

# REPORTE DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

# 2020



**CAFFENIO**  
MÁS ALLÁ DEL SABOR

MÁS ALLÁ DEL SABOR



## INTRODUCCIÓN

102-50, 102-52, 102-54

El presente Reporte de Acciones de Responsabilidad Social 2020, integra las actividades y resultados de la empresa que fueron realizados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, basados en la estructura de nuestra estrategia de sostenibilidad, la cual materializamos a través de CRECE, CAFFENIO Responsable por el Entorno.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

## CARTA DEL DIRECTOR

102-14

Durante el 2020, año que pasará a la historia por la contingencia generada por el COVID-19, nos vimos frente a fuertes desafíos que nos llevaron a priorizar nuestras acciones y a replantear nuestros objetivos. Esta pandemia generó un ajuste en la estrategia, derivando dos temas prioritarios: garantizar la salud de los colaboradores CAFFENIO y mantener la rentabilidad de la empresa.

A pesar de la contingencia, nos enfocamos en gestionar la crisis para atender los temas prioritarios que nos permitieron salir adelante y superar las expectativas, creando un Comité de Crisis que trabajó junto al Comité Gerencial, para tomar las decisiones pertinentes que llevarían a continuar con la operación de la empresa, todo bajo buenas prácticas con el apoyo de especialistas médicos.

Se diseñaron protocolos para cada fase desde el mes de marzo, garantizando la salud de los colaboradores CAFFENIO, realizando ajustes en el flujo de trabajo, evaluando las actividades y cambiando la operación. A raíz de esto, nuestras ventas se redujeron y tuvimos que detener la expansión de nuestros negocios, para mantener la salud financiera de la empresa.

Y a pesar de esto, nuestra responsabilidad social como empresa nunca se vio comprometida, atendimos nuestros deberes; cumpliendo con pagos a proveedores para mantener las empresas hermanas vivas, pagando nuestros impuestos, con una nómina íntegra a nuestros colaboradores e incluso bonos compensatorios por su labor durante este tiempo frágil.

Nuestras prioridades también cambiaron y tuvimos la capacidad de apoyar al personal de salud haciendo donativos para la adquisición de equipo médico en hospitales públicos. A nuestros clientes de centros de consumo les dimos descuentos y facilidades para que pagaran sus adeudos y pusieran nuevamente en marcha sus negocios.

En Hermosillo, Sonora, donde se encuentra nuestra matriz, fuimos parte en la reactivación de la economía, gestionando créditos para microempresas y autoempleados. El 2020 vino a reiterarnos que el esfuerzo diario y las estrategias en conjunto son clave para seguir de pie ofreciendo nuestros productos y servicios en los 32 estados de la República, hoy en día podemos decir con seguridad que vamos por buen camino.

**José Antonio Díaz Quintanar**  
Director General de CAFFENIO

# CONTENIDO ÍNDICE



N. PAGINA

	<b>INTRODUCCIÓN</b>
	<b>CARTA DEL DIRECTOR</b>
7	<b>1. CAFFENIO, UNA EMPRESA INNOVADORA</b>
08	NUESTRA HISTORIA
12	LA TRAYECTORIA QUE NOS ENORGULLECE
17	NUESTRO COMPROMISO DÍA A DÍA
18	NUESTRA OPERACIÓN
20	CAFFENIO EN NÚMEROS
21	PROPUESTA DE VALOR
22	PREMIOS, CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
26	NUESTRA PRESENCIA EN REDES SOCIALES
29	<b>2. ESTUDIO DE MATERIALIDAD</b>
32	TEMAS MATERIALES
33	NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
35	<b>3. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD</b>
37	CRECE: CAFFENIO RESPONSABLE CON EL ENTORNO
38	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
41	RESPONSABILIDAD CON LA CADENA DE VALOR
61	RESPONSABILIDAD PROPIA
93	RESPONSABILIDAD COMPARTIDA CON CLIENTES Y CONSUMIDORES

N. PAGINA

111	<b>4. ACCIONES DE CAFFENIO ANTE COVID-19</b>
135	<b>5. RELACIÓN DE INDICADORES GRI Y ODS</b>
139	<b>6. INFORMACIÓN DE CONTACTO</b>

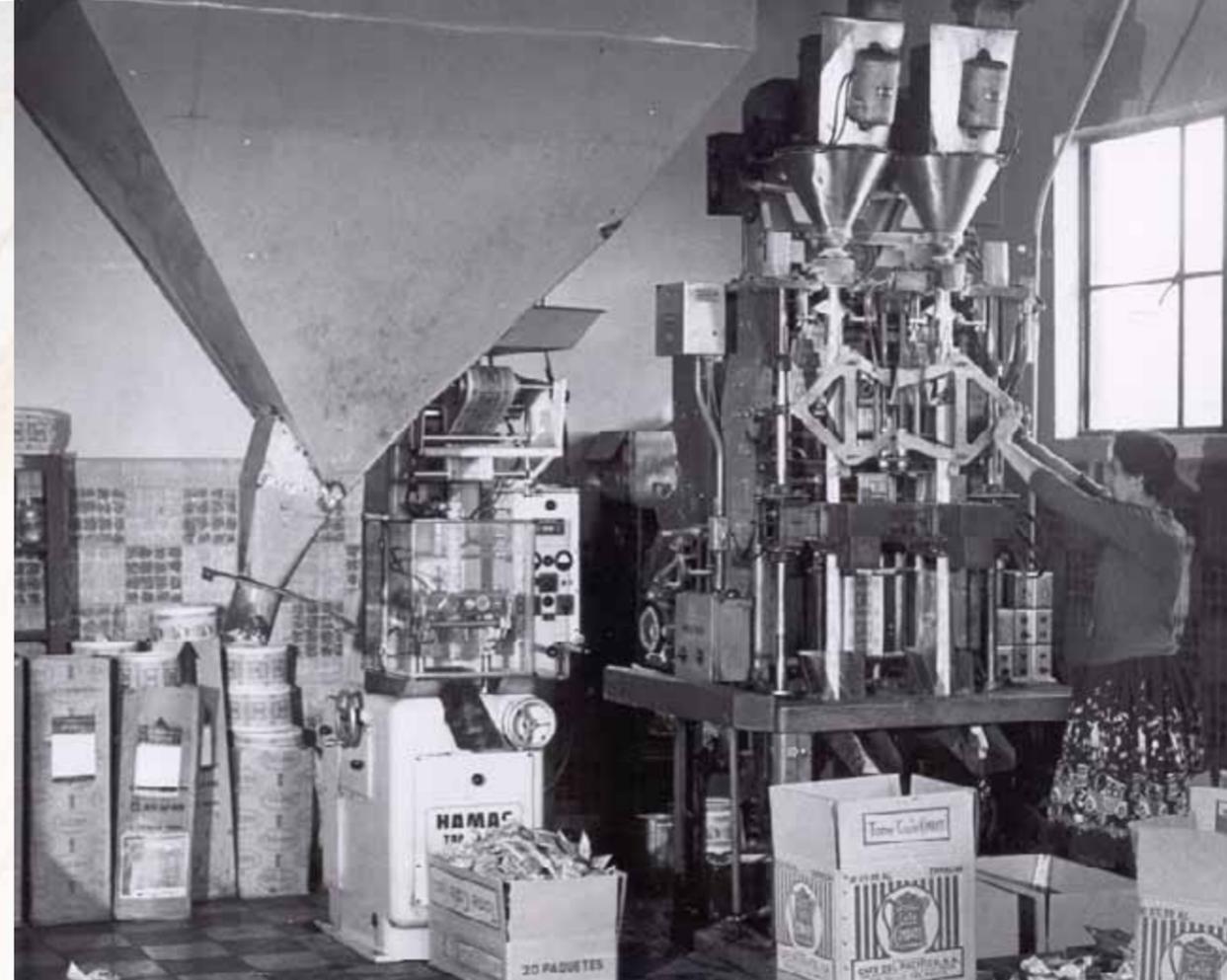


# 1. CAFFENIO, UNA EMPRESA INNOVADORA



# NUESTRA HISTORIA

102-1, 102-2, 102-5, 102-45



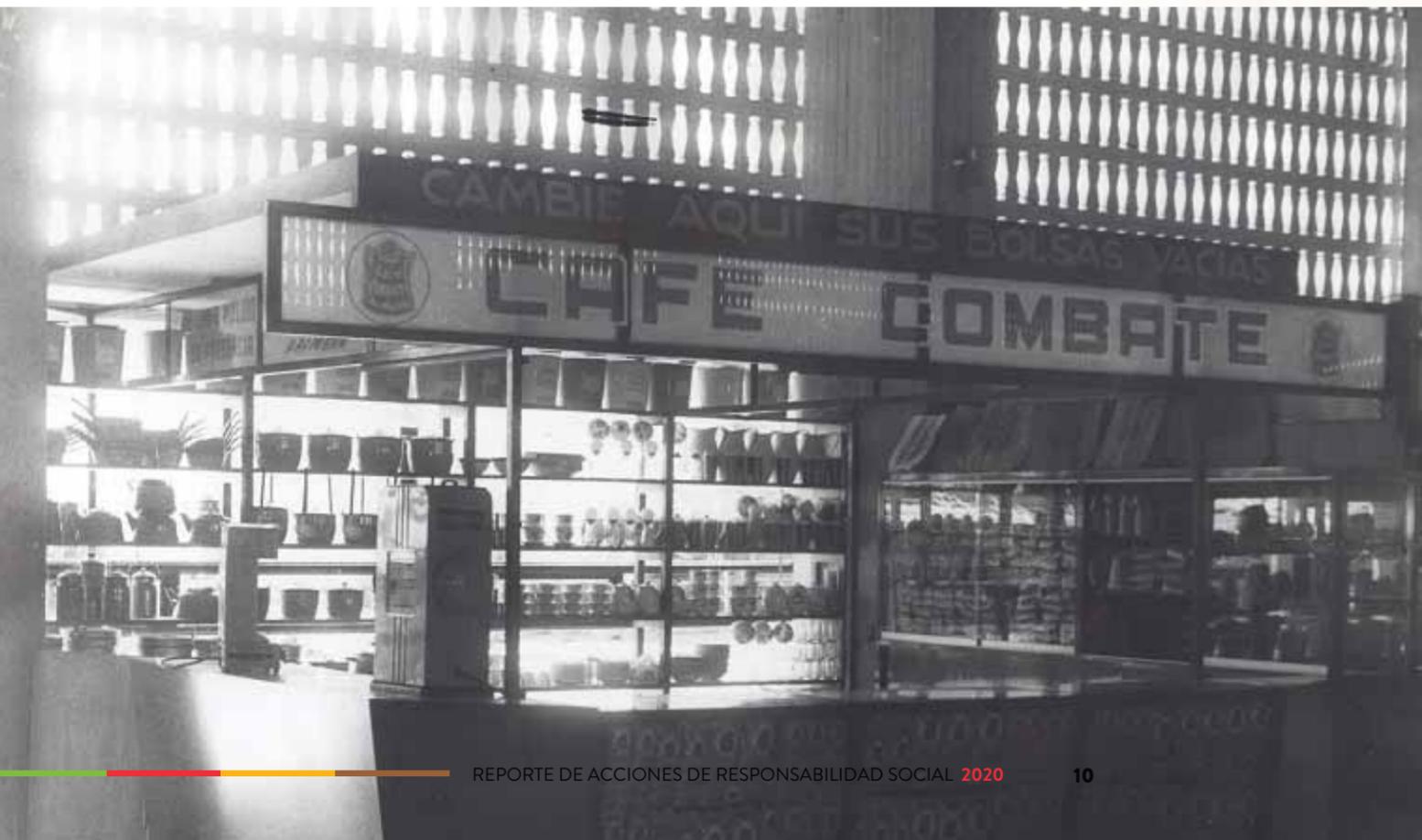
La historia de la empresa inició como un pequeño negocio de venta de café, donde según las anécdotas, el fundador José Díaz Díaz pasaba con una pequeña carreta entregando a domicilio café recién tostado. Este servicio innovador para aquellos tiempos, permitió generar la preferencia de los clientes y sembró la semilla de buscar cómo dar valor de manera diferente.

Conforme pasó el tiempo, esa

pequeña carreta fue creciendo cada vez más y por razones estratégicas de desarrollo, en 1941 se instaló una planta en la ciudad de Hermosillo, Sonora para atender la demanda de café tostado de los estados del Noroeste del país.

A principios de los años ochenta, bajo el nombre de Café del Pacífico, S.A. de C.V., se construyó otra planta para la producción de café soluble y en el año 2003 Café del Pacífico, S.A. de C.V. dividió sus operaciones en 3 empresas claramente diferenciadas:

- **CAFEPAC**, S.A. de C.V., con operaciones en Hermosillo, Sonora y dedicada a la producción de café tostado, soluble y mezclas para preparar bebidas, poseedora de los activos físicos y humanos dedicados a la producción.
- **Servicios Administrativos Oslo**, S.A. de C.V., con presencia nacional en más de 54 ciudades, enfocada a la comercialización de bebidas y alimentos de conveniencia, así como a otorgar el soporte técnico para los equipos utilizados en la preparación de café, poseedora de los activos físicos y humanos dedicados a la comercialización y servicio.
- **Café del Pacífico**, S.A.P.I. de C.V., como empresa dedicada a la negociación de los contratos comerciales y poseedora de las acciones de CAFEPAC y Servicios Administrativos Oslo.

