias del  
programa



Reafirmamos nuestro compromiso con los productores a través de sus historias y vivencias:

*Como madre soltera que soy, he tenido momentos muy difíciles en la crianza de mis hijos. Ahora me voy al trabajo más tranquila sabiendo que van a estar en el centro bien cuidados. Es importante la educación porque uno llega a triunfar, es deseo de motivación, es esperanza, es alcanzar grandes metas, triunfar, llegar a ser alguien en la vida para alcanzar un mejor futuro.*

Martha Martínez- Madre de familia

Clic para ver video de Martha Martínez -  
Cultivando Educación



Nue  
comun



# uestro compromiso con las comunidades cafetaleras

En línea con nuestro compromiso con las comunidades cafetaleras y en respuesta al devastador impacto de los huracanes Eta e Iota en Nicaragua y Honduras, creamos junto con la Fundación Semillas para el Progreso un Fondo de Ayuda de Emergencia por Huracanes.

A través de esta iniciativa y gracias al apoyo de nuestros socios a nivel mundial, logramos recaudar más de

**\$180,000**  
dólares.

Estos fondos se utilizaron para contribuir a las necesidades más urgentes de estas regiones, así como para la rehabilitación de carreteras beneficiando a:



**11**

comunidades



**+20,000**

personas.



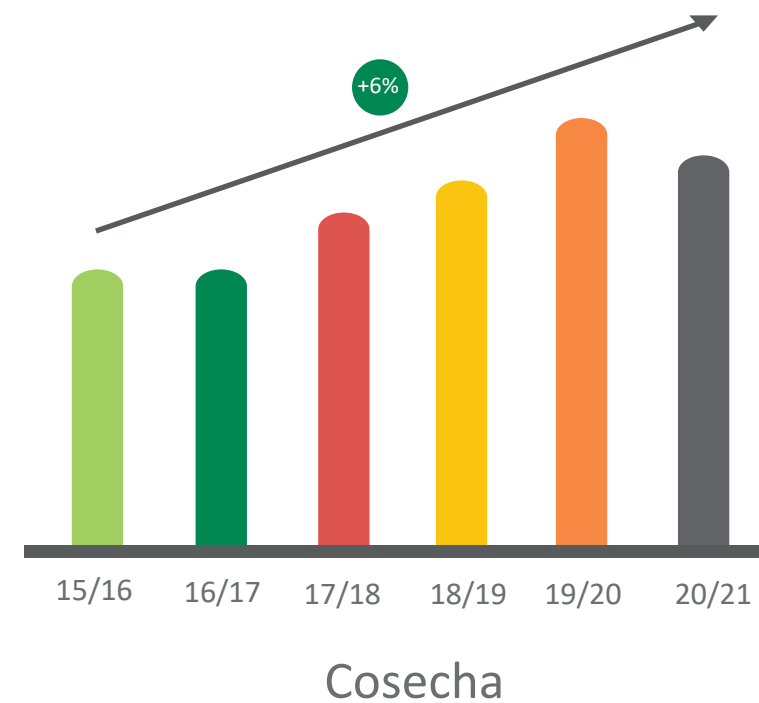


# Construir un mejor mundo del café requiere de alianzas estratégicas con clientes y socios que *compartan nuestro propósito.*

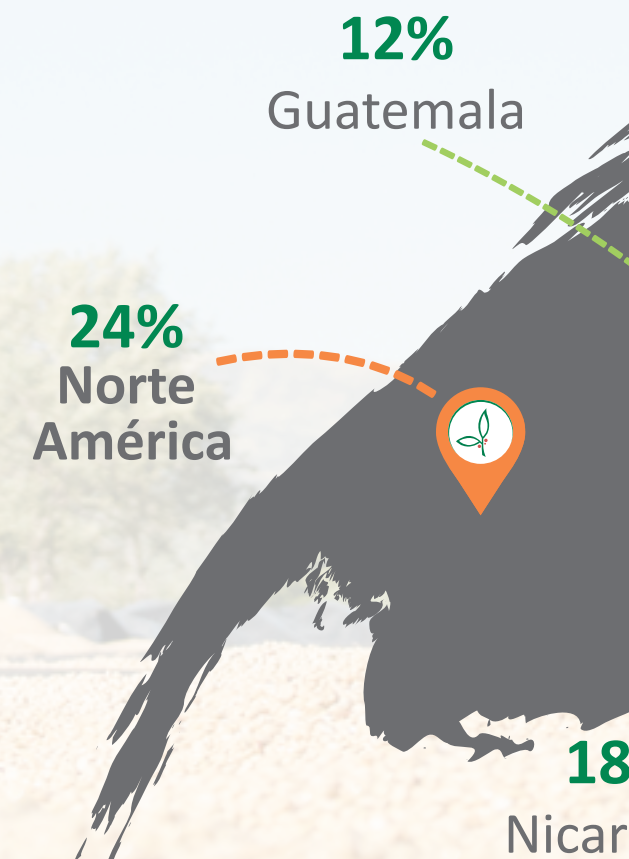
El desarrollo de relaciones con nuestros clientes parte de un servicio consistente y una calidad confiable que nos ha distinguido por siete décadas logrando así, un crecimiento constante tanto de nuestras ventas como de la participación de mercado.

Debido a que trabajamos con clientes de todos los tamaños, desde tostadores internacionales a emprendedores en crecimiento, sabemos que tenemos que adaptarnos a sus diferentes necesidades.

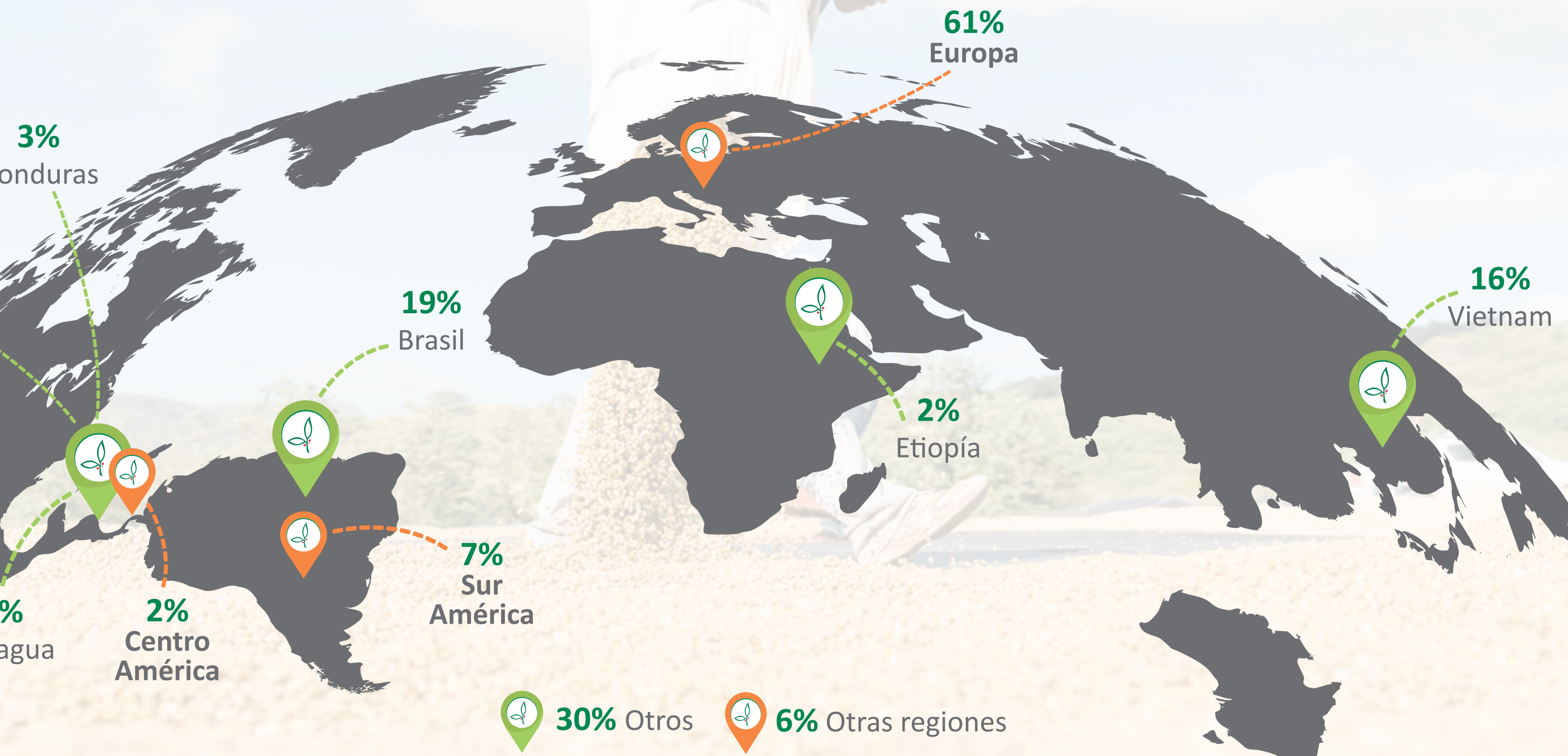
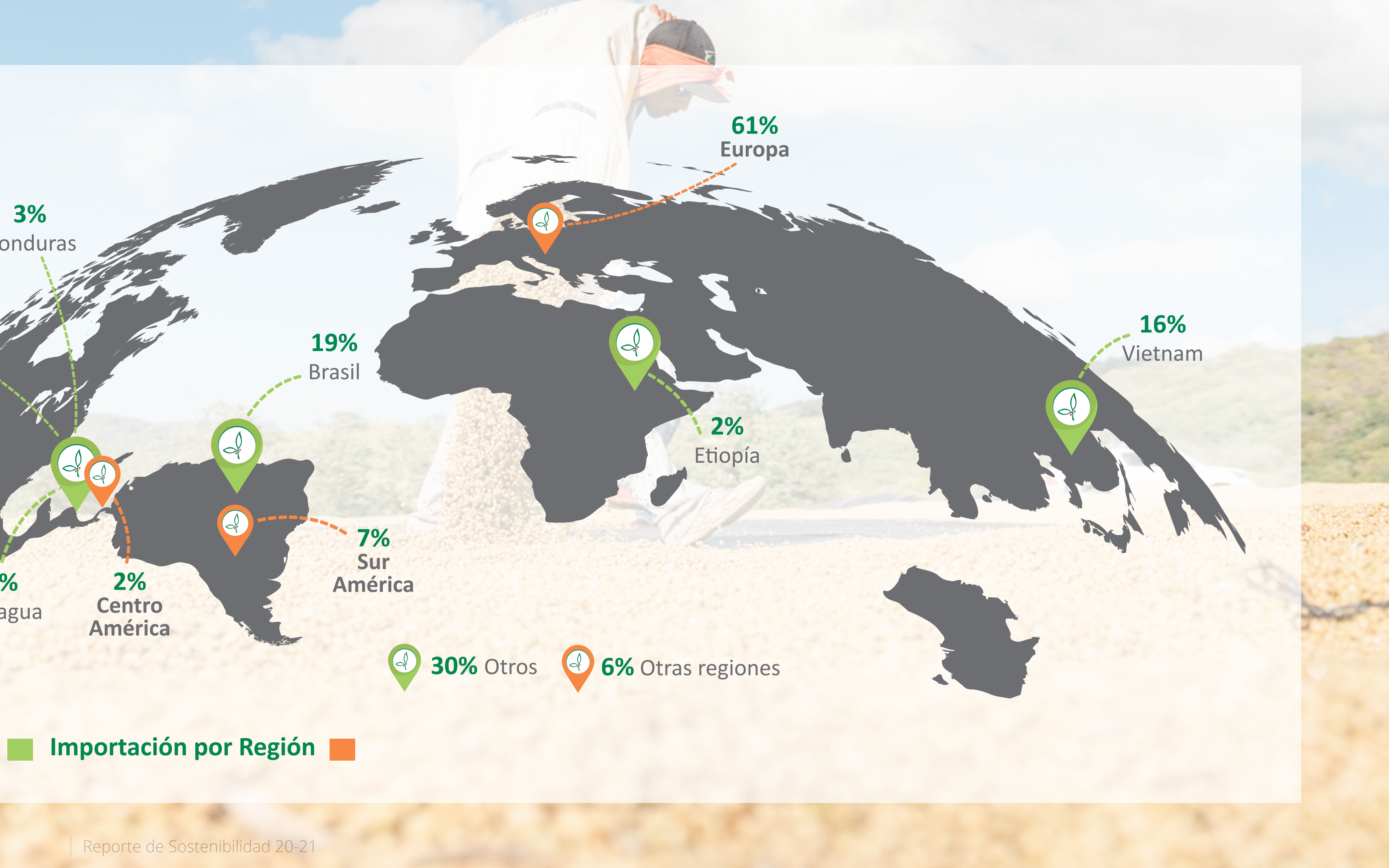
## Volumen de Ventas