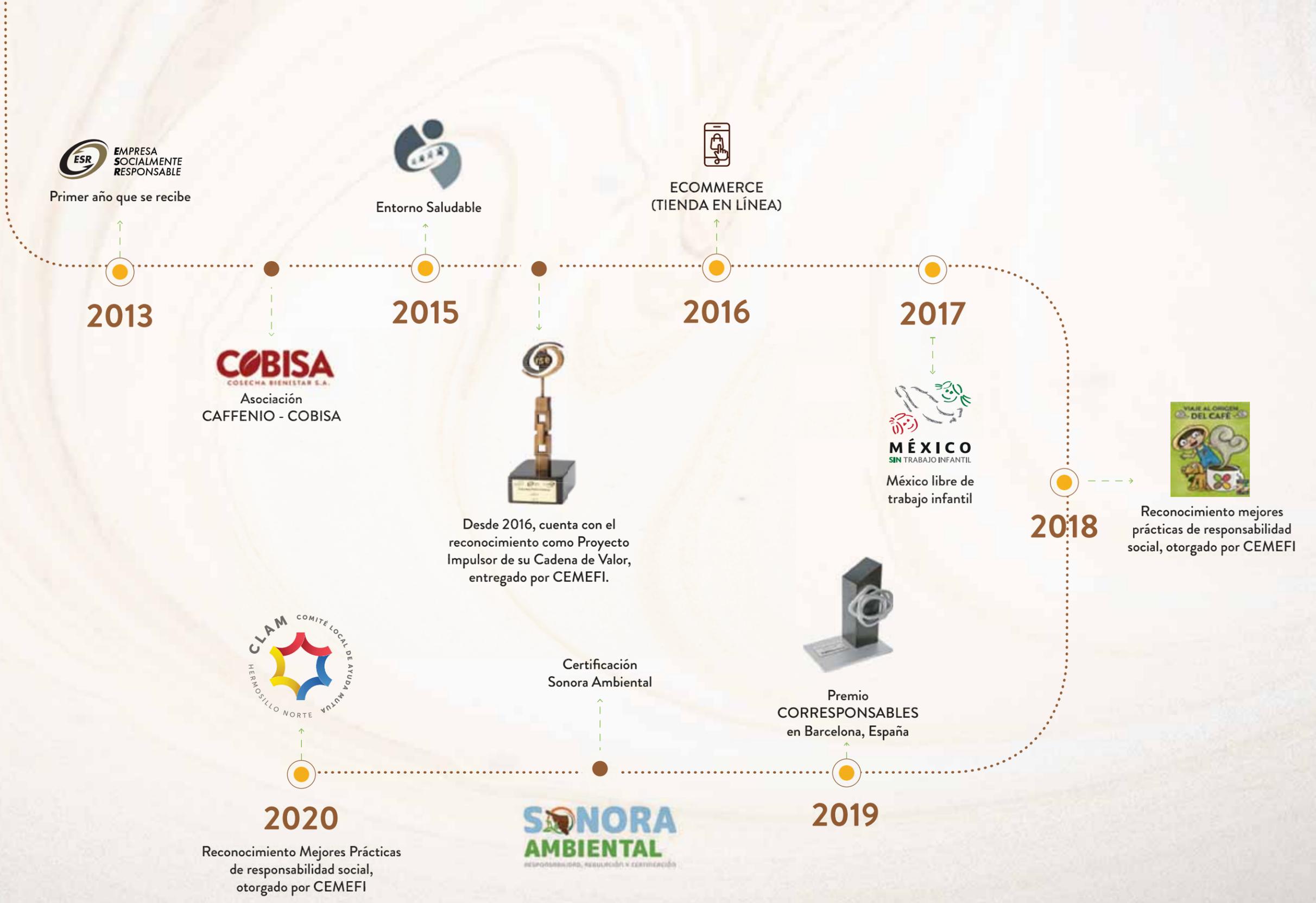


En el año 2006 Café del Pacífico, S.A.P.I. de C.V. inauguró su tercera planta construida para la producción de mezclas para capuchinos y café tostado natural equipada con un completo laboratorio que incluía equipo para prueba de producto en punto de venta y área de análisis sensorial.

En mayo de 2012, Café del Pacífico S.A. de C.V. cambió su denominación social a Café del Pacífico S.A.P.I. de C.V. con el objeto de incluir entre sus actividades la promoción a la inversión y las mejores prácticas corporativas, y en noviembre de 2012 se constituye la empresa COSECHA BIENESTAR, S.A. (COBISA) con el fin de ampliar las operaciones para incluir la compra de cereza y beneficiado de café.

# LA TRAYECTORIA NOS ENORGULLECE







## PROPÓSITO COMPARTIDO

En CAFFENIO buscamos crear las mejores experiencias alrededor del disfrute del café para el bienestar de nuestra cadena de valor; transformando positivamente las comunidades donde tenemos operación, manteniendo un impacto medioambiental bajo y un liderazgo inspirador para influir a otros a tomar acción.

## NUESTRA VISIÓN DÍA A DÍA

Desarrollar soluciones integrales e innovadoras en bebidas y alimentos de conveniencia.

## NUESTRO COMPROMISO DÍA A DÍA

Superamos las expectativas de nuestros clientes y creamos valor de manera única, basados en nuestro talento e innovación, asumiendo nuestra responsabilidad social.

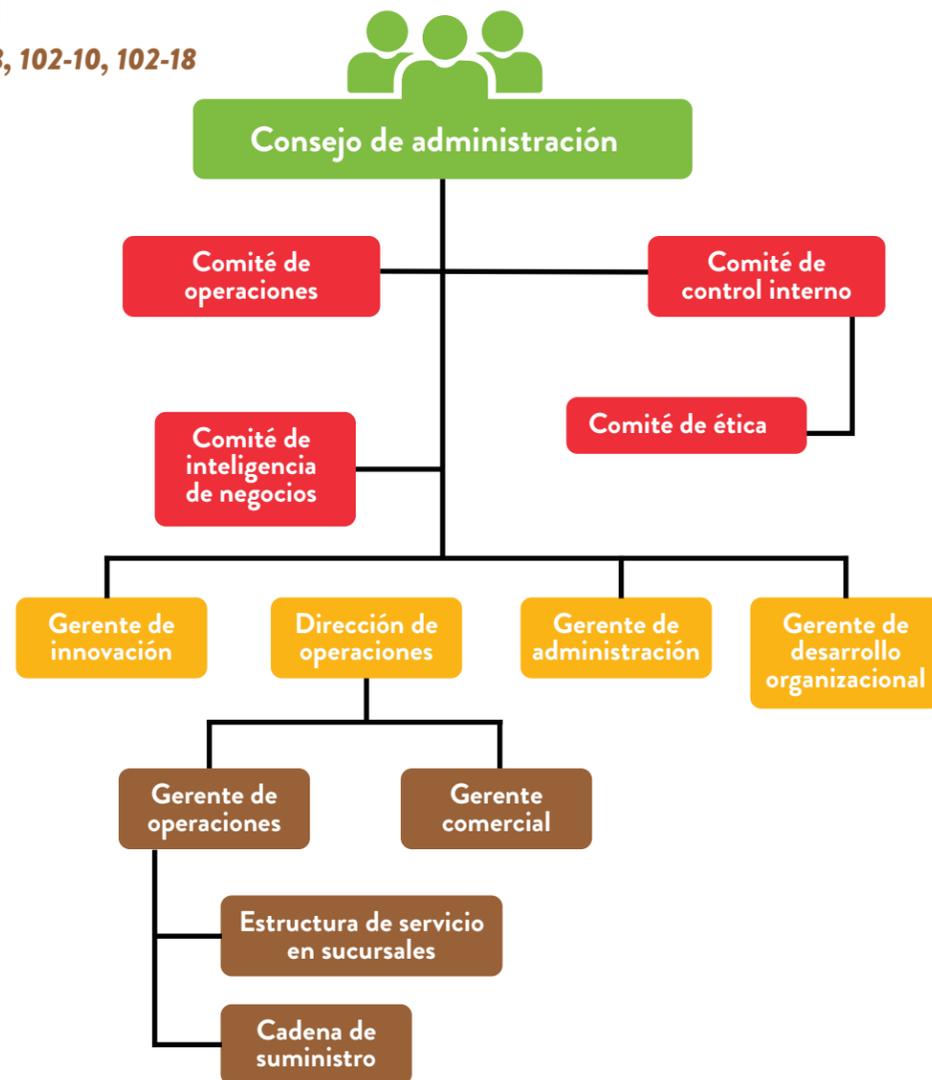


# SOMOS CAFFENIO

Al 31 de diciembre de 2020, CAFFENIO realiza operaciones en 57 ciudades de México a través de una estructura de servicio integrada por 6 gerencias regionales y liderada por un equipo directivo estructurado de la siguiente manera:

## NUESTRA OPERACIÓN

102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-8, 102-10, 102-18



A partir del 2021 se fortalece el área de operaciones incorporando la figura de Director de Operaciones.



- Baja Norte, con sede en Tijuana
- Noroeste, con sede en Hermosillo
- Norte, con sede en Monterrey
- Occidente, con sede en Guadalajara
- Centro, con sede en CD. de México
- Sureste, con sede en Puebla

# CAFFENIO EN NÚMEROS

 <p><b>2,687</b> COLABORADORES 1,314 mujeres / 1,373 hombres</p>	 <p><b>115</b> CAFETERÍAS CAFFENIO DRIVE</p>	 <p><b>8</b> UPA (Unidad de Producción Alimentaria)</p>
 <p><b>6</b> GERENCIAS REGIONALES</p>	 <p><b>19,378</b> TIENDAS DE CONVENIENCIA OXXO ATENDIDAS EN MÉXICO</p>	 <p><b>71,017</b> EQUIPOS INSTALADOS</p>
 <p><b>16</b> SUCURSALES</p>	 <p><b>55</b> TALLERES DE SERVICIO</p>	 <p><b>53</b> PLAZAS</p>
 <p><b>85,932.5</b> HÓRAS DE CAPACITACIÓN</p>	 <p><b>+ de 570 mil</b> SEGUIDORES EN NUESTRAS REDES SOCIALES</p>	 <p>EL <b>83.76%</b> de la energía utilizada en la planta de producción y logística es energía limpia proveniente de paneles solares y cogeneración energética.</p>

## PROPUESTA DE VALOR

102-2

Con 79 años de operación, nuestra propuesta de valor se mantiene fundamentada a partir de los siguientes atributos. En cada uno de estos rubros se diseñan soluciones en bebidas y alimentos de conveniencia:

### INNOVACIÓN

Algo que nos diferencia es que siempre buscamos ser únicos y nos renovamos constantemente ofreciendo nuevos conceptos de café.

### TECNOLOGÍA

Ofrecemos equipo especializado para la transformación de un producto de alta calidad de mano del factor más importante para estar en vanguardia: la tecnología.

### SERVICIO Y COBERTURA

Somos una empresa 100% mexicana con presencia a nivel nacional y totalmente comprometida con la atención al cliente. Nuestra trayectoria habla por sí sola y la calidad es algo que nos acompaña, respalda y se ve reflejada en los procesos que usamos para brindarte los mejores insumos de café. Con nuestro servicio integral nuestros clientes obtienen todo lo que necesitan a través de un solo proveedor.



## CERTIFICACIONES PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

102-12

CAFFENIO cuenta con las siguientes certificaciones y distintivos:

- Desde **2007** Buenas Prácticas de Manufactura.
- Desde **2009** la planta de producción se encuentra acreditada **HACCP**.
- Desde **2012** cuenta con el reconocimiento **Mejores Empresas Mexicanas**, otorgado por Banamex, Deloitte e ITESM.
- Desde **2014** cuenta con el distintivo **Empresa Socialmente Responsable**.
- Desde **2015** cuenta con el distintivo **Entorno Saludable**, entregado por Secretaría de Salud.
- Desde **2017** es reconocida como una empresa **Libre de Trabajo Infantil**, avalado por STPS.
- Desde **2018** estamos incluidos en el ranking de las **500 empresas más importantes de México** de la revista Expansión.
- Desde **2019** fuimos incluidos también por Expansión, en el ranking de las **Empresas Responsables de México**.
- Desde enero **2020** contamos con la certificación: **Sonora Ambiental** otorgada por el Gobierno del Estado de Sonora.
- En **2020** obtuvimos el Premio **OXXO** por la colaboración para el desarrollo de nuevos modelos de negocio.
- Desde 2016 hemos participado con **CEMEFI** como Empresa impulsora de la cadena de valor logrando a la fecha que tres de nuestros proveedores sean reconocidos como **Empresa Socialmente Responsable**.

Además, hemos logrado establecer dos mejores prácticas de responsabilidad social en los ámbitos de alianzas intersectoriales por: “Construyendo Comunidades Resilientes: **CLAM** Hermosillo Norte (2020)” y en vinculación con la comunidad por: “Formando a los cafeticultores del mañana (2018)”.



# AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

102-13

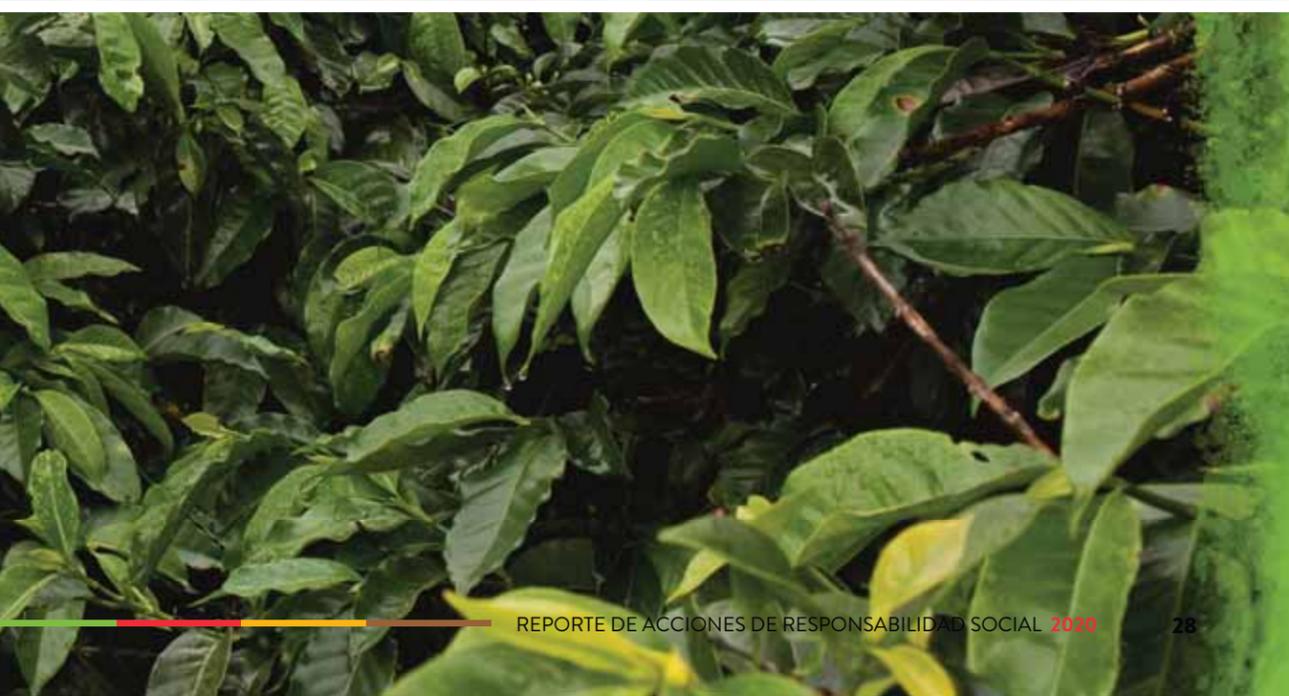
CAFFENIO se encuentra afiliada a las siguientes organizaciones y cámaras empresariales:

- **ANICAFE**, Asociación Nacional de la Industria del Café A.C.
- **AMEC**, Asociación Mexicana de Estándares para el Comercio Electrónico A.C.
- **CANACINTRA**, Cámara Nacional de la Industria de la Transformación en Sonora y Sinaloa.
- **CANACO**, Cámara Nacional de Comercio en CDMX.
- **COPARMEX**, Confederación Patronal Mexicana, Delegación Sonora Norte.
- **ASECHAC**, Asociación Sonorense de Ejecutivos en Capital Humano A.C.
- **ARHHAC**, Asociación de Recursos Humanos en Hermosillo, A.C.
- **ACCIONARSE**, Aliado regional de Centro Mexicano para la Filantropía para la promoción de la Responsabilidad Social.
- **AMECAFÉ**, Asociación Mexicana de la Cadena Productiva del Café, A.C.
- **AMVO**, Asociación Mexicana de Ventas Online, A.C.
- **AMERIRH**, Asociación Mexicana de Dirección de Recursos Humanos, A.C.
- **IMAI**, Instituto Mexicano de Auditores Internos, A.C.



# NUESTRA PRESENCIA EN REDES SOCIALES

	<b>458,155</b> Seguidores
	<b>25,700</b> Seguidores
	<b>73,000</b> Seguidores
	<b>1,590</b> Seguidores
	<b>13,520</b> Seguidores
<b>Total</b>	<b>571,965</b> Seguidores



2.

**ESTUDIO**  
DE MATERIALIDAD

# TEMAS PRIORITARIOS Y ESTRATÉGICOS

102-46, 102-47

Con el objetivo de identificar los asuntos materiales en responsabilidad corporativa para CAFFENIO y sus grupos de interés, en octubre de 2018 realizamos el estudio de materialidad que nos permitió tener un entendimiento más claro sobre los temas de enfoque de la empresa.

La priorización utilizada según el análisis fue el resultado de evaluar los aspectos de factores críticos del negocio y la influencia de los grupos de interés. El estudio arrojó 36 temas materiales, 15 de ellos prioritarios y 21 estratégicos.

El análisis realizado se trabajó con un equipo multidisciplinario formado por los jefes coach de CAFFENIO, equipo gerencial y equipo de Planeación y Sostenibilidad.

En 2020, derivado de la contingencia económica ocasionada por la pandemia por COVID, se incluyó el tema de Impulso a la reactivación económica, modificándose la materialidad a 37 temas materiales:



# LOS TEMAS MATERIALES



## Medioambiental

- Uso de agroquímicos en los cultivos (i)
- Biodiversidad en las zonas de cultivo (iii)
- Deforestación en zonas de cultivo (iii)
- Salud del suelo agrícola (iv)
  
- Diseño y operación sostenible de tiendas (i)
- Gestión de residuos de la operación (i)
- Residuos de alimentos en nuestros procesos (iv)
- Gestión de uso y descargas de agua (iv)
- Gestión de energía y emisiones (iv)
  
- Pensamiento circular (i)
- Embalajes responsables (i)

## Social

- Comercio justo (i)
- Relevo generacional en la agricultura (i)
- Desarrollo económico de los agricultores (iii)
- Derechos humanos de los agricultores (iii)
- Derechos sobre la tierra en la agricultura (iii)
- Empoderamiento de la mujer en el campo (iii)
- Eliminación de trabajo infantil (iii)
  
- Diversidad e inclusión (i)
- Legalidad y ciudadanía (i)
- Compensación y beneficios para nuestros colaboradores (ii)
- Atracción, retención y desarrollo del mejor talento (ii)
- Entornos de trabajo seguros y saludables (iv)
  
- Nutrición positiva de los consumidores (i)
- Experiencias de consumo diferenciadas (ii)

## Económico

- Resiliencia de cultivos al cambio climático (i)
- Reactivación económica – 2020 (i)
- Suministro de café (ii)
- Preservación y diferenciación del café mexicano (iii)
  
- Desarrollo de nuevas propuestas de valor (i)
- Seguridad de alimentos (i)
  
- Transparencia al consumidor (i)
- Trazabilidad (i)
- Protección de datos personales de nuestros consumidores (ii)

Colaboración y cumplimiento de  
Principios Guía de Proveedores  
Soluciones de impacto positivo con clientes  
Colaboración y acción con consumidores

## PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

102-40

### Grupos de interés internos

- Accionistas
- Consejo de Administración  
y comités consultivos
- Comité gerencial
- Colaboradores
- Sindicato

### Grupos de interés externos

- Entidades y dependencias de gobierno
- Instituciones financieras
- Clientes
- Comunidades donde mantenemos operación
- Consumidores
- Proveedores estratégicos
- Distribuidores
- Comunidad cafetalera en Pluma Hidalgo,  
Oaxaca y Huatusco, Veracruz
- Universidades y centros de investigación  
relacionados con la cafecultura



3.

**ESTRATEGIA DE  
SOSTENIBILIDAD**



La sostenibilidad es parte transversal de la estrategia de la empresa, para que la empresa pueda subsistir es necesario que se mantenga la creación de valor. En **CAFFENIO** la responsabilidad social empieza con la generación de valor de la siguiente manera:

- Social**, por el compromiso de contribuir a la generación de bienestar para los colaboradores, clientes, nuestra cadena de valor y las comunidades donde tenemos operación.
- Ambiental**, por preservar para las generaciones futuras las condiciones para la generación de valor.
- Económico**, para los accionistas que con su confianza son quienes invierten y hacen posible monetizar oportunidades.

Solo generando valor es posible compartirlo con la comunidad y las generaciones futuras, incluyendo en nuestros criterios de evaluación y gestión los aspectos de negocio, sociales y ambientales de nuestras operaciones.

# CRECE

 **CAFFENIO** RESPONSABLE CON EL ENTORNO

Atender el reto de la sostenibilidad es parte de las responsabilidades inherentes a las empresas; en CAFFENIO nos enfocamos en hacer lo que nos corresponde, con acciones que nos llevan a contribuir a dejar un mundo mejor para las generaciones futuras.

Responsabilidad con la cadena de valor



Responsabilidad propia



Responsabilidad compartida con nuestros clientes y consumidores



La estrategia de sostenibilidad fue redefinida a partir del estudio de materialidad que realizamos en 2018, para enfocarnos en los temas que más nos impactan; esto lo hacemos a través de CRECE, CAFFENIO Responsable con el Entorno, que se despliega a través de 3 ejes de acción y un programa transversal de Alianzas y colaboración.



A través de la gestión de los temas estratégicos, contribuimos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos ODS son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se gestaron en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012. El propósito era crear un conjunto de objetivos mundiales relacionados con los desafíos ambientales, políticos y económicos con que se enfrenta nuestro mundo.

Los ODS sustituyen a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), mantienen la esencia de impulsar el progreso y de inspirar a los países en invertir en sus generaciones futuras a través de un acuerdo que provee un conjunto de normas comunes y metas viables para reducir la desigualdad, reducir las emisiones de carbono, gestionar los riesgos del cambio climático y los desastres naturales y apoyar el desarrollo de comunidades sostenibles.

Con nuestras acciones, impactamos de manera directa e indirecta en el cumplimiento de los ODS:





## RESPONSABILIDAD CON LA CADENA DE VALOR



Buscando la sostenibilidad del café, implementamos programas que benefician a los productores de café, las comunidades donde operamos y a nuestros proveedores en general.

Para atender el tema de productores de café diseñamos el programa COSECHA, mientras que para atender a nuestros proveedores iniciamos con el Programa de Principios Guía para Proveedores.

## PROGRAMA COSECHA

413-1, 304-3

COSECHA es el programa de desarrollo de cafecultores de la zona de la Alta Montaña, en Veracruz y en el estado de Oaxaca, en las comunidades de Pluma Hidalgo y Pochutla.

Desde su creación en 2011, buscamos contribuir al fortalecimiento de las comunidades cafetaleras, manteniendo los recursos ecosistémicos, generando una cultura de confianza, calidad, ética y respeto que inspire a otros a sumarse a generar acciones que impulsen la sostenibilidad del café de México.

Para implementar el programa, se diseñó una estrategia basada en 4 ejes fundamentales.



# 01 PRODUCTIVIDAD DE LAS FINCAS

Buscando impulsar el progreso de las comunidades cafetaleras, tenemos el objetivo de apoyar a los productores de café para que aumenten la producción de sus fincas mediante una serie de acciones, que nos ayudan a construir juntos un mejor futuro para las próximas generaciones.

Estas son las acciones que llevamos a cabo:

## Certificación de semillas

Para garantizar que el vivero produzca plantas de alta calidad, las semillas utilizadas son certificadas por el Centro Nacional de Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico del Café de la Universidad Autónoma de Chapingo, unidad Huatusco, Veracruz. Esta certificación avala que la semilla utilizada conserva un grado adecuado y satisfactorio de identidad genética y pureza varietal.

Esta semilla certificada permite generar cafetos de variedades mejoradas para responder a las necesidades relacionadas con el cambio climático y la sostenibilidad del café.

## Desarrollo de viveros

En 2020 continuamos con la producción de cafetos de variedad mejorada, realizando de forma artesanal injertos de cafetos para que sean más resistentes a las plagas, ayudando con ello a aumentar la productividad de las plantas además de facilitar la compra de fertilizante.



En Pluma Hidalgo, Oaxaca se trabaja una estrategia de rescate del café Typica, una variedad de arábica que crece solo en 3 ecosistemas del mundo: Pluma Hidalgo, Hawaii y Guayana Francesa.

## Capacitación y asistencia técnica

Partiendo del análisis presencial y evaluación de cada finca, atendiendo de una manera más efectiva a problemas particulares detectados en las fincas con el apoyo de Ingenieros agrónomos que forman parte del programa COSECHA, ofrecemos asistencia técnica personalizada a los productores de café que forman parte del proyecto.

Toma especial relevancia la enseñanza y la capacitación otorgada en el manejo de distintos tratamientos de agroquímicos y el uso correcto para aumentar la productividad de las plantas de café.



## Desarrollo tecnológico

El campo demanda cada día que se apliquen poco a poco los avances tecnológicos, a través de COSECHA apoyamos a los cafecultores con la facilitación en la compra de los más modernos tipos de fertilizante y agroquímicos para atender las plagas y fortalecer la siembra, así como para el habilitar con equipo tecnológico que facilite el trabajo que realizan.



## 02

## BIODIVERSIDAD

304-3

En 2019 firmamos un convenio con Pronatura Veracruz, A.C., organización civil sin fines de lucro cuya misión es conservar la flora, fauna y los ecosistemas prioritarios, apoyando el desarrollo de la sociedad en armonía con la naturaleza, esto con el objetivo de proteger la biodiversidad en las fincas de los cafecultores que trabajan con CAFFENIO.

Principalmente buscamos preservar las condiciones para mantener el ecosistema que permita el cultivo de café y esas notas sensoriales características, esto a través del **Distintivo del Sello de Biodiversidad**.

Durante 2020 continuamos la gestión de la capacitación de los 65 cafecultores que buscan la certificación, con el propósito de estimular la conservación de los ecosistemas y su biodiversidad.

Contar con un Sello de Biodiversidad tiene distintas ventajas, entre ellas se encuentran:

- Proteger la biodiversidad.
- Conservar la conectividad del paisaje, es decir, mantener manchas de bosques que permiten el tránsito y hospedaje de la fauna silvestre.
- Mantenimiento de servicios ambientales: agua, suelos, captura de CO<sub>2</sub>, polinización, etc.
- Proteger las tierras con el distintivo ante posible construcción de infraestructura como carreteras, presas, etc.
- Incentivo para los productores dueños de tierras con distintivo para mantener sus cultivos de forma sustentable sin tener que transformarlos a monocultivos que requieren mayor uso de agroquímicos.
- Los productos provenientes de fincas cafetaleras que cuenten con el sello de biodiversidad otorgado por Pronatura Veracruz A.C. tendrán valor agregado.
- La promoción del multiuso en los cafetales para incrementar los ingresos económicos de los propietarios al mismo tiempo que promueve la protección de la biodiversidad.



# 03 RELEVO GENERACIONAL

Ante los escenarios y necesidades globales, las comunidades rurales han profundizado los retos para satisfacer y subsistir frente a las necesidades fundamentales, así como alcanzar una expectativa de vida favorable. Frente a esto, nuevas generaciones optan por buscar alternativas a las realidades que los rodean.

Es por ello que en CAFFENIO buscamos la integración e impulsamos el relevo generacional a través de “Formando a los Cafeticultores del Mañana”, componente del programa COSECHA.