## Exportación por Origen





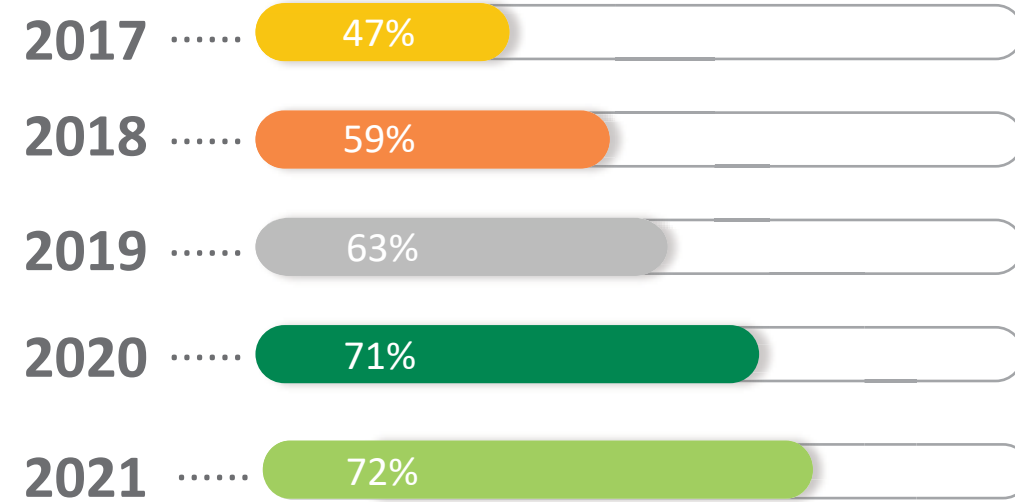


**■ Importación por Región ■**



Desde la finca a la taza, el vasto conocimiento y experiencia con el que cuenta nuestro equipo en la industria es inigualable. El café es nuestra especialidad y ***estamos comprometidos con brindarles a nuestros clientes la mejor experiencia de servicio.*** Este compromiso constante hace que año a año el resultado de nuestra encuesta de experiencia de servicio (NPS) sea incremental.

### Encuesta de experiencia de servicio



**72%** nos coloca dentro del rango de excelencia

El servicio consistente y de calidad confiable que hemos ofrecido por siete décadas, ha permitido ganarnos la confianza de nuestros clientes y socios.







En 2021 el **Programa AAA de Nespresso** entregó a Mercon el **“Reconocimiento al Aliado Estratégico”** por su continua fidelidad, compromiso y dedicación y su valiosa contribución al logro de las metas de sostenibilidad del **Positive Cup 2020**. Asimismo, también obtuvimos el premio de productor y agrónomo destacado (**Farmer & Agronomist Award 2021**) por los esfuerzos y dedicación al programa AAA.



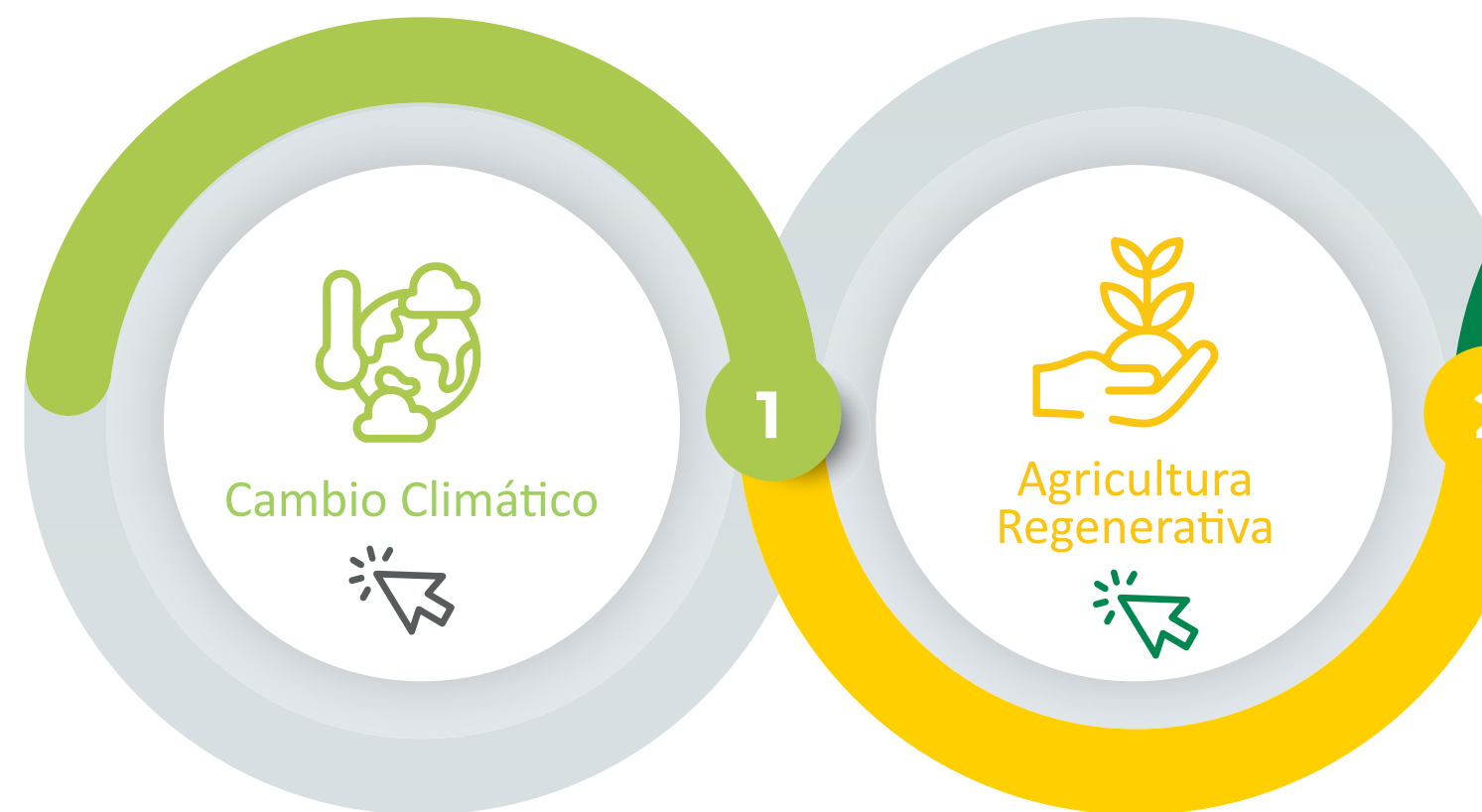


# Los esfuerzos en común nos permiten hacer más

Es justo esta calidad de servicio la que nos permite desarrollar no solo con nuestros clientes sino también con nuestros aliados, *iniciativas conjuntas enfocadas en generar valor en toda la cadena.*

Construir un mejor mundo del café es un trabajo colaborativo que debe estar alineado tanto a nuestra estrategia como a las prioridades establecidas por la agenda de sostenibilidad global. El compartir un compromiso profundo con la sostenibilidad del café es lo que nos permite unir esfuerzos para impulsar soluciones robustas que permitan enfrentar los retos que se presentan en la industria.

Nos enorgullece trabajar con clientes y aliados:





Nuestras alianzas estratégicas están enfocadas en 4 temáticas fundamentales:





**BID - Banco Mundial - Grupo Mercon  
Alianza para fortalecer el sector cafetero en  
Latinoamérica promoviendo la sostenibilidad y la  
inclusión.**

En el marco de nuestra estrategia para elevar el nivel de vida de las comunidades cafetaleras de la región, promoviendo un impacto ambiental y social positivo, trabajamos en alianza con BID Invest, miembro del Grupo BID, y la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial, mediante un financiamiento gestionado y administrado por Rabobank que beneficiará a la cadena de valor del café en Guatemala, Honduras, Nicaragua, Colombia, Perú y Brasil. El proyecto apoyará directamente a pequeños y medianos productores de café en poblaciones rurales, facilitará su acceso a financiamiento y potenciará prácticas climáticamente inteligentes para reducir las pérdidas de cultivo, mejorar la eficiencia y disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.