## Formando a los cafeticultores del mañana, Veracruz

Promover el relevo generacional en las comunidades cafetaleras es el objetivo de Formando a los cafeticultores del mañana, que trabaja con niños y niñas de educación primaria, creando oportunidades de desarrollo dentro de su propia comunidad y fortaleciendo el orgullo de ser parte del sector cafetalero.

Buscando reconocer el valor de la cafecultura y difundir la importancia que esta actividad tiene dentro de la economía de México, el componente “Formando a los cafeticultores del mañana” realiza sus acciones mediante el juego, arte y desarrollo de huertos escolares.

Las acciones de este año fueron:

## Concurso de Dibujo

En alianza con el sistema DIF del municipio de Totutla, Veracruz, realizamos el Concurso Infantil “Dibujando el futuro del café” con el objetivo de fomentar el amor al campo, las prácticas agrícolas tradicionales y el amor por la siembra de café.

Otro de nuestros objetivos es llevar a las escuelas actividades complementarias a la educación que despierten el interés en la cafecultura, buscamos fomentar el desarrollo creativo de los niños y las niñas en México a través del dibujo, mostrando su punto de vista sobre el futuro del café en la zona de Altas Montañas en Veracruz y su importancia en la economía del país.

Se contó con la participación de 158 niñas, niños y adolescentes de 6 a 12 años de edad estudiantes de educación primaria de los municipios de Huatusco, Totutla, Ixhuatlán del Café, Colonia Manuel González, Ixpila, Comapa, Tlaltetela, Tlamatoca, Cotecontla, Piña, Chavaxtla y Capulapa.

### Concurso de dibujo Resultados



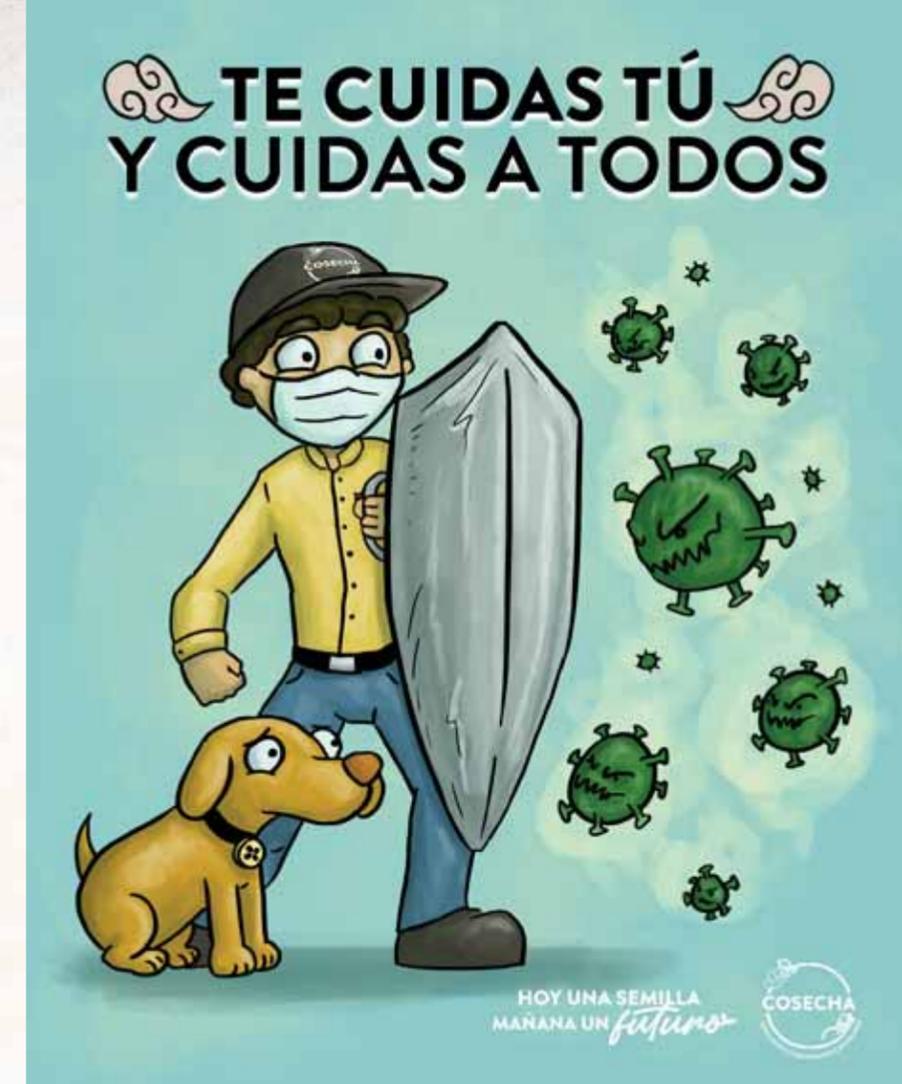
Participantes	158
Comunidades participantes	11
Ganadores	5



Para la realización de este concurso contamos con la participación de Alan Téllez, el joven pintor con Síndrome de Down que ha representado a México a nivel internacional con su arte abstracto. El artista veracruzano conocido como el “Colorista de Sueños”, es el único pintor independiente en México que ha logrado destacar a nivel internacional.

El artista plástico, además de fungir como parte del jurado calificador, se encargó de impartir un taller de pintura creativa para los ganadores del concurso, con el objetivo de seguir impulsando el gusto por la pintura y las artes. [shorturl.at/nuxKY](https://shorturl.at/nuxKY)

El jurado calificador estuvo integrado además por la artista visual sonorenses Lucía Carolina Aguirre Ochoa; María Fernanda Galindo, escritora, guionista y directora de cine; Arisbel López Paredes, presidenta del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Totutla, Veracruz; Rosina Paola Benavides Monteverde, coordinadora de Sostenibilidad de FEMSA Comercio y Beatriz Graciela Crispín Gámez, del área de Educación y Cultura de Fundación Grupo México.



## Buenas prácticas de bioseguridad

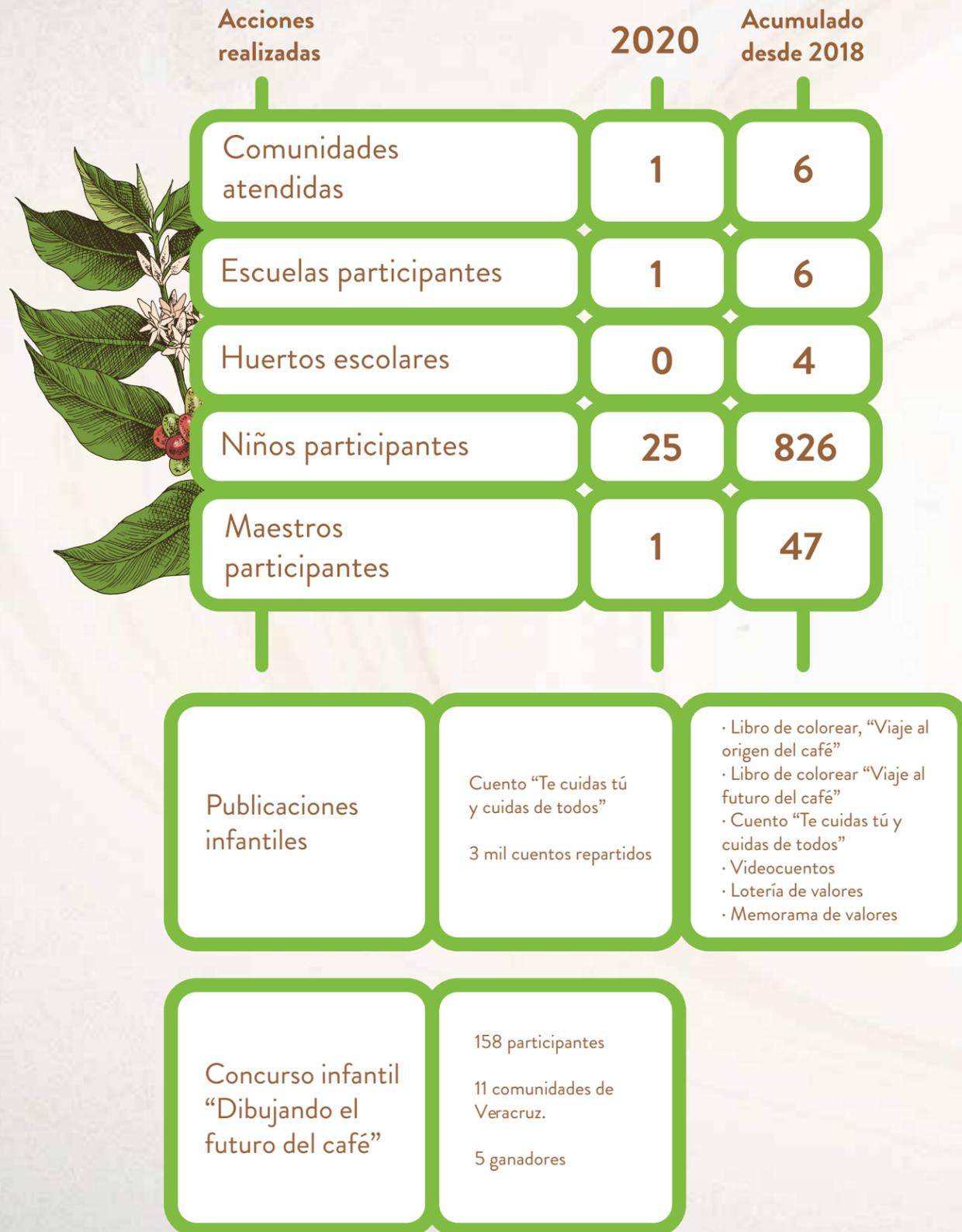
Buscando promover los buenos hábitos de higiene personal y colectiva ante la presencia de COVID-19, en 2020 diseñamos el cuento “Te cuidas tú y cuidas de todos” herramienta que nos permitió llegar tanto a los niños como a sus familias.

Este año fue difícil para trabajar en las 6 escuelas donde mantenemos el programa, pero buscamos, a través de la producción de 10 videocuentos, realizar acciones de prevención de la salud y de la adquisición de nuevos hábitos de higiene ante la pandemia.

[https://www.youtube.com/channel/UC23E\\_-HZr-xa9nj15f8ibA](https://www.youtube.com/channel/UC23E_-HZr-xa9nj15f8ibA)



Estas son las acciones realizadas a través del componente Formando a los cafeticultores del mañana desde su creación:



# 04 DESARROLLO DE COMUNIDADES CAFETALERAS

A través del programa COSECHA contribuimos al desarrollo de nuestra cadena de valor y de las comunidades cafetaleras promoviendo eventos e integrando temas para el desarrollo de los mismos productores.

## Evento COSECHA, Veracruz

En 2020 realizamos nuestro evento COSECHA número 20, donde reconocimos el esfuerzo y lealtad de los productores de café que mantienen una relación comercial con nosotros. Concentramos a más de 4,500 asistentes y reconocimos la constancia y lealtad de 200 productores de café que han colaborado de manera ininterrumpida con CAFFENIO.

	2020	Acumulado desde 2011
Eventos realizados desde 2011	1	20
Derrama económica por el evento	\$330,000	7,600,000
Asistentes de la comunidad por evento	4,500	
Productores reconocidos	200	

## Viaje al origen del Café

Con la finalidad de difundir la cultura del café y apoyar la economía de las comunidades cafetaleras, promovemos viajes al origen del café en alianza con la empresa COBISA y la agencia de viajes UNITA, formando además colaboraciones con negocios locales y generando una derrama económica en la zona.

	2020	Acumulado desde 2016
Viajes realizados	4	10
Visitantes	184	455
Derrama económica	\$3,680,000	\$9.1 millones de pesos
Negocios locales beneficiados	11	49

## Becas a estudiantes

Con el objetivo de apoyar el desarrollo de los jóvenes estudiantes de educación superior, firmamos un convenio de colaboración para otorgar becas a 20 estudiantes de la Universidad Politécnica de Huatusco.

	2020	Acumulado desde 2019
Estudiantes becados	6	10
Hombres	5	9
Mujeres	1	1

## Proyectos productivos

Buscamos impulsar el bienestar de la comunidad cafetalera, a través de un programa de capacitación a integrantes de nuestra cadena de valor, con el propósito de que puedan emprender proyectos productivos aprovechando las materias primas que se encuentran en sus fincas, buscando una reactivación económica sostenible.

Apoyaremos en el fortalecimiento de capacidades que permitan construir comunidades resilientes y sostenibles:

- Capacitación mediante el método Coffee Valley: Programa de Profesionalización de Productores, Identificación de Oportunidades y negocios complementarios.
- E-commerce: Reactivación Económica de la zona Cafetalera e impulso a proyectos productivos.

Iniciamos la gestión del programa en 2020, el cual será dirigido a 100 productores y aliados dentro de la cadena de valor de CAFFENIO, el objetivo de la capacitación es brindar herramientas y conocimientos para que al finalizar el programa los participantes cuenten con un proyecto productivo aplicable a sus fincas.

## METODOLOGÍA Inspirada en el CAFÉ



**Encuentra tu propósito**  
Sostenibilidad del café de Veracruz



### Diseña y desarrolla tu producto o servicio

Detección de oportunidades de negocio  
Definición de perfil de cliente  
Innovación y Herramientas  
Investigación / Customer Journey  
Design thinking  
Learn Startup  
Business Model Canvas



### Descubre y conoce tu mercado

Validación de mercado  
Prueba de mercado / prototipo / mvp  
Propiedad intelectual  
Vigilancia tecnológica



### Define la identidad y filosofía de tu empresa

Identidad empresarial  
Marketing Digital  
Presupuestos  
Validación de modelos de negocio



### Establece los recursos que necesitas

Talento Humano  
Procesos  
Tecnología y recursos  
Finanzas  
Aspectos Jurídicos  
Aspectos Fiscales



### Aprende a planear estratégicamente

Áreas de la empresa  
Plan de negocios  
Plan de comunicación y medios  
Networking 2.0  
Financiamiento



### Pon en marcha y haz realidad el negocio de tus sueños

Ventas  
Escalamientos

## Principios Guía para Proveedores

102-9

A través de los Principios Guía para Proveedores promovemos las buenas prácticas por medio de 16 principios en 4 temas principales:



En octubre 2019, diseñamos y lanzamos el programa Principios Guía para Proveedores de CAFFENIO para conocer cómo los proveedores gestionan áreas clave de sostenibilidad, buscando mejorar los procesos de ambos lados para tener una relación sostenible, se seleccionó una muestra de 70 proveedores de insumos y materiales, a quienes capacitamos y aplicamos un test de autoevaluación.