# PLANETA

*Construir un mejor mundo del café*, reafirma nuestro compromiso en liderar iniciativas que impacten de manera positiva al medio ambiente para seguir protegiendo a nuestra madre tierra.

*Para maximizar nuestro impacto positivo con el medio ambiente, nos concentramos en:*



Operar de manera responsable, gestionando con eficiencia el consumo de los recursos naturales y mitigando las emisiones de carbono en nuestras operaciones.



Trabajar mano a mano con nuestros productores para concientizarlos sobre el impacto ambiental y brindarles las herramientas necesarias para proteger los recursos naturales.

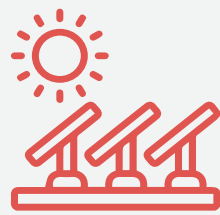








# Cifras destacadas



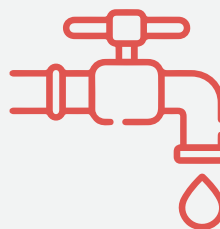
**1,080**

Módulos solares con  
295 kWp de capacidad instalada



**6,698 TON**

De biomasa generadas por  
reutilización de cascarilla de café



**40%**

Reducción de uso de agua en viveros por  
uso de bandejas para siembra  
(1 lt menos por planta aprox)

## A través de nuestra plataforma de sostenibilidad LIFT



**7,037**

Fuentes de agua  
protegidas

**11%+ vs 19-20**



**8,210 Ha**

De bosque  
conservadas

**30%+ vs. 19-20**



**3,222**

Fincas han completado  
las obras de conservación  
de suelo para proteger las  
zonas de riesgo

**117%+ vs. 19-20**



**2,670**

Sistemas de  
tratamientos de aguas  
residuales  
mejorados

**64%+ vs. 19-20**





## Nuestras alianzas

**16**  
Zonas cafetaleras  
monitoreadas por  
estaciones meteorológicas

**+90**  
Beneficios húmedos  
financiados

**85,650**  
Envases de  
agroquímicos  
recolectados

**4,000 Ha**  
De café en proyectos  
de agricultura  
regenerativa



# Operando de manera *responsable*

Fortalecer nuestro sistema de gestión ambiental para mejorar la eficiencia en el uso de nuestros recursos es una prioridad dentro de nuestro objetivo de excelencia operacional. Es por esto que durante la cosecha 20-21, iniciamos en todos nuestros orígenes el proceso de implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la Norma Internacional ISO 14001, para garantizar que todas nuestras unidades de negocio sean sostenibles en el entorno en el que operan.

Definimos una hoja de ruta que nos permitirá gestionar los aspectos e impactos ambientales significativos de nuestras operaciones de una manera más eficiente. Tomando como referencia el ciclo de la mejora continua, adoptamos un enfoque sistémico de gestión para lograr la excelencia ambiental en nuestros procesos basado en cuatro etapas:

## Etapas de nuestro sistema de gestión ambiental



### PLANIFICAR

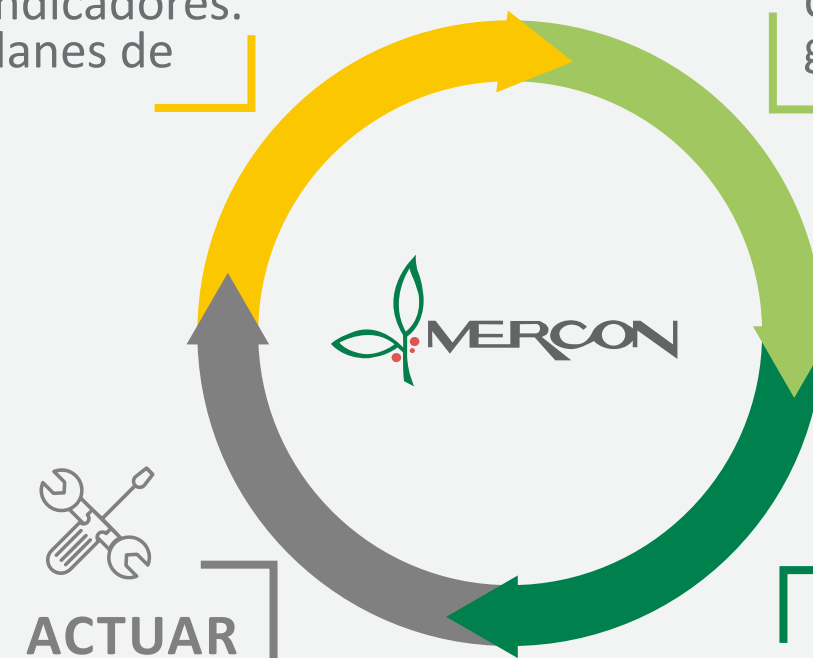
Diseñar nuestro sistema de gestión ambiental a través de la realización de un diagnóstico ambiental y de producción más limpia (PML) que nos permita:

- Analizar las brechas y establecer nuestra línea base.
- Redefinir indicadores.
- Elaborar planes de acción.



### HACER

Implementar los planes de acción que incorporen el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de gestión ambiental.



### ACTUAR

Potenciar la mejora continua a través de la revisión de nuestro desempeño ambiental.

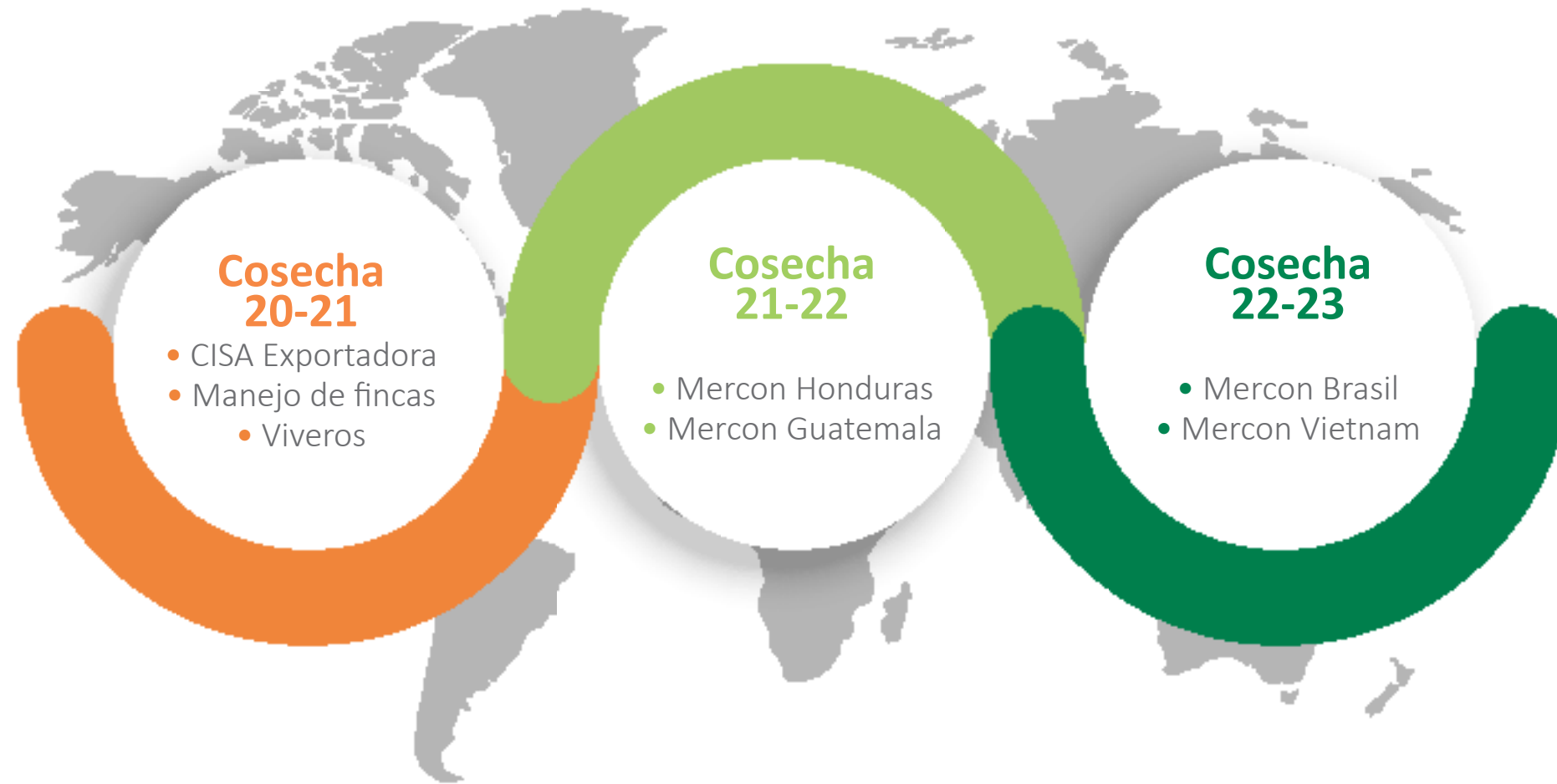


### VERIFICAR

Monitorear los indicadores para el seguimiento y evaluación del sistema.



## Nuestra dirección como grupo para un sistema de gestión ambiental transversal y estandarizado



De esta manera, iniciamos la implementación que nos permitirá:



Crecer en el uso de energías renovables



Optimizar el uso de los recursos naturales



Maximizar la ecoeficiencias de nuestros procesos





# Planificación de nuestro sistema de

# gestión ambiental

- Diagnóstico de Producción más Limpia (PML)

En la cosecha 20-21 realizamos el proceso de diagnóstico de producción más limpia para nuestras operaciones en Nicaragua (exportación de café, viveros y manejo de fincas) con el objetivo de:



Analizar el consumo de materiales, agua, energía y generación de residuos en el proceso productivo.



Identificar y valorar los aspectos e impactos ambientales significativos por instalación.



Evaluar alternativas de producción más limpia (PML) y gestión ambiental.



Redefinir los indicadores ambientales necesarios.

De esta forma, logramos establecer la línea base de producción de nuestras operaciones en Nicaragua lo cual, nos permitirá medir el desempeño de nuestro sistema de gestión ambiental.



Consumo de Energía Eléctrica (kWh)

3.29

(kWh / QQ OB)



Consumo de Agua

0.02

(m3 / QQ OB)



ucción más limpia para  
medir constantemente el  
ambiental.



## Residuos

0.043

(kg / QQ OB)

Así mismo, definimos nuestras prioridades enfocadas en los aspectos fundamentales de nuestro negocio que, según el alcance definido, impactan en la reducción de nuestra huella de carbono y, por ende, en el cumplimiento de nuestra meta.

### Agua

Definir proyectos para la recuperación de agua de rechazo.

Continuar con el mejoramiento de la calidad de agua mediante la instalación de sistemas de desinfección donde sea requerido.

**Nuestra meta** como Grupo Mercon, es la reducción del **20%** en nuestra **huella de carbono** en los próximos 5 años.

### Gestión de residuos

Implementar un programa de 3R (reducir, reutilizar y reciclar).

### Energía y emisiones

Ampliar el uso de energías renovables.

Continuar con el plan de ahorro energético.



# Gestión Ecoeficiente en la cosecha 20-21

Siendo para Mercon una alta prioridad el uso responsable de los recursos naturales, nuestro compromiso no inició en esta cosecha, sino que venimos trabajando desde hace varios años en la implementación de iniciativas que maximicen nuestras ecoeficiencias.

Nuestros logros para este año se ven reflejados en:

## Eficiencia energética



Maximización del uso de energía renovable a través de:

Implementación de un sistema de **1,080 módulos** solares en el beneficio más grande del grupo, San Carlos, Nicaragua, aportando un 6% de energía renovable a nuestra matriz de consumo energético.

**Generación de 6,698 TON de biomasa** a partir de la reutilización de cascarilla, un subproducto importante de nuestra operación evitando así el consumo de 4,638 m3 de diésel.



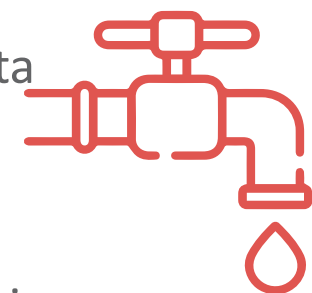
## Cuidado del agua



Nuestra prioridad está enfocada en las operaciones y procesos que representan los principales consumidores de agua.

**Manejo de viveros:** siendo esta operación la que representa el 52% del consumo de agua, implementamos un piloto usando bandejas para siembra que permitió un **40% de reducción en el uso del agua**. Basado en estos extraordinarios resultados, durante el próximo ciclo implementaremos esta iniciativa en mayor escala.

**Manejo eficiente de aguas mieles:** Desde hace varios años hemos venido trabajando en el manejo adecuado de las aguas mieles de nuestro beneficio húmedo en Nicaragua. Mediante el establecimiento de un sistema de tratamiento de aguas mieles basado en reactores anaeróbicos, **generamos biogás** lo cual permite, una mayor eficiencia del sistema y evita la liberación de metano al medio ambiente, un gas con un potencial 21 veces mayor para el calentamiento global comparado contra el dióxido de carbono.





## Gestión de residuos



Nuestros esfuerzos en el manejo adecuado de los residuos y subproductos que se generan en nuestras operaciones hacen que la reutilización y reciclaje sean parte clave de nuestra gestión.

### Reutilización

**100% de la cascarilla de café**, a través de su aprovechamiento para la generación de calor en el proceso de secado mecánico y como capa aislante y de absorción para el secado al sol.

**74% de los sacos** de café y **66% de las cajillas** para el transporte de plantas reduciendo así la demanda de materias primas especialmente, al ser provenientes de derivados de petróleo.

### Reciclaje

**100% de los recipientes de agroquímicos y fertilizantes** utilizados en nuestras operaciones de viveros y manejo de fincas equivalentes a más de 3,600 kg de plástico aproximadamente. Una vez utilizados, se realiza triple lavado y se resguardan de forma segura para ser entregados al programa Campo Limpio en alianza con la Asociación Nicaragüense de Formuladores y Distribuidores de Agroquímicos (ANIFODA) quien los traslada a plantas de reciclaje.

**100% de la chatarra metálica** generada es vendida gracias a nuestro programa de manejo de desechos evitando así, su disposición en vertederos municipales.





# Trabajando mano a mano con *nuestros productores*

A través de LIFT, nuestra plataforma de sostenibilidad, ofrecemos servicios interconectados a nuestros productores para el mejoramiento de su calidad y productividad promoviendo buenas prácticas agrícolas y la protección del medio ambiente. En términos del impacto ambiental, nuestras metas principales son:



Hacer que el café sea resiliente al cambio climático y ayudar a mitigar sus efectos.



Preservar los recursos naturales, protegiendo los bosques, la biodiversidad y los recursos hídricos.



Disminuir el uso de agroquímicos, erradicando aquellos que representan un alto riesgo al ambiente y las comunidades.





## Nuestros resultados LIFT:



**7,037**

Fuentes de agua protegidas.

11% + vs. 19-20



**8,210 Ha**

De bosque conservadas.

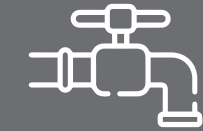
30% + vs. 19-20



**3,222**

Fincas han completado las obras de conservación de suelo para proteger las zonas de riesgo.

117% + vs. 19-20



**2,670**

Sistemas de tratamientos de aguas residuales mejorados.

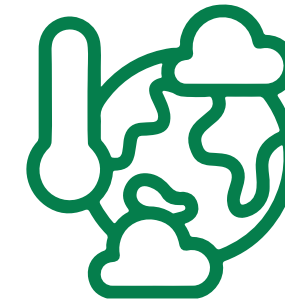
64% + vs. 19-20

Los retos que enfrenta la industria de café en temas de sostenibilidad son muy grandes por lo que comprendemos la importancia y la necesidad de unir esfuerzos para garantizar la permanencia del cultivo de café a largo plazo y asegurar la protección y cuidado de nuestro planeta. Nos orgullece de fomentar alianzas donde se comparta nuestra creencia de que debemos devolver a la Madre Tierra más de lo que le quitamos.





*Nuestras alianzas* están centradas en:



## Cambio Climático

Somos conscientes que el cambio climático es una gran amenaza para el cultivo del café por lo que reconocemos la importancia de conectar a varios actores para centrar esfuerzos y recursos en la implementación de iniciativas que permitan la mitigación y adaptación del mismo.





## Conservación Internacional (CI):

Desde 2020 establecimos una alianza con el objetivo de investigar y monitorear la adopción de soluciones climáticas naturales en fincas de café dentro de nuestras cadenas de suministro. A la fecha, hemos avanzado en:

### Evaluación de nuestro programa

**LIFT:** de las 18 prácticas promovidas por el programa, CI determinó que 10 tienen impacto para aumentar la captura de carbono y/o reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Dentro de estas prácticas se encuentra: siembra y poda de café, uso de fertilizantes, manejo de plagas, conservación forestal, protección de recursos hídricos, uso de la pulpa y mitigación de zonas de riesgo.

**Selección de metodología para la medición de la huella de carbono a nivel de finca:** en un esfuerzo en donde se mapearon más de 24,000 hectáreas y se levantó un inventario forestal a 150 puntos en finca, tres herramientas fueron evaluadas. A partir de esto, se seleccionó a Coolfarm tool como la metodología de campo más eficiente y con resultados confiables.

La próxima cosecha realizaremos la medición de la línea de base para todos nuestros productores LIFT en Centro América y a partir de los resultados, desarrollamos el plan de acción respectivo.

## Conservación Internacional y BID Invest:

Exploración de enfoques innovadores para medir la cantidad de carbono presente en las fincas de café y sus alrededores. Esto nos permitirá incentivar a más de 2,000 productores LIFT a integrar soluciones climáticas para reducir las emisiones en sus fincas.



**+24,000 Ha**  
Mapeadas



**+1,200**  
Productores

## Paulig-Kesko:

Renovación de áreas con variedades de café más productivas, resistentes a plagas y enfermedades, así como para potenciar cantidad de sombras.



**86,000**  
Plantas donadas



**255 Ha**  
Totales de fincas de café

## World Coffee Research (WCR):

Realización de ensayos en diferentes sistemas productivos y zonas con el fin de determinar la productividad de las distintas variedades y trasladar las recomendaciones a productores para así, impactar en la mejora sus ingresos.

**3**  
Variedades en ensayos

**12**  
Parcelas experimentales

## Technoserve:

Fortalecimiento y ampliación de la red de estaciones meteorológicas para la creación de un sistema de alerta temprana que permita decisiones oportunas para un mejor manejo de los cultivos.

**16**  
Zonas cafetaleras  
monitoreadas







## Agricultura Regenerativa:

Somos conscientes de la capacidad limitada de nuestros recursos naturales por lo que reconocemos la importancia de ir más allá de la protección de estos y buscar soluciones que potencien su rehabilitación. El concepto de agricultura regenerativa se hizo público en 2014 como una agricultura capaz de regenerar naturalmente la fertilidad del suelo. A través de la promoción de mejores prácticas agrícolas y la diversificación de agro-ecosistema, el objetivo es regenerar los sistemas para mantenerlos naturalmente productivos.

**Solidaridad**





**Proyectos con fundación  
Solidaridad Latinoamericana/  
Illycaffè/ Banco Alemán de  
Desarrollo (DEGInvest)/Lavazza:**

Piloteo de sistemas de producción regenerativos que permitan validar dichas prácticas y escalar las recomendaciones. Los proyectos también incluyen incorporar otros cultivos como opción para la diversificación de ingresos.



**+4,000 Ha**

De café en proyectos de agricultura regenerativa



Proyectos piloto tanto para café Arabigo como Robusta

**Centro de Investigación  
Agrícola CIRAD:**

Participación activa en la iniciativa ECOFFEE (Ecological Coffee), la cual reúne a las principales industrias y organizaciones del sector café para reducir progresivamente la necesidad del uso de pesticidas.



**+130 Ha**

Muestreadas para diagnóstico línea base de uso de pesticidas

**Starbucks:**

Análisis de suelos y otorgamiento de mejores fertilizantes para reducir emisiones y aumentar la productividad a través de un mejor plan nutricional.