	2020	Acumulado
PROVEEDORES CAPACITADOS	SIN AVANCE*	70
PROVEEDORES DIAGNOSTICADOS	SIN AVANCE*	17
PROVEEDORES ACREDITADOS COMO CADENA DE VALOR ANTE CEMEFI	SIN AVANCE*	3

\* Sin avance por contingencia COVID-19.

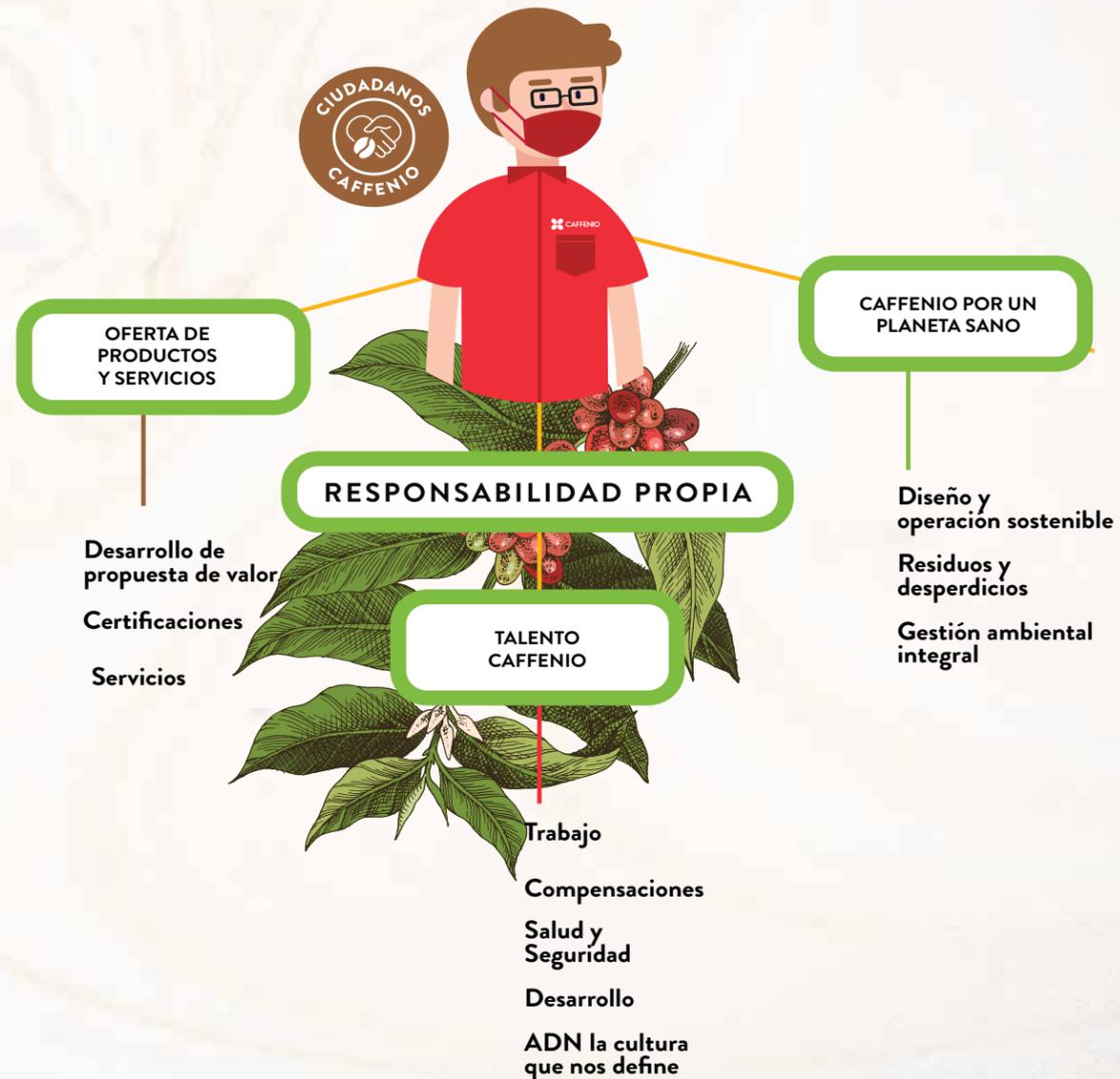
Además, nuestros vasos de papel provienen de proveedores certificados SFI (Sustainable Forestry Initiative®), lo que significa que por cada árbol utilizado para su elaboración se siembra uno nuevo.

Estos vasos pueden ser procesados en plantas de compostaje y por sus características térmicas protegen al consumidor de quemarse las manos, por lo que se elimina la necesidad de mangas de cartón alrededor del vaso.



# RESPONSABILIDAD PROPIA

Dentro de la estrategia de sostenibilidad el eje responsabilidad propia se refiere a las operaciones realizadas bajo la gestión directa de la empresa. Buscamos que la gestión se caracterice por los valores de responsabilidad, honestidad y participación de nuestros colaboradores, a quienes identificamos como Ciudadanos CAFFENIO, personas comprometidas que con su involucramiento hacen que las cosas sucedan. La gestión sostenible de la operación de la empresa está dividida en 3 ejes:



## 1. OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestros productos y servicios están basados en la innovación, tecnología y excelencia en servicio.

## A. Desarrollo de propuestas de valor

102-11

Como una empresa innovadora que está en constante evolución, la investigación y desarrollo de nuevos productos forma parte de un proceso continuo. Nuestro menú está diseñado para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, tanto en experiencias de indulgencia como en términos de nutrición positiva.

En 2020 se desarrollaron 22 nuevos productos para los diferentes segmentos de negocios:



## B. Certificaciones

416-1

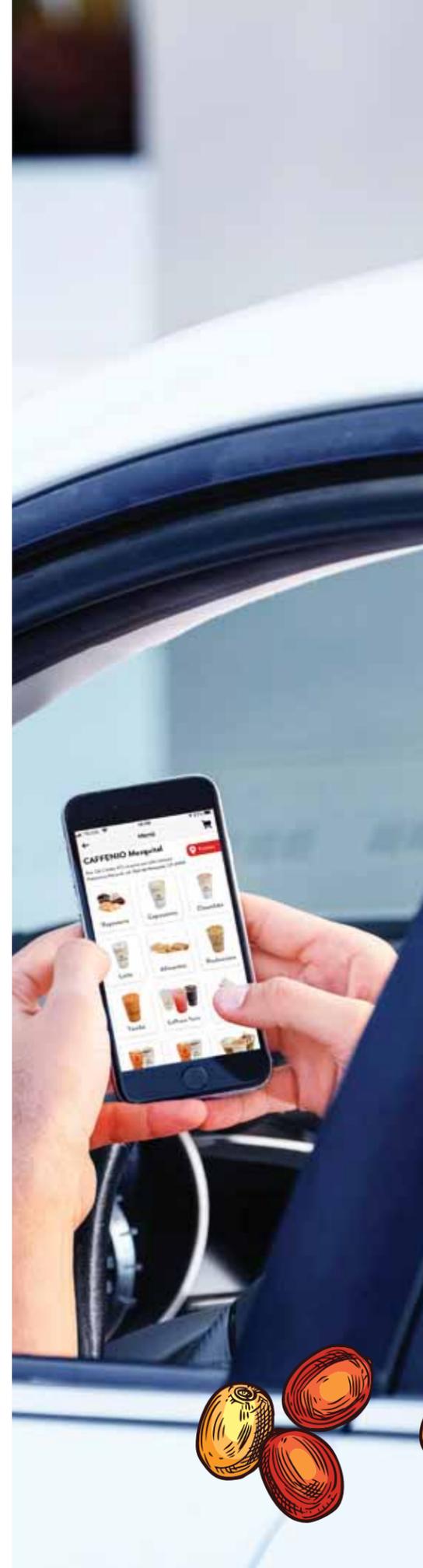
En 2020 iniciamos con la gestión para la Certificación en Sistemas de Inocuidad de los Alimentos FSSC 22000. La norma FSSC establece un marco de referencia para los requisitos de la seguridad alimentaria teniendo en cuenta tres aspectos clave:

- El establecimiento de un Sistema de gestión de la seguridad alimentaria.
  - Incorporar las buenas prácticas (agrícolas, de fabricación y de distribución)
- Considerar los principios para el análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP).
- Establecimiento de los requisitos para unos sistemas de gestión de seguridad alimentaria.



## C. Servicios

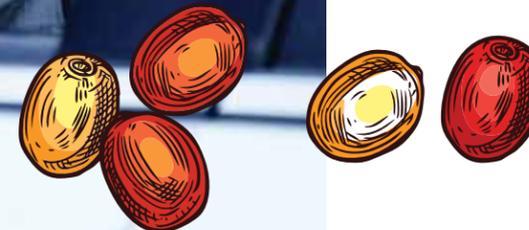
Para brindar una experiencia de impacto incorporamos en nuestro servicio aplicaciones tecnológicas que nos ayudan a reducir tiempo, controlar la calidad y generar eficiencias para nuestros clientes. Durante 2020 fue todo un reto mantener el servicio que otorgamos a nuestros clientes, consumidores y proveedores.



**CAFFENIO App**, una aplicación de celular que permite consultar y realizar diferentes acciones:

- Ubicaciones y horarios de todos nuestros puntos de venta a nivel nacional
- Menú disponible
- Saldo prepago y monedero
- Compra de bebidas, alimentos y/o artículos promocionales
- Realizar recargas en tu cuenta Mi CAFFENIO.

Pantalla de pedido, de forma permanente innovamos en las pantallas de pedido, tratando de que los pedidos sean sencillos de realizarse y en el menor tiempo posible. Durante la contingencia generada por COVID-19 ajustamos nuestras pantallas de pedido y aplicamos el servicio de saneamiento automático, el cual se realizaba después de cada compra.

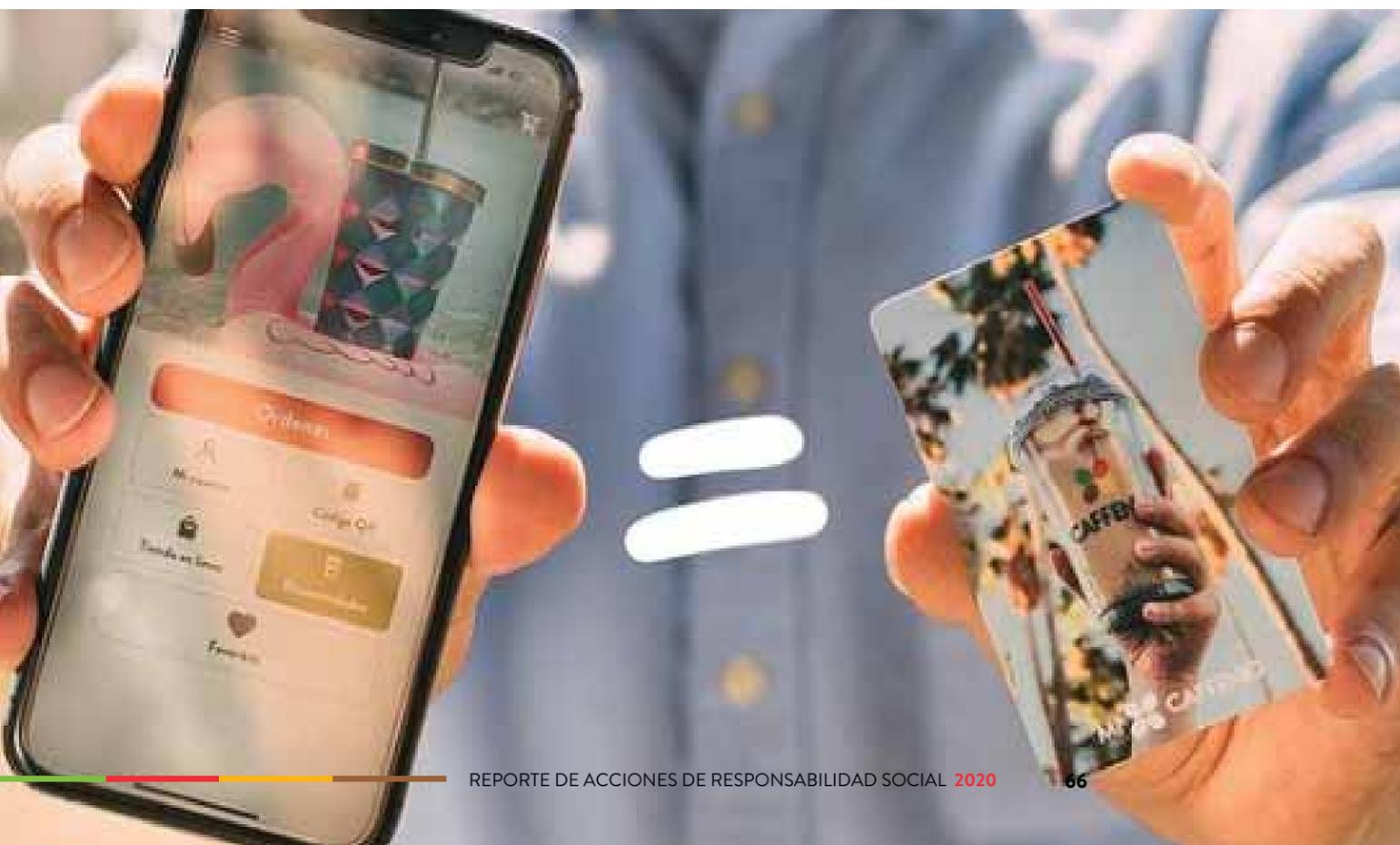


**MI CAFFENIO**, es el programa de recompensas que tenemos disponible para todos nuestros clientes inscritos, y que otorga monedero electrónico en cada uso.