**+11,200**

Productores beneficiados



**+6,300**

Análisis de suelos afectados

**Technoserve:**

Mapeo de suelos para mejorar las recomendaciones de fertilizaciones y extender dichas recomendaciones a todos los productores de las zonas.

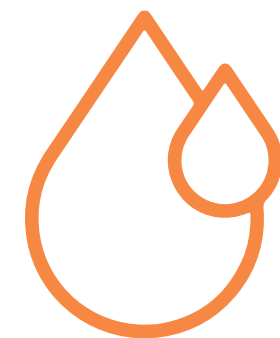


**+4,300 Ha**

Con análisis de suelo







## Consumo eficiente del agua y gestión de residuos

La preservación de los recursos naturales es una prioridad en nuestro actuar por ello, estamos comprometidos en el uso eficiente de estos.





## Technoserve:

Mejoras en la infraestructura de los beneficios húmedos y diseño de sistemas de tratamiento de aguas residuales (STAR) para trasladar tecnologías a los productores y evitar la contaminación de fuentes de agua.



**82%**

De disminución promedio de los contaminantes del agua (DBO y DQO)

## Starbucks:

Financiamiento para la construcción de beneficios húmedos ecológicos que permitan efficientizar el uso del agua.



**+90**

Beneficios húmedos

## Asociación Nicaragüense de Formuladores y Distribuidores de Agroquímicos (ANIFODA)/ Asociación Hondureña de la Industria de Sanidad Agropecuaria y Fertilizantes (AHSAFE) /Asociación del Gremio Químico Agrícola (AGREQUIMA):

Año con año participamos activamente en el programa Campo Limpio para recolectar envases de agroquímicos y llevarlos a los centros de reciclaje. A través de este programa, estamos dando una alternativa única a nuestros productores para el manejo de este desecho evitando la contaminación.



**85,650**

Envases recolectados



**+12,000 kg**

De plástico que serán tratados apropiadamente



**+10**

Jornadas de recolección





# PERSONAS

*Nuestra gente es el corazón de Mercon y la razón de nuestro éxito.* Nuestra filosofía es simple, trabajamos como un solo grupo, un solo equipo.

---

*Para potenciar el éxito de nuestros colaboradores, nos concentramos en:*



Fomentar nuestra cultura Made in Mercon la cual, define nuestra esencia como equipo y determina quiénes somos como organización.



Fortalecer el desarrollo de nuestro talento, para mantener equipos de trabajo motivados, capacitados y comprometidos con el logro de los objetivos y la mejora continua.



Promover un ambiente de trabajo armónico con condiciones seguras y saludables.









Nuestros *destacados:*

Cultura Made in Mercon



**4.27**

Índice de  
compromiso sobre  
una escala de 5



**883**

Reconocimientos  
publicados en el Día  
del Agradecimiento



**15**

Reportes recibidos  
por el canal "Mi voz"

Desarrollo de



**13,363**

Horas  
de formación



**87**

Eventos de  
formación







## nuestro talento



**368**

Colaboradores  
evaluados por  
competencias



**609**

Colaboradores  
evaluados por  
objetivos



## Ambiente de trabajo



**1.53**

Tasa de  
accidentalidad



**1,656**

Horas de formación  
en salud y seguridad  
ocupacional



**+60%**

De nuestros  
colaboradores  
vacunados contra el  
COVID 19






# Nuestra cultura *Made in Mercon*




Nuestra cultura Made in Mercon está basada en nuestros valores de Integridad, Trabajo en equipo, Espíritu Emprendedor y Excelencia, los cuales nos impulsan a promover un entorno de trabajo positivo, diverso e inclusivo en donde todos nos sintamos bienvenidos, escuchados, valorados, respetados y partícipes de nuestro propósito, *“Construir un mejor mundo del café”*.

## Nuestros colaboradores permanente

Operativos  116  52 = 168


Administrativos  238  128 = 366

Jefes de Área  60  36 = 96

Gerentes  31  18 = 49

Directores  15  1 = 16

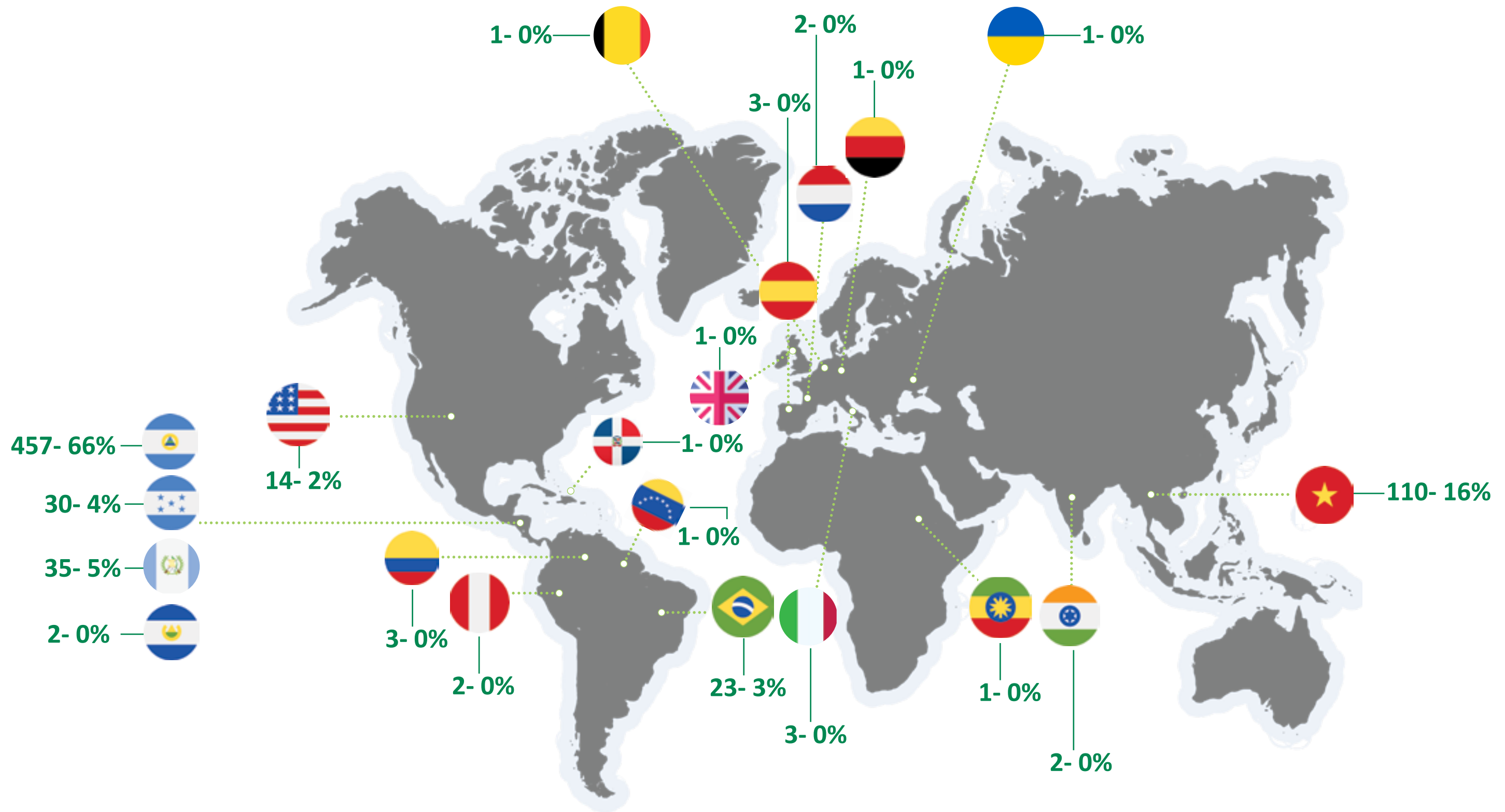
.....  
**TOTAL**   = 695

Colaboradores temporales **2,329**  **1,503** = 3,832  
 61% 39%





Contamos con colaboradores de todo el mundo que contribuyen a nuestro Grupo a través de sus diversas culturas, perspectivas y experiencias.





# Creando vínculos que *nos acercan*

**Día del agradecimiento**  
¡El reconocimiento se siente bien! Este es un día especial en el cual todos vestimos de naranja para celebrar y dedicar tiempo para agradecernos mutuamente nuestras contribuciones para hacer de Mercon el mejor lugar para trabajar.



## Brindis de cosecha

¡Todas las cosechas damos la bienvenida juntos al nuevo año! En esta ocasión, nos unimos a un concierto virtual con el cual recorrimos cada país de Mercon a través de su música.

## Cierre de cosecha

Momento que nos reunimos alrededor del mundo como Un Solo grupo, Un Solo equipo y celebramos los resultados del año gracias a un alto compromiso y pasión por agregar valor y vivir nuestro propósito.

Nuestra multiculturalidad nos permite derribar barreras y conectarnos en un ambiente diverso, inclusivo y abierto creando vínculos que nos acercan cada vez más y abriendo espacios donde todos somos bienvenidos.

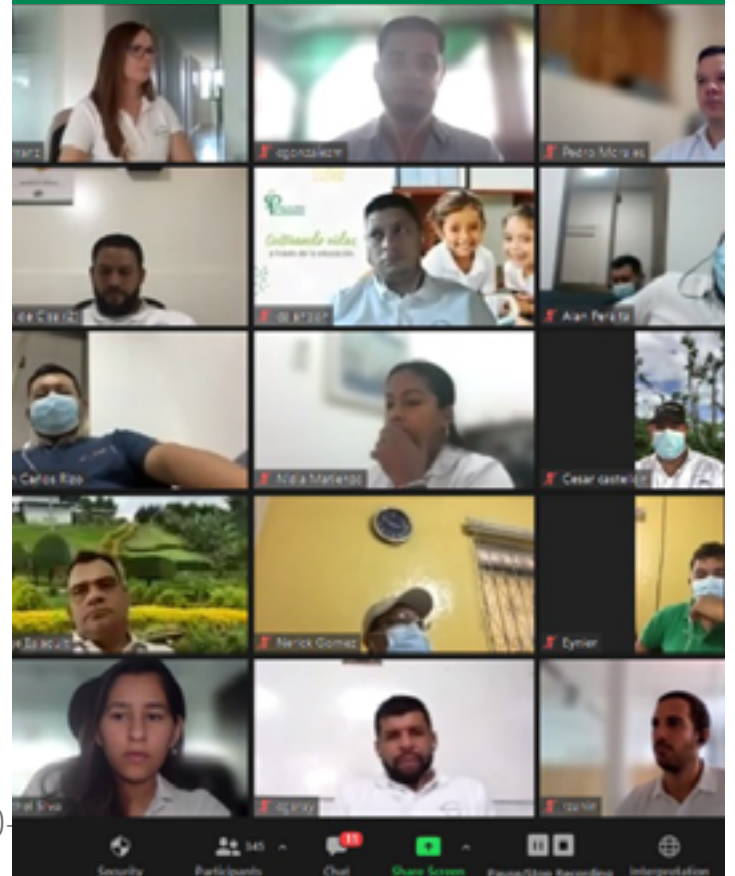
## Perfiles un Solo Grupo, un Solo Equipo

En la 20-21 invitamos a nuestros colaboradores a compartir más de cada uno y sus culturas para conocernos mejor. En total recibimos 98 perfiles de miembros de nuestro equipo de diferentes partes del mundo los cuales estamos compartiendo a través de nuestro boletín Mercon News.

## Nuestros eventos

## Celebración de cumpleaños

Nos alegra ser parte de los momentos importantes en las vidas de nuestros colaboradores. Celebramos realizando reuniones mensuales con juegos virtuales y premios.



## Mercon Games

Nos reunimos en equipos conformados por colaboradores de diferentes áreas para completar desafíos y así celebrar juntos nuestro valor de Trabajo en Equipo.







## Nuestros canales de comunicación

Promovemos una cultura de puertas abiertas para mejorar la comunicación y la confianza en todos los niveles de nuestra organización. Desde hace varios años, hemos venido implementado diferentes canales de comunicación interna que permiten fortalecer nuestras conexiones como **Un Solo Grupo, Un Solo Equipo**.

Mercon NEWS

Mercon News



Intranet



Anuncios



Boletines



Mercon TV



Pop up news



Mi Voz

**Juan Carlos López -  
Nicaragua**

“Durante mi tiempo en Mercon, he aprendido que todos tenemos diferentes puntos de vista y de lo importante que es respetarlos y trabajar juntos como Un Grupo, Un Equipo para alcanzar un mismo objetivo. Realmente admiro que todo lo que se realiza en la organización se hace con honestidad y esto es algo que se fomenta en todos los empleados”.



# Durante la cosecha 20-21 *avanzamos en:*

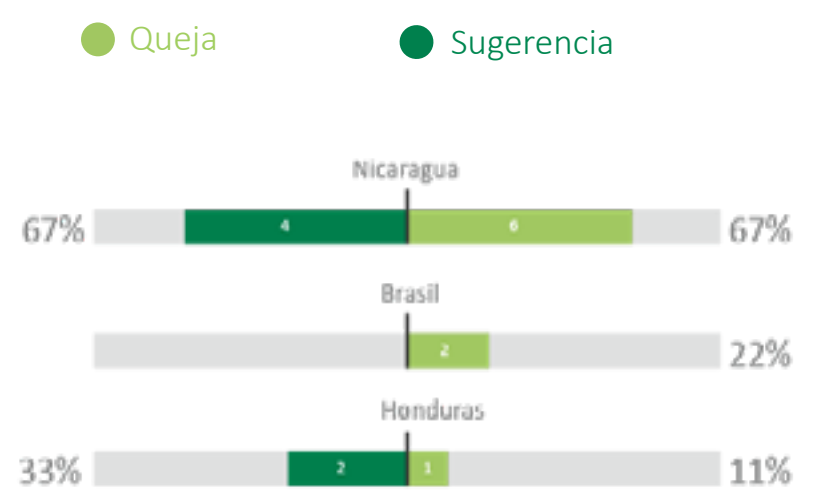
## Consolidar Mi Voz:

Un canal de comunicación manejado por un tercero que ofrece a nuestros colaboradores un ambiente seguro y confidencial, en el cual se pueden hacer sugerencias, presentar reclamos, o simplemente compartir ideas sobre temas relacionados con Mercon.

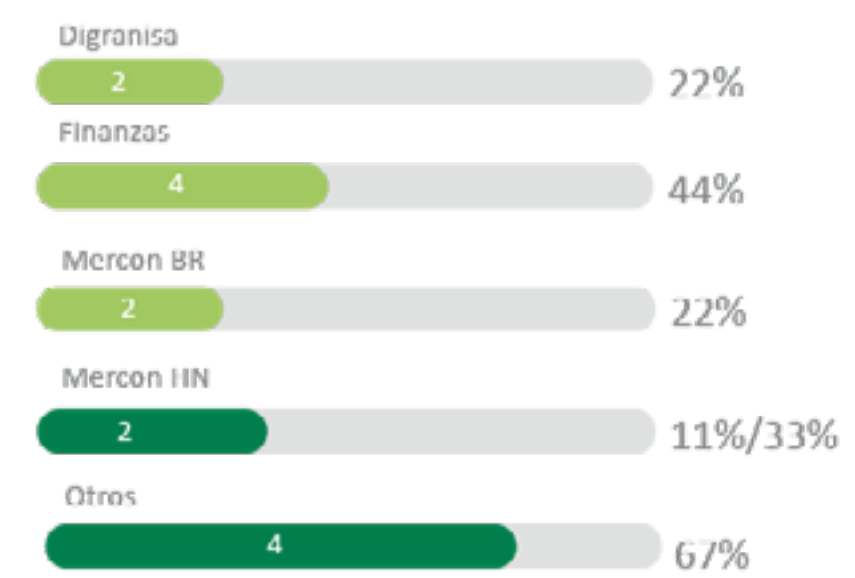


| Tipo de queja/denuncia              | Cantidad | %   |
|-------------------------------------|----------|-----|
| Uso indebido de información         | 4        | 44% |
| Discriminación                      | 1        | 11% |
| Abuso o uso incorrecto de autoridad |          |     |
| Acoso                               | 2        | 22% |
| Conflicto de interés                | 1        | 11% |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>9</b> |     |

## Reporte por país



## Reporte por Unidad de Negocio







Fortalecer nuestros canales a través del lanzamiento de:



### Mercon Whatsapp

Para recibir todas las novedades e información de nuestra organización directamente en el celular.



### Mercon Media Spotlight

Para estar informados de los artículos publicados sobre Mercon en los medios de todo el mundo.

Implementar “Café con un Líder”.

Una iniciativa que permite tener la oportunidad de conversar de una manera más cercana con nuestros líderes, intercambiar diferentes puntos de vista y aprender de sus experiencias. En nuestra primera sesión, un grupo de colaboradores de todo el mundo se tomaron un café de manera virtual con el **Sr. J. Antonio Baltodano – Presidente del Grupo Mercon**, y conversaron acerca de temas de Mercon y la industria, compartiendo consejos y anécdotas personales.



## Somos un equipo creativo, abierto y flexible



El espíritu emprendedor es también parte de nuestro ADN por lo que promovemos constantemente iniciativas que buscan la mejora continua en nuestra organización.

**IDEA**, nuestro programa interno de innovación, busca identificar oportunidades de mejora en cualquiera de nuestros procesos o programas, ¡Porque todo comienza de una idea! Impulsamos cambios que generen un impacto económico, social y/o ambiental en nuestra organización. Durante 20-21 fueron presentados 9 proyectos de distintas áreas y países.

Así mismo, por segundo año consecutivo estamos trabajando en el desarrollo del programa **Mercon Kata**. Basado en la filosofía Lean – 6sigma. Actualmente contamos con 16 colaboradores entrenados en yellow y green belt quienes han asumido el reto de hacer nuestros procesos más eficientes. Desde el inicio de Mercon Kata en 2019, se han implementado 14 proyectos, lo que representa más de \$200,000 dólares en ahorros por cosecha.







**Nguyễn Thị Thanh Phương – Vietnam**

“En Mercon, los colaboradores son una parte esencial de la organización, siempre escuchan nuestras ideas y fomentan un ambiente de trabajo creativo e innovador. Valoro mucho que en Mercon todo se haga en equipo y con honestidad”.



# Desarrollo de *nuestro talento*

Nuestra esencia Made in Mercon impulsa a nuestros colaboradores para aspirar a la excelencia por lo que basamos nuestra administración del talento en un modelo de gestión por competencias. De esta manera, potenciamos nuestro crecimiento al fortalecer la alineación entre nuestro talento y sus habilidades con la estrategia del Grupo.



Compromiso  
con los  
resultados



Calidad y mejora  
continua



Pasión por el  
cliente



Comunicación



Liderar con el  
ejemplo



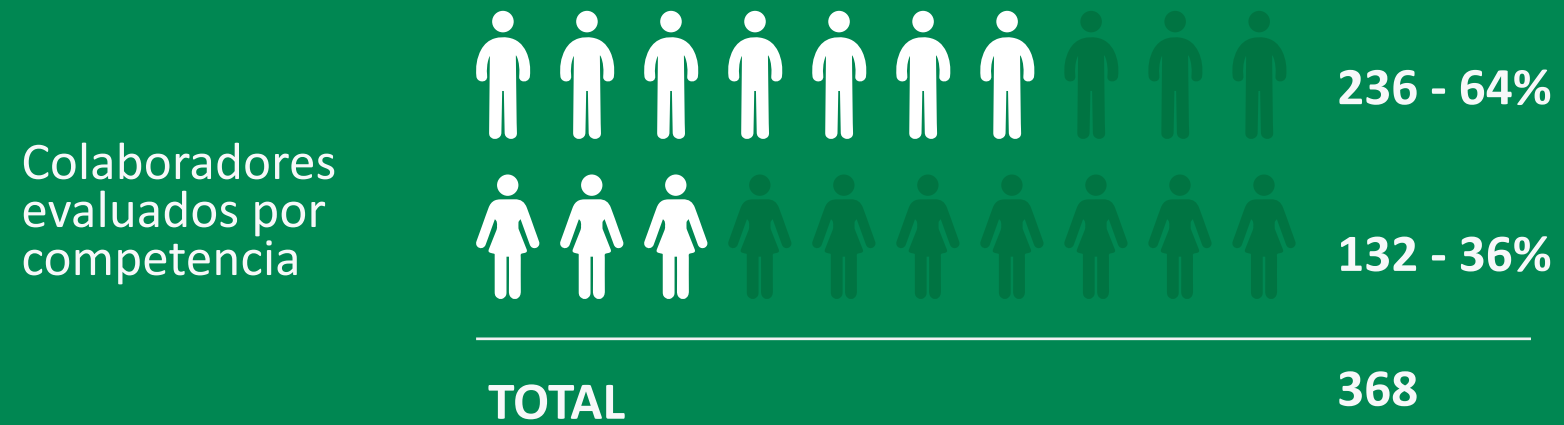
Gestión en  
entorno de cambio  
e incertidumbre

**Competencias Corporativas**

**Competencias Gerenciales**



Anualmente llevamos a cabo nuestra evaluación por competencias como parte de un proceso de introspección personal que nos permite crecer de forma individual y como organización.