- Número de clientes con tarjeta **374,448**
- Número de descargas de CAFFENIO App **353,050**

Sistema post-venta, el cual desarrollamos a través de la Central de Soluciones, donde atendemos a consumidores, clientes, proveedores y colaboradores. Este sistema integra cinco canales de comunicación: Línea 1800, mensajes de SMS, Web Chat, WhatsApp y Correo electrónico, mediante los cuales atendemos los diferentes servicios.

Durante 2020 atendimos **78,541** solicitudes por medio de los siguientes puntos de contacto:



Actus es un sistema de inteligencia artificial con el que se puede monitorear a distancia la operación de los equipos de venta de café. El monitoreo programado por sistema asegura la calidad del producto, la operación eficiente del equipo y la disminución de merma. También optimiza el tiempo del personal en tienda.

**Actus**

**En 2020, logramos reducir la merma de producto en un**

**40%**

## 2. Talento CAFFENIO

102-8

Para CAFFENIO los colaboradores son el motor de éxito de la empresa, por ello buscamos el bienestar integral de los **2,687** colaboradores a través de diferentes acciones.



Del anterior desglose se desprende que el 85% del total de la plantilla de CAFFENIO tiene contrato fijo y un 15% temporal. También tenemos que el 87.68% de los colaboradores tienen menos de 40 años, el 11.43% entre 40 y 55 años y, los mayores de 55 años, son un 0.98%.

### COLABORADORES CAFFENIO

■ MUJERES ■ HOMBRES

1,314 - 48.90% 1,373 - 51.10%

TOTAL 2687 - 100%

Rango de edad	Hombres	Mujeres	Total	Porcentajes
> 55 años	19	5	24	0.89%
Entre 40 y 55 años	239	68	307	11.43%
Entre 23 y 40 años	815	845	1660	61.78%
Entre 18 y 23 años	300	396	696	25.90%
<b>Totales</b>	<b>1373</b>	<b>1314</b>	<b>2687</b>	<b>100%</b>

## A. Trabajo

Los colaboradores CAFFENIO son el activo más importante de la empresa, durante el 2020, ante la presencia del COVID-19 la planeación estratégica tuvo que ser rediseñada a dos temas prioritarios: garantizar la salud de los colaboradores asegurando su trabajo y mantener la rentabilidad de la empresa.

Nuestro cliente más importante es el colaborador y buscamos sorprenderlo y superar sus expectativas, tenemos como compromiso brindarles un empleo digno, condiciones de trabajo seguras, en un ambiente de respeto y confianza donde pueda disfrutar un excelente clima laboral en apego a los derechos humanos y respetando las leyes.



2020

Colaboradores	<b>2,687</b>
Nuevos puestos de trabajo generados	<b>337</b>
Rotación de personal	<b>52.03%</b>
Rotación voluntaria	<b>28.10%</b>
Rotación por resolución administrativa	<b>23.93%</b>

## B. Compensaciones y beneficios

El objetivo de la Red de beneficios CAFFENIO es mejorar la calidad de vida de los colaboradores brindando beneficios en distintos ámbitos clave para ellos, mediante la vinculación con distintas organizaciones y empresas. En 2020, mantuvimos convenios con 34 empresas, el mayor porcentaje se dedica a atender temas de salud.

### RED DE BENEFICIOS



RUBRO	NÚMERO DE CONVENIOS
Economía familiar	3
Recreación y cultura	2
Educación	10
Salud	19
<b>Total de convenios</b>	<b>34</b>

## C. Salud y seguridad

403-3

Impulsar e integrar la seguridad y salud laboral es una prioridad para CAFFENIO, gracias a las acciones realizadas, a la capacitación y al compromiso de los colaboradores, en 2020 registramos 995 días sin accidentes en las plantas de producción y logística de Hermosillo, Sonora.

Siguiendo las recomendaciones de la Coordinación Estatal de Protección Civil, durante 2020 al vernos imposibilitados para realizar simulacros, debido a la pandemia por COVID-19, realizamos dos simulacros de gabinete.

Un simulacro de gabinete comprende la realización de una reunión de coordinación en una mesa de trabajo con los integrantes de la Comisión de Seguridad e Higiene con el propósito de establecer el objetivo, hipótesis, diseño del escenario y ensayar las funciones de cada uno de los integrantes de la Comisión conforme a los procedimientos del plan de emergencia, culminando el ejercicio con una evaluación.



## Comité Local de Ayuda Mutua (CLAM)

Entendiendo que mantener entornos de trabajo seguros y saludables debe ser parte de una cultura de comunidad, e identificando la necesidad de hacer equipo para crear esa cultura de prevención y fortalecimiento de medidas que nos lleven a la construcción de comunidades resilientes, desde 2016 impulsamos la creación del Comité Local de Ayuda Mutua (CLAM) Hermosillo Norte.

CLAM tiene como objetivo crear una cultura de la prevención y la construcción de comunidades resilientes a través de la integración de empresas, instituciones y autoridades trabajando compartiendo recursos y conocimiento.

Gracias a este trabajo colaborativo entre 28 instituciones públicas y privadas, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), AliaRSE y la Red Forum Empresa, nos otorgaron el Reconocimiento como Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial 2020, en su eje de alianzas intersectoriales o alianzas entre empresas. <https://www.caffenio.com/blog/laborde-clam-hermosillo-norte-es-reconocido-como-mejor-practica-de-rse-2020.html>



# CAFFENIO SALUDABLE



403-6

Como una empresa innovadora que se preocupa por siempre estar mejorando los procesos de trabajo, reconocemos la importancia de trabajar en la salud de nuestros colaboradores.

Hemos desarrollado programas que buscan mejorar su calidad de vida dentro y fuera de la empresa, enfocándonos en favorecer su bienestar a través de iniciativas como CAFFENIO Saludable, facilitando los servicios médicos por medio de diversos programas, los cuales se detallan a continuación:



## Protección al colaborador del COVID-19

El año 2020 fue un reto y una experiencia para la empresa, ante el entorno mundial que se presentó, nos adaptamos y trabajamos para proteger a nuestros colaboradores, es por ello que llevamos a cabo las siguientes acciones:

Indicadores	Números	Porcentajes
Colaboradores	2687	100%
Personas en condición de riesgo	90	3.3%
Personas trabajando en operación	2,353	87.6%
Colaboradores en operación con habilitación COVID (Cubre bocas, lentes y gel sanitizante)	2,353	100%
Colaboradores en Home Office	244	9.08%
Colaboradores con una medida de protección o compensación	433	16%
Horas de capacitación de retorno seguro al trabajo	5,375	40% del personal capacitado
Horas de capacitación en prevención del COVID-19	3,225	40% del personal capacitado
Horas de capacitación en cuidado de la salud mental	2,860	10.6% del personal

## Certificación entorno saludable

Nuestra constante búsqueda por mejorar la calidad de vida de los colaboradores, nos hace acreedores desde 2013 a la Certificación Entorno Saludable, otorgada por la Secretaría de Salud de Sonora.

En 2019 recibimos por tercera ocasión esta re certificación, que tiene una vigencia de 3 años, gracias al trabajo que realiza la empresa para mantener el sistema de gestión en salud y seguridad, así como las acciones permanentes en materia de salud laboral.

Además de la promoción que realizamos de una alimentación correcta, así como sus beneficios mediante conferencias y capacitaciones de parte de profesionales, destacando la actividad física por medio de la promoción al deporte, fomentando el desarrollo de habilidades para la vida, la cooperación, participación y trabajo en equipo.

## D. Desarrollo

404-1

Más que un programa de capacitación, en CAFFENIO se ofrece desarrollo integral a los colaboradores. En 2020 brindamos 85,933 horas de capacitación a 2,578 colaboradores.



Como parte del desarrollo, se encuentra la formación del personal con acceso a pláticas que nos ayudan al entendimiento de los programas de la empresa en sus diferentes temas.

Tema	Participantes	%
Responsabilidad social	19	0.70%
CRECE	1,076	40%
Pláticas del programa COSECHA	204	7.6%
Protocolos COVID-19 CAFFENIO	1,366	50.8%

### Onboarding CAFFENIO

Es el programa de inmersión de talento a la empresa, donde más allá de una inducción se brinda al personal de nuevo ingreso un acompañamiento que facilite su integración a la empresa.

### Certificación de competencias

Buscando día a día contar con colaboradores más competentes, buscamos certificar en las diferentes áreas a quienes son parte fundamental para la operación de la empresa. Las competencias de las personas son el conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes individuales que las hace capaces de desarrollar una actividad de excelencia en su vida laboral.

A través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) buscamos ir más allá de nuestra operación.

	2020	Acumulado
Cursos certificables	Sin avance*	6
Instructores acreditados por CONOCER	Sin avance*	16
Personas certificadas por CONOCER	Sin avance*	80

\* Sin avance por contingencia COVID-19.

### Jefe Coach

En 2014 creamos el programa Jefe Coach, con el objetivo de institucionalizar el rol del Líder, potenciándolo como el responsable del desarrollo y resultados de su equipo de trabajo en un ambiente cambiante.

Desde su creación, el programa ha ido evolucionando, por lo que actualmente, se enfoca en desarrollar capacidades de liderazgo por medio de entrenamiento, experiencias compartidas con otros líderes y la aplicación del aprendizaje durante la ejecución de sus labores.

	2020	Porcentaje
No. de eventos	4	
No. de jefe coach	50	14%



## LA CULTURA CAFFENIO QUE NOS DEFINE

102-16

En CAFFENIO tenemos bien definida la cultura organizacional, la cual está compuesta por valores, comportamientos y roles que se viven dentro de la empresa y le dan una personalidad única que distingue a los colaboradores CAFFENIO. Para permeare la cultura de la empresa, realizamos una serie de acciones para lograrlo:

### Gira de Comunicación

Se trata de una práctica que realizamos de manera anual para fortalecer la relación de la marca con sus colaboradores. Durante esta gira, el director general, José Antonio Díaz Quintanar, acompañado de gerentes y coordinadores de los distintos segmentos de negocio de la empresa, visita todas las plazas a lo largo del país, para acercarse a los colaboradores e invitarlos a vivir la cultura organizacional, pero, sobre todo, para escucharlos.

Como parte de los resultados obtenidos de estas giras, los comentarios de los colaboradores han ayudado a mejorar el ambiente laboral y permitido que se institucionalice el rol del líder (jefecoach) como responsable e impulsor del desarrollo y resultados de su gente en un ambiente cambiante.

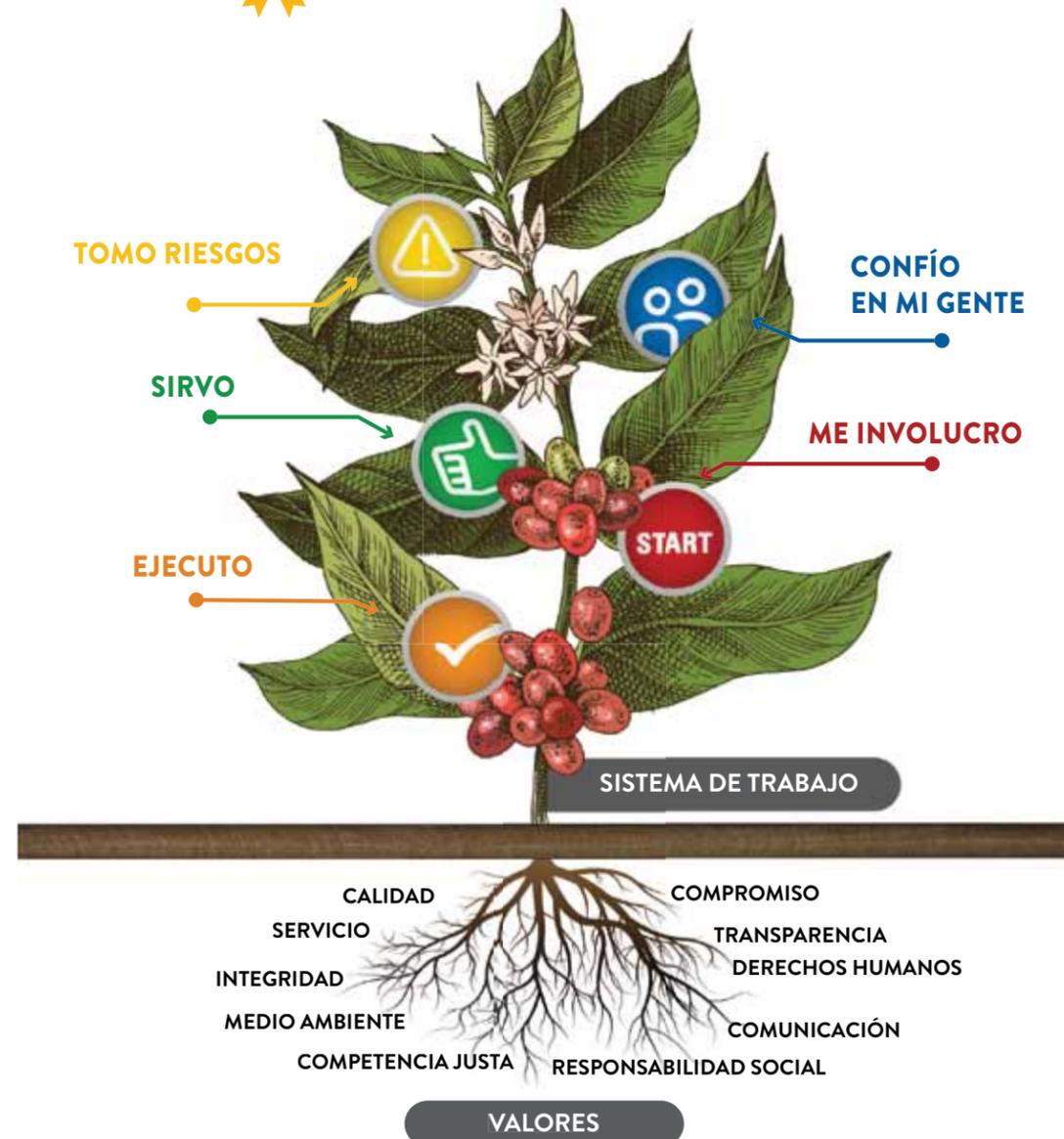
Además, nos permite detectar focos rojos que puedan estar impidiendo el desarrollo de un buen ambiente laboral o impidiendo que la plantilla laboral trabaje de manera adecuada.



LA CULTURA CAFFENIO QUE NOS DEFINE

### COMPORTAMIENTOS

El mecanismo para reconocer cuando se superan expectativas en los comportamientos:



El mecanismo para denunciar cuando no se cumpla con los valores:

### CANAL DE DENUNCIAS

[tipsanonimos.com/caffenio](http://tipsanonimos.com/caffenio) ☎ 800 214 5580



## AGENDA



- Propósito
- Negocios
- Soporte
- Innovación
- Ciudadano Caffenio.
- Preguntas de colaboradores.



Durante 2020 esta práctica evolucionó a formato digital:

- **34** ciudades participantes
- **643** colaboradores en vivo
- **1,918** colaboradores recibieron las cápsulas grabadas

## Comunicación de la estrategia

Nos distinguimos por ser innovadores y únicos en lo que hacemos, es por ello que semestralmente realizamos un evento conocido como Comunicación de la Estrategia, donde el Director General le habla a los colaboradores sobre el plan de trabajo semestral y les da a conocer qué acciones se están realizando. Durante 2020, comunicamos dos veces la estrategia, para poder enfocar nuestras operaciones durante la pandemia.

---

“EL COVID-19 generó un ajuste en la estrategia derivando en dos temas prioritarios, garantizar la salud de nuestros colaboradores y mantener la rentabilidad de la empresa, nos enfocamos en ver cómo le hacemos para que la gente que trabaja en CAFFENIO estuviera segura”

*José Antonio Díaz Quintanar*  
**Director General de CAFFENIO**

## Sistema integral de ética

Para nosotros la ética y los valores humanos son los pilares que sustentan y permiten el desarrollo de cualquier actividad o proyecto. Un comportamiento basado en los valores y principios éticos, fomenta una cultura organizacional que beneficia a todos. Esto se refleja en el grado de satisfacción de los colaboradores en su puesto de trabajo y en la eficiencia operacional de la empresa.

### Tips ANÓNIMOS® Sistema Integral de Ética

Es así que, para asegurar el buen desempeño ético de los colaboradores internos y externos de la empresa, se implementó un Sistema Integral de Ética integrado por los siguientes componentes:

- **Código de ética** Documento que establece el comportamiento que se espera de sus colaboradores, proveedores y otros grupos de relación, así como de la propia empresa.
- **Comité de ética** Es la figura encargada de garantizar el cumplimiento del Código de ética, a su vez que revisa los asuntos de la empresa en materia de ética empresarial.

#### 205-3

- **Canal de denuncia** Tips anónimos es el canal de denuncias anónimo para reportar situaciones que no van acorde a nuestros valores, es administrado por un tercero reconocido, para contar con la confianza y tranquilidad de que una entidad externa e imparcial sea la que atienda los casos reportados.

En 2020, recibimos:

- 61 denuncias
- 5 casos requirieron el despido de colaboradores por no respetar una actuación de acuerdo a los valores de empresa
- 0 casos en que se ha rescindido contrato con proveedores



Derivado del proceso de gestión se establecieron 8 nuevas políticas y 7 procedimientos en los temas de diversidad e inclusión, bienestar laboral, ética, vinculación y relacionamiento comunitario.

- **CAFFENIO reconoce** Es el canal que utilizamos para promover la cultura y comportamientos CAFFENIO, por medio de una plataforma interactiva donde cada colaborador reconoce los 5 comportamientos, registrados en el ADN CAFFENIO, observados en sus compañeros durante el trabajo diario.



## CAFFENIO Colaboradores

Este se compone de dos canales de comunicación por medio de Facebook e Instagram, donde los colaboradores interactúan compartiendo experiencias con sus compañeros de equipo. Tenemos presencia en diferentes ciudades y es una forma de promover el contacto y construir equipo.





## Ciudadanos CAFFENIO

Buscamos que los colaboradores se distingan en la sociedad comportándose con integridad, respetando a las personas y cumpliendo las leyes, son los Ciudadanos CAFFENIO que viven los valores de nuestro ADN.

Asumimos nuestra responsabilidad social a través de nuestro personal, por eso nos enfocamos en su desarrollo y bienestar integral, formando ciudadanos que se distinguen por su comportamiento respetuoso y honesto.

Durante 2020 llevamos a cabo el Rally CAFFENIO Sostenible, proyecto de voluntariado donde los colaboradores de CAFFENIO Drive, sumaron sus esfuerzos para el cuidado del medio ambiente, con el objetivo de fortalecer la cultura de la responsabilidad social, con actividades como:

- Recolección de tapas de plástico para reciclaje, en apoyo a diversas causas.
- La promoción de la venta de bagazo de café.
- Concientización en el consumo del agua.

Durante el Rally CAFFENIO Sostenible, fueron 375 Ciudadanos CAFFENIO quienes lograron recolectar más de 130 kilos de tapitas plásticas, las cuales fueron donadas a 9 asociaciones civiles y/o fundaciones a nivel nacional, logrando impactar diversas causas en sus comunidades.

Así mismo, se logró el aprovechamiento del residuo de café de 11% de los kilos producidos por nuestra operación, durante el mismo periodo. Además de que toda venta de bagazo se destina al programa COSECHA, que apoya a cafeticultores mexicanos.

- 375 participantes
- 130 kilos de tapitas recolectados
- 9 asociaciones/fundaciones beneficiadas
- 11% de los kilos de residuos de café aprovechados
- Mejora en la retención de personal en 3.20%



## 3. CAFFENIO por un planeta sano

En CAFFENIO somos coherentes con nuestro compromiso de dejar enfocar nuestras acciones para que las próximas generaciones puedan disfrutar de un mejor futuro por ello asumimos nuestra responsabilidad social implementando medidas que mitiguen el impacto ambiental de nuestras operaciones.

### 301-2

- **Generación de energía solar** Contamos con paneles solares en nuestra planta de producción y logística, el 20.66% de la energía consumida es autogenerada por los paneles, lo que representa un 14.96% más que el año pasado.



Con la generación de energía solar evitamos la generación de **472.22 toneladas de CO2**

Fuente: \*Instituto para la Diversificación y ahorro de la Energía. (octubre de 2007). Energía Solar Fotovoltaica. Obtenido de: [http://www.idae.es/uploads/documentos/documentos\\_El\\_sol\\_puede\\_ser\\_suyo\\_4f72c5a6.pdf](http://www.idae.es/uploads/documentos/documentos_El_sol_puede_ser_suyo_4f72c5a6.pdf)

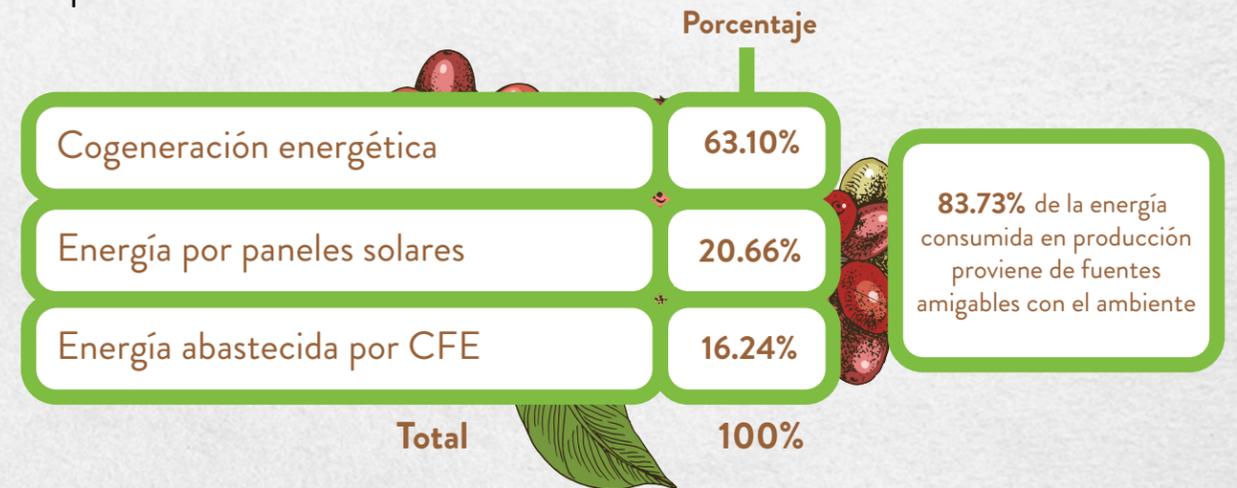


• **Cogeneración energética** Desde 2017 formamos parte de la Unión Energética del Noroeste, grupo de empresas comprometidas con la cogeneración energética para lograr mayor eficiencia en el uso de recursos, lo que se refleja en menor cantidad de emisiones contaminantes.

El 63.10% de la energía consumida en 2020 en las plantas de producción y logística de Hermosillo, Sonora, proviene de fuentes de energía renovables, registrándose una disminución de 7% en el consumo de energía por cogeneración.



Durante 2020 en planta de producción hemos avanzado en el consumo de energías limpias:



Los otros segmentos de negocio mantienen un 100% de abasto de energía por medio de fuentes tradicionales.

### CONSUMO KWTS 2020

SEGMENTO	ENERGÍA POR COMBUSTIBLES FÓSILES	ENERGÍA VERDE
Planta y logística Oficina Soporte	371,320	1,914,905.04
Punto de venta	8,210,173	0
Sucursales	101,531	0
Almacenes y bodegas	167,128	0
Talleres	354,534	0
<b>UPA</b>	<b>235,767</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9,440,453.00</b>	<b>1,914,905.04</b>

22.78 % DE LA ENERGÍA TOTAL CONSUMIDA EN CAFFENIO PROVIENE DE MEDIOS AMIGABLES CON EL AMBIENTE

## A. Residuos y desperdicios

306-4

• **Gestión de residuos** La estrategia para gestionar los residuos y desperdicios que se generan en nuestros procesos de producción, nos ha llevado a ser reconocida como una empresa Zero Waste desde 2019.

Reciclamos el 100% de los residuos de la Planta de Producción de Hermosillo, Sonora y estamos en el diseño de acciones para llevar esta estrategia a otras plazas.



- 177,723.5 kilos de residuos vendidos para su reuso
- 3, 175 kilos de residuos donados
- 0 kilos de residuos enviados a relleno sanitario

Recibimos en 2020 el Certificado Sonora Ambiental, certificación que reconoce a los promotores ambientales el esfuerzo de las acciones realizadas en la empresa o en la comunidad a favor de la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud a la población, a través del programa de regulación, más allá del cumplimiento normativo.



- Certificado Sonora Ambiental 2020 otorgado por el Gobierno del Estado de Sonora

## B. Gestión ambiental integral

En 2020 fortalecimos la gestión ambiental de nuestros procesos, ampliándola hasta cubrir sucursales y puntos de venta. A través de un diagnóstico de los impactos ambientales de nuestra operación, se identificaron áreas de oportunidad en las cuales podemos realizar acciones para el aprovechamiento de los recursos.

Particularmente, como eje rector de este proyecto, tomamos el tema de la materialidad “Eficiencia en el consumo de agua y energía”, haciendo uso de la metodología de registros de los consumos mensuales de agua y energía eléctrica por centro de trabajo CAFFENIO.

Se realizó la contabilización de 208 centros de trabajo en 2020, de ellos en el 100% se contabilizó el consumo de energía y el 73% el consumo del agua. La gestión que continuará con las demás áreas, para poder lograr el diagnóstico del 100% de los centros de trabajo y con ello establecer acciones que nos permitan hacer un uso eficiente del agua y la energía eléctrica.

Centros de trabajo evaluados	2020	Porcentaje
Energía eléctrica	208	100%
Agua	152	73%

303-2

• **Uso de descargas** Todos los vertidos de agua se realizan al sistema de alcantarillado del municipio de Hermosillo siguiendo los criterios estipulados en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996.

305-5

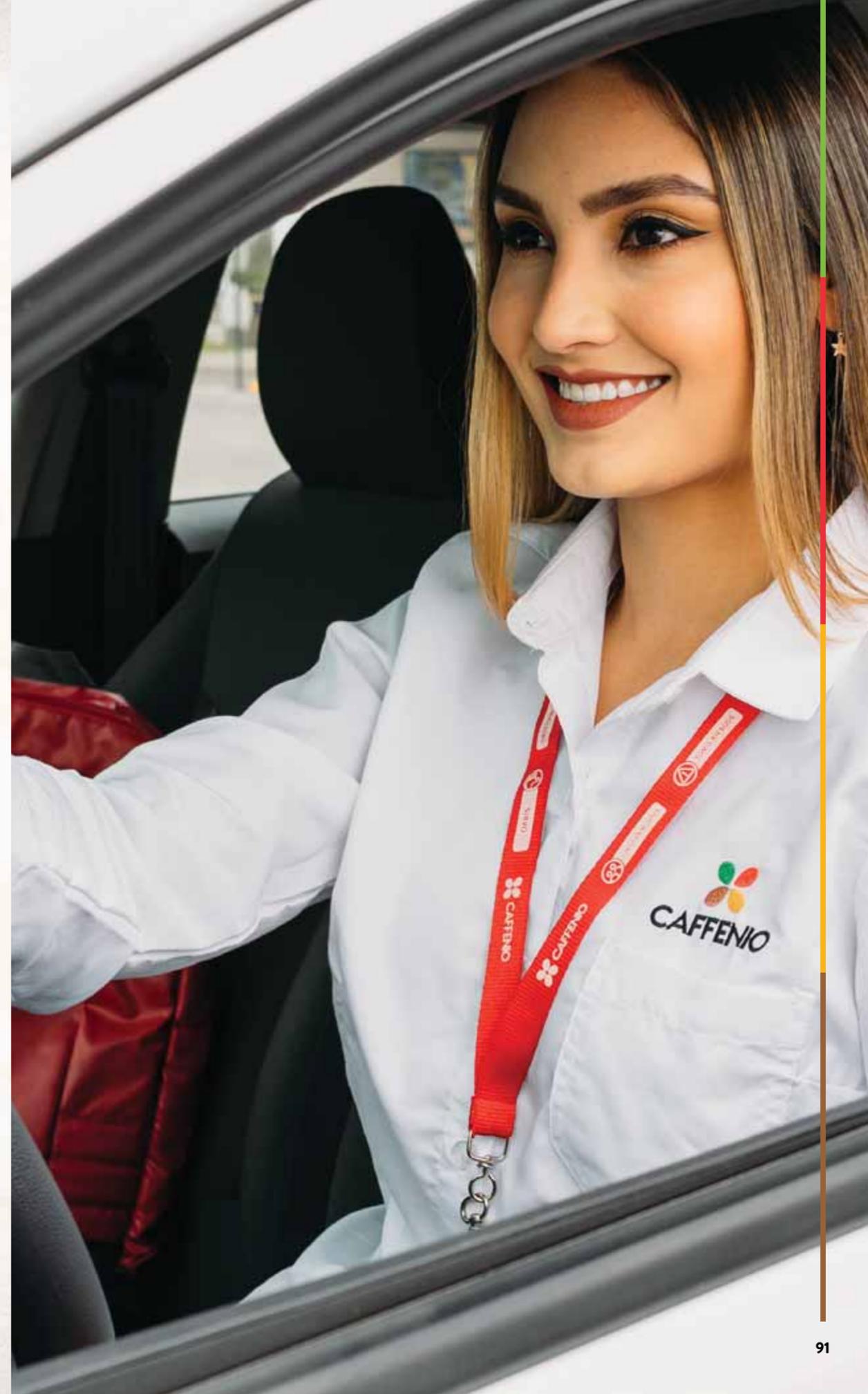
• **Energía y emisiones**

## Emisiones móviles

Buscando mitigar el impacto de nuestra operación, implementamos el programa de control de emisiones vehiculares que consiste en el reemplazo del parque vehicular, mantenimiento de vehículos, diseño óptimo de ruta y control de combustible. Gracias a esta iniciativa evitamos la emisión de 140.8 toneladas de CO<sub>2</sub>, equivalente a lo que absorben 14,560 árboles en un año.

	2019	2020
KM recorridos	21,009,798.44	12,506,833.85
Litros de gasolina	2,048,415.33	1,269,329.41
Rendimiento KM/Litro	10.27	9.751826645
Emisiones GEI [tCO <sub>2</sub> e]	4,985.18	3,094.50
Ton CO <sub>2</sub> que se dejaron de emitir por acciones	227	140.8
Equivalente a lo absorbido por árboles en un año	23460	14,560

\* Para el cálculo de emisiones de GEI se utilizó la Calculadora de emisiones del Registro Nacional de Emisiones de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales del Gobierno de México V8.0 de junio de 2020.

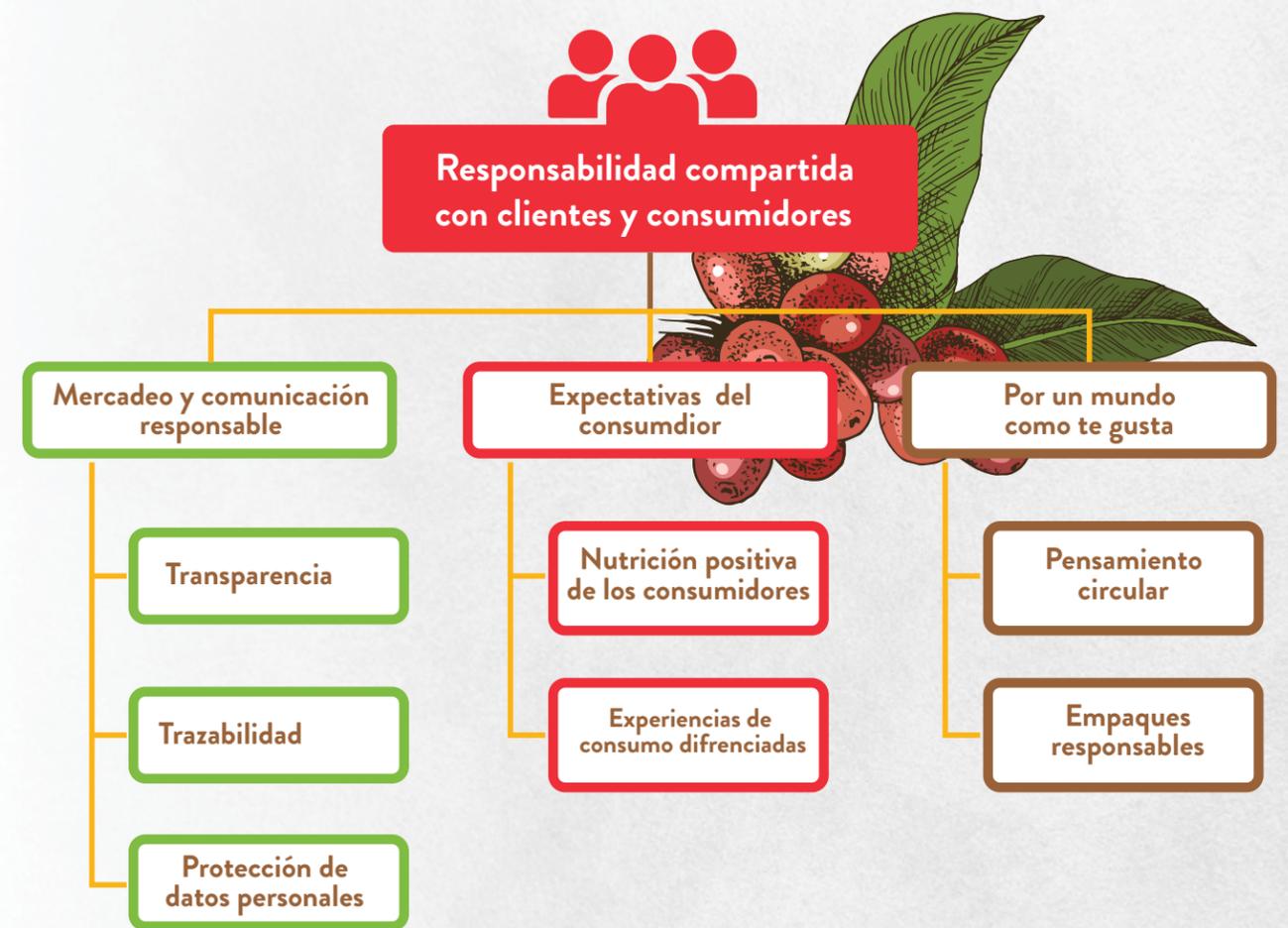


A detailed botanical illustration of a coffee plant branch. It features several vibrant green, oval-shaped leaves with prominent veins. Two small, light blue flowers with dark centers are shown in bloom, attached to the stem. The illustration is set against a plain white background.

## RESPONSABILIDAD COMPARTIDA CON NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES



Para nosotros es importante ofrecer a nuestros clientes y consumidores una propuesta de valor diferenciada, basada en la innovación, la tecnología y la excelencia en el servicio.



# 1. Mercadeo y comunicación responsable

Nuestros productos y servicios están basados en la innovación, tecnología y excelencia en servicio.

- **Transparencia** Desde 2014 publicamos el reporte de acciones de responsabilidad social de manera pública en nuestro sitio web y mantenemos comunicación por medio de nuestras redes sociales.

## 102-49

En 2020 incorporamos la alineación de indicadores de acuerdo al Global Reporting Initiative apegándonos a las mejores prácticas de gestión de información.

## 418-1

- **Protección de datos personales** Nos apegamos a las leyes que rigen la protección de datos personales de nuestros clientes y consumidores, en 2020 tuvimos:

0 reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

# 2. Expectativas del consumidor

- **Nutrición positiva de los consumidores** La información nutrimental se encuentra disponible en la página web de CAFFENIO.

<https://caffenio.com/pdf/tablanutrimental.pdf>



- **Experiencias de consumo diferenciadas** La estrategia de comercialización se centra en desarrollar segmentos de negocio para atender a clientes específicos

## SEGMENTO DE NEGOCIOS



CLIENTE OBJETIVO

### OXXO-ANDATTI

Cadena de tienda de conveniencia que busca atender a consumidores comprando café fuera de casa



PÚBLICO OBJETIVO

### CAFETERÍAS CAFFENIO DRIVE THRU

Consumidores comprando café fuera de casa



CLIENTE OBJETIVO

### CENTROS DE CONSUMO CAFFENIO

Negocios grandes consumidores que preparan el producto como bebida para ofrecer a sus clientes: hoteles, restaurantes, cafeterías, maquiladoras, funerarias, entre otros



**CLIENTE OBJETIVO**

**COMERCIAL- BAJA SUR - ÚNICO**

Consumidores comprando café en tienda para consumo en el hogar u oficina



**PÚBLICO OBJETIVO**

**E-COMMERCE TIENDA EN LÍNEA**

- Consumidor de café
- Empresas del giro “Alimentos y bebidas”, (Hotel, restaurante, cafeterías)
- Empresas del giro “entretenimiento” (Club, casinos)
- Otras empresas (funerarias, maquiladores, oficinas)



**PÚBLICO OBJETIVO**

**EVENTOS**

- Personas que quieren contratar servicios de café para eventos particulares
- Consumidor de café, asistentes a eventos masivos familiares.

**3. Por un mundo como nos gusta**

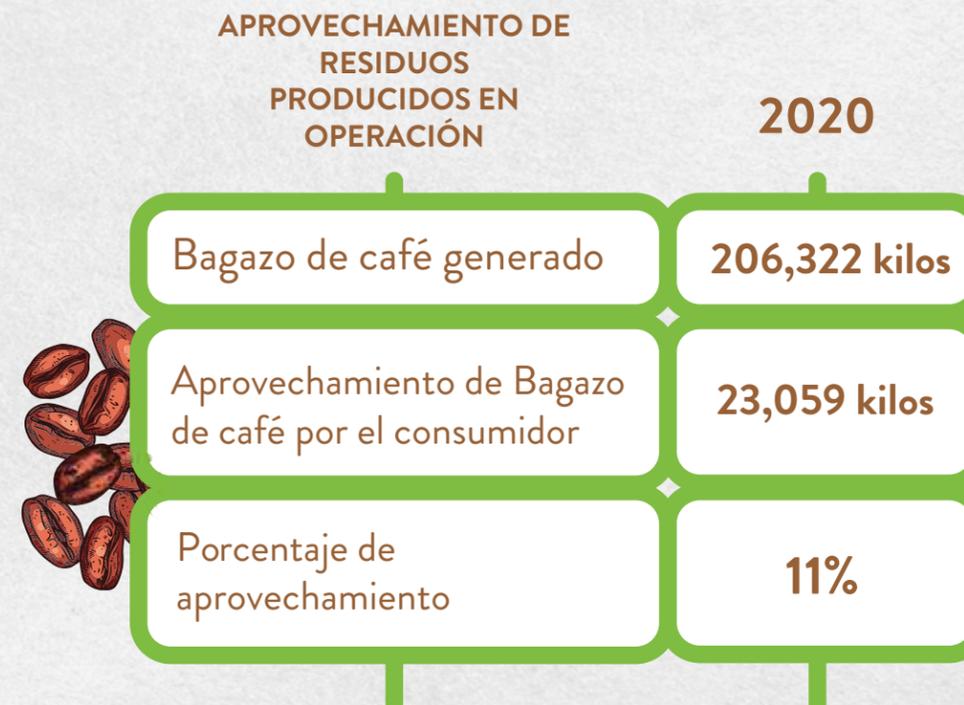
306-1, 413-1



El medio ambiente es un tema prioritario para nosotros, por ello contamos con el programa Por un mundo como nos gusta, que tiene como objetivo la eliminación y mitigación del impacto ambiental de nuestros productos, basado en dos ejes:

**A. Pensamiento circular.**

**Bagazo de café** Mediante la venta y promoción a bajo costo para el consumidor, en nuestros Caffenio Drive vendemos los residuos de bagazo de café a bajo costo con el objetivo de regresar el insumo a la tierra. La venta de este producto es destinada para beneficio del programa COSECHA.



**B. Empaques responsables**

Los complementos de nuestros productos son amigables con el medio ambiente; hemos logrado sustituir todas nuestras servilletas y porta vasos utilizados en nuestros segmentos de negocio por material 100% reciclable.

A través de acciones de reemplazo de materiales y de concientización del consumidor, desde 2018 buscamos reducir el consumo de plástico, para aprovechar el beneficio de las opciones como el uso del refill, que es un programa de descuento en las bebidas que se piden para consumir en un termo o vasos reutilizables.

VENTA



2020

Refill

520,868

Se trabaja de manera continua en mantener a disposición de nuestros clientes una oferta dinámica de alternativas a través de la tienda en línea

<https://tienda.caffenio.com/>

### Productos con causa

Desde 2019 buscamos compartir con nuestros clientes y consumidores el compromiso con la sostenibilidad de la cafeticultura mexicana. En 2020 agregamos nuevos productos para la procuración de fondos a través de la tienda en línea, donde el 100% de la utilidad que se genera se destina a las diferentes acciones del programa COSECHA.

En 2020 se incorporaron dos nuevos productos, contando al momento con cinco productos en la línea de productos con causa.

Nuevos productos:

- Peluche de Marcelino, personaje principal de los cuentos de colorear de Formando a loscafeticultores del mañana, componente del programa COSECHA.

- Peluche de un perro, la mascota de Marcelino.



A watercolor illustration featuring a white coffee cup filled