Asimismo, complementamos la evaluación de nuestros colaboradores a través de la medición de los objetivos e indicadores planteados en los planes de trabajo.

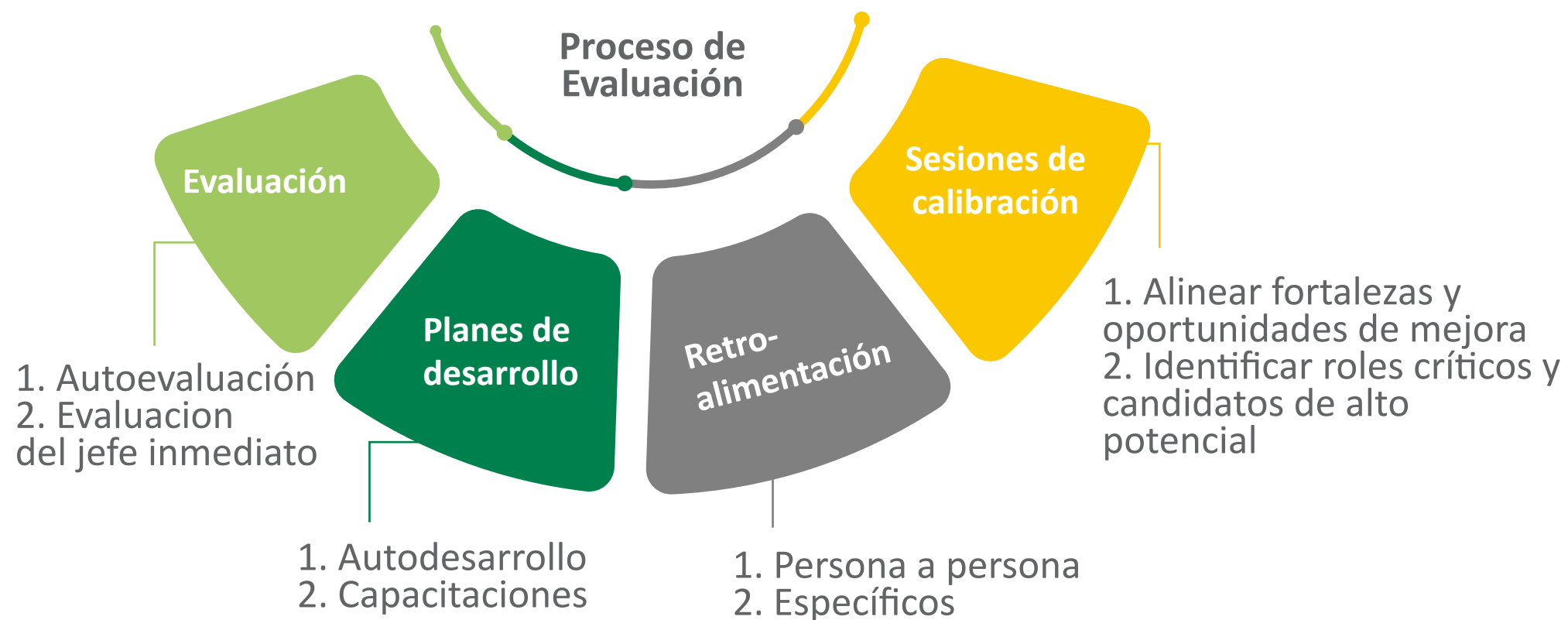


Este proceso de evaluación nos permite valorar nuestros comportamientos y desempeño del año con el objetivo de realizar planes de desarrollo que contribuyan a acentuar nuestras fortalezas y cerrar las brechas para así, potencializar nuestro crecimiento en la organización.



# Nuestro proceso de *evaluación*

Durante la cosecha 20-21 fortalecimos nuestro proceso de evaluación con la implementación de sesiones de calibración. A través de esta herramienta, un equipo multidisciplinario intercambia diferentes puntos de vista con el fin de alinear fortalezas y oportunidades de mejora en nuestros colaboradores.







## Formación de nuestro *talento*

Nuestra esencia Made in Mercon nos impulsa a ser mejores cada día, por lo que creemos en invertir en el crecimiento de nuestro talento.

Contamos con un proceso de levantamiento de necesidades

de capacitación (DNC) en el que nuestros colaboradores de la mano de sus jefes inmediatos definen las necesidades del cargo o área con el objetivo de implementar entrenamientos que permitan cerrar brechas de conocimiento y competencias.

### Durante la cosecha 20-21, dedicamos



**13,363**  
horas de  
capacitación



**1,229**  
colaboradores



**81**  
eventos de  
formación

inversión de  
**+\$100k**

Para fortalecer el desarrollo de nuestro equipo y aprovechar todo su potencial, a partir de esta cosecha tenemos a disposición la nueva **Biblioteca Crecer**. Un espacio con diversos recursos disponibles para fomentar el autodesarrollo en nuestros equipos. Esta amplia gama de oferta de cursos en línea nos permite reafirmar nuestro compromiso en seguir fortaleciendo e invirtiendo en nuestro recurso más importante, nuestra gente. **¡El cielo es el límite cuando se trata de autodesarrollo!**





¡Cuando te cuidas, *nos cuidamos todos!*

Nuestro principal compromiso es nuestra gente, por lo que la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias es clave para Mercon. Promovemos constantemente un ambiente de trabajo seguro y saludable, el cual es respaldado por nuestro sistema de Salud y Seguridad Ocupacional basado en el estándar ISO 45001. Adicionalmente, nos enfocamos en una cultura de prevención de riesgos y tolerancia cero hacia condiciones inseguras.

Durante la cosecha 20-21 seguimos avanzando en el fortalecimiento de nuestro modelo de excelencia en seguridad al expandir exitosamente la implementación de nuestro sistema en las unidades de la división agrícola y en Mercon Honduras. Nuestra gestión dio como resultado:

Establecimiento de una línea base de indicadores estándares de seguridad para nuestras operaciones en Centro América

**+300**  
Colaboradores formados en nuestros procedimientos estándares

**10.07**  
LTIFR

**1.53**  
Índice de accidentabilidad

**1,656**  
Horas de formación en salud y seguridad ocupacional





Asimismo, dada la situación excepcional originada por la pandemia del COVID-19 pusimos a disposición de nuestros colaboradores diferentes servicios para apoyarlos:



### Alternativas adicionales a la seguridad social de cada país:

Consultas con especialistas.

Paquetes de exámenes médicos a precios competitivos y con opción de financiamiento.



### Campañas de concientización para:

Reforzamiento de medidas preventivas y realización de 297 charlas de prevención.

Motivación a la vacunación. Al cierre de la cosecha 20-21, el **64%** de nuestros colaboradores estaban vacunado.



### Realización de charlas motivacionales:

Centradas en procesos de reflexión, agradecimiento, resiliencia, equilibrio, autoconocimiento, entre otros, para brindar herramientas que ayuden a nuestros colaboradores a enfrentar esta crisis de la mejor manera posible.



# ¡Somos mejores cuando *estamos comprometidos!*

Nuestro éxito se refleja en nuestra gente. Equipos comprometidos demuestran un alto rendimiento y desempeño. A través de:

1

La vivencia de una cultura sólida

2

Una comunicación abierta y transparente a todos los niveles

3

Un programa de reconocimiento robusto

4

La promoción del espíritu emprendedor

5

El desarrollo de nuestro talento alineado a nuestros objetivos

6

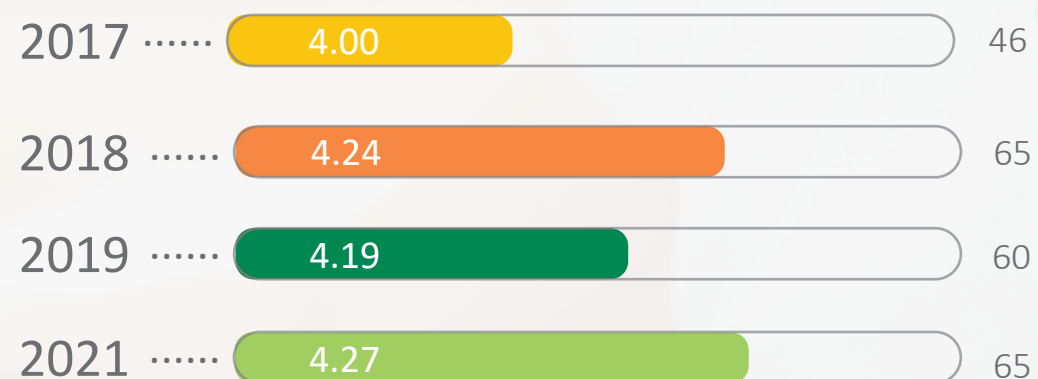
La creación de un lugar de trabajo seguro y saludable



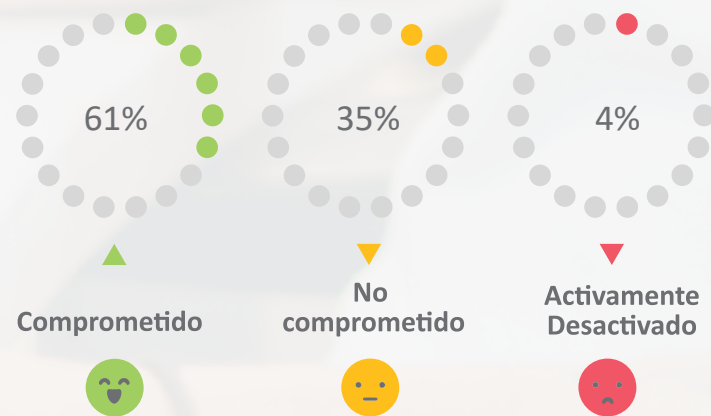
Nuestras estrategias implementadas han ido a través de los años fortaleciendo los índices de compromiso en nuestros colaboradores.

Todo esto nos ha permitido posicionarnos como una empresa cuyo ambiente de trabajo es apreciado y valorado por cada uno de los miembros de Mercon. ¡Así juntos hacemos de Mercon el mejor lugar para trabajar!

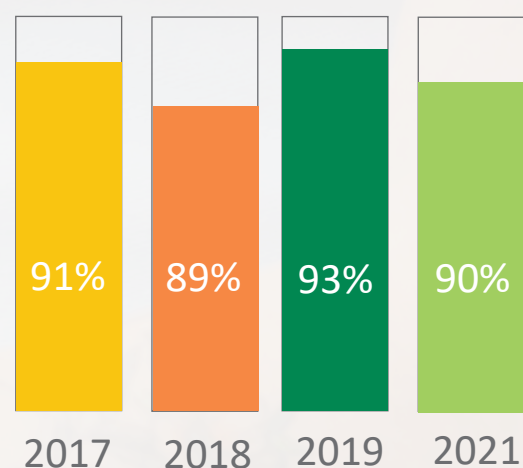
### Índice de compromiso



### Porcentajes de compromiso



### Participación a lo largo de los años

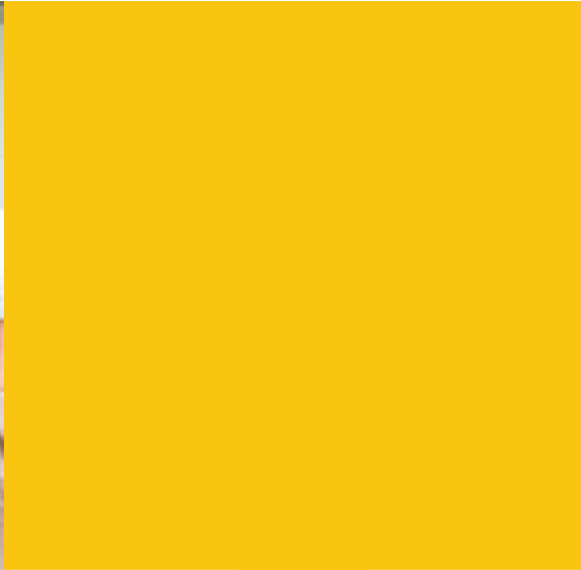


**Sonja Huizink**

*“¡Me encantan nuestros valores Made in Mercon! Siento que me vienen con naturalidad, por ejemplo, preocuparme por los demás o creer en la importancia de la integración para crear armonía y fortaleza en los equipos de trabajo para ser más eficientes y efectivos.*

*¡Estoy orgullosa de ser parte de un equipo que dedica su potencial completo a construir un mejor mundo del café!”*





Esta es nuestra cultura y nuestra esencia, esto es lo que nos impulsa todos los días a construir un

*mejor mundo del café.*





## Construyendo un mejor mundo del café

### Reporte de Sostenibilidad 20-21

Nuestro cuarto reporte de sostenibilidad como grupo Mercon, “ha sido elaborado de acuerdo con los Estándares GRI: Opción Esencial”. Desarrollamos el reporte anualmente e incluimos la gestión desarrollada entre octubre 2020 y septiembre 2021 (correspondiente al ciclo de cosecha del café).

El alcance corresponde a las actividades realizadas por las empresas del grupo presentes en toda la cadena de producción y comercialización del café, Transplanta,

Digranisa, CISA Exportadora, CIGRAH, Mercon Guatemala, Mercon Brasil, Mercon Vietnam, Mercapital, Mercon USA, Mercon Europe, Mercafé Vietnam y Mercon Specialty. El Informe no presenta cambios o reexpresiones de información, no fue sujeto a un proceso de verificación externa, sin embargo, fue validado por los sistemas de control interno y monitoreado directamente por el Equipo Directivo del Grupo, lo que garantiza su integridad y credibilidad.

### Mas información

#### **Giacomo Celi**

Director de Sostenibilidad  
E-mail: [gceli@merconcoffee.com](mailto:gceli@merconcoffee.com)

#### **Anabell Cajina Moncada**

Gerente de Planificación Estratégica y Sostenibilidad - Origen  
E-mail: [acajina@merconcorp.com](mailto:acajina@merconcorp.com)





| Estándar Utilizado                 |  | Contenidos Versión Esencial  | Título del Contenido   | Comentarios   | Página        |
|------------------------------------|--|--|--|---------------|---------------|
| GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016 | 1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN                 | 102-1  | Nombre de la organización  |               | 1             |
|                                    |  | 102-2  | Actividades, marcas, productos y servicios                             |               |               |
|                                    |  | 102-3  | Ubicación de la Sede   |               | 6             |
|                                    |  | 102-4  | Ubicación de las operaciones   |               | 6             |
|                                    |  | 102-6  | Mercados servidos  |               | 32.33         |
|                                    |  | 102-7  | Tamaño de la Organización  |               | 8.9           |
|                                    |  | 102-8  | Información sobre empleados y otros trabajadores                       |               | 62.63         |
|                                    |  | 102-9  | Cadena de suministro   |               | 16-38         |
|                                    |  | 102-10   | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro    |               | N.A           |
|                                    |  | 102-12   | Iniciativas externas   |               | 36,37 - 52,57 |
|                                    | 102-13                                       | Afiliación a asociaciones  |  | 36,37 - 52,57 |               |
|                                    | 2. ESTRATEGIA                                | 102-14   | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones  |               | 2             |
|                                    | 3. ÉTICA E INTEGRIDAD                        | 102-16   | Valores, principios, Estándares y normas de conducta                   |               | 62            |
|                                    |  | 102-17   | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                    |               | 66            |
|                                    | 5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS    | 102-40   | Lista de grupos de interés   |               | 13            |
|                                    | 6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES | 102-46   | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema |               | 13            |
|                                    |  | 102-47   | Lista de los temas materiales  |               | 13            |
|                                    |  | 102-48   | Reexpresión de la información  |               | 79            |
|                                    |  | 102-49   | Cambios en la elaboración de informes                                  |               | 79            |
|                                    |  | 102-50   | Periodo objeto del informe   |               | 79            |
| 102-51                             |  | Fecha del último informe   |  | 79            |               |
| 102-52                             |  | Ciclo de elaboración de informes   |  | 79            |               |
| 102-53                             |  | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            |  | 79            |               |
| 102-54                             |  | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI |  | 79            |               |
| 102-55                             | Índice de contenidos GRI                     |  | 79   |               |               |



| Estándar Utilizado                            |  | Contenidos<br>Versión Esencial                                   | Título del Contenido   | Comentarios   | Página      |
|---|--|--|--|---|-------------|
| GRI 200 ESTÁNDARES<br>TEMÁTICOS ECONÓMICOS    | GRI 203- IMPACTOS<br>ECONÓMICOS<br>INDIRECTOS - 2016 | 203-1  | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados   |   | 28-31       |
|   | GRI 205-<br>ANTICORRUPCIÓN<br>- 2016                 | 205-3  | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas  | No se presentaron<br>casos de corrupción<br>confirmados | N.A         |
|   | GRI 206 -<br>COMPETENCIA<br>DESLEAL - 2016           | 206-1  | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | No se presentaron                                       | N.A         |
| GRI 300 ESTÁNDARES<br>TEMÁTICOS AMBIENTALES   | GRI 302 - ENERGÍA -<br>2016                          | 302-1  | Consumo energético dentro de la organización   |   | 46          |
|   |  | 302-4  | Reducción del consumo energético   |   | 48          |
|   | GRI 303 - AGUA -<br>2018                             | 303-1  | Interacción con el agua como recurso compartido  |   | 48,51,56-57 |
|   |  | 303-2  | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos  |   | 48          |
|   |  | 303-5  | Consumo de agua  |   | 46          |
| GRI 306 - RESIDUOS<br>- 2020                  | 306-2  | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos |  | 49.57   |             |
|   | 306-3  | Residuos generados   |  | 49.57   |             |
|   | 306-5  | Residuos destinados a eliminación                                |  | 49.57   |             |
| GRI 307 -<br>CUMPLIMIENTO<br>AMBIENTAL - 2016 | 307-1  | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental           | No se presentaron<br>incumplimientos<br>a la legislación<br>ambiental  |   |             |



| Estándar Utilizado                                     |  | Contenidos Versión Esencial                   | Título del Contenido   | Comentarios   | Página   |
|--|--|---|--|---|----------|
| GRI 400 ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES                  | GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO - 2018  | 403-1   | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo  |   | 74       |
|  |  | 403-2   | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes  |   | 74<br>75 |
|  |  | 403-3   | Servicios de salud en el trabajo   |   | 74       |
|  |  | 403-5   | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo  |   | 75       |
|  |  | 403-6   | Fomento de la salud de los trabajadores  |   |          |
|  |  | 403-7   | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales |   | 74-75    |
|  |  | 403-8   | Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo  | El 100% de nuestros trabajadores está cubierto por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo |          |
|  |  | 403-9   | Lesiones por accidente laboral   |   | 61       |
|  |  | GRI 404- FORMACIÓN Y ENSEÑANZA - 2016         | 404-1  | Media de horas de formación al año por empleado   |          |
|  | 404-2  |   | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición   |   | 73       |
| 404-3  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional |   |  | 70-72   |          |
| GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES - 2016 | 405-1  | Diversidad en órganos de gobierno y empleados |  | 63  |          |



| Estándar Utilizado                    |  | Contenidos Versión Esencial | Título del Contenido  | Comentarios   | Página |
|---------------------------------------|--|-----------------------------|---|---|--------|
| GRI 400 ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES | GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓN - 2016           | 406-1                       | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  | No se presentaron casos de discriminación.  | N.A    |
|                                       | GRI 408 - TRABAJO INFANTIL - 2016            | 408-1                       | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil                         |   | 37     |
|                                       | GRI 413- COMUNIDADES LOCALES - 2016          | 413-1                       | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo |   | 24-31  |
|                                       | GRI 415- POLÍTICA PÚBLICA - 2016             | 415-1                       | Contribuciones a partidos y/o representantes políticos  | No se hace ningún tipo de contribución y está explícito en nuestras políticas y programas de ética y anti corrupción. |        |
|                                       | GRI 419 - CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO - 2016 | 419-1                       | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico                              | No se presentaron incumplimientos a la legislación  |        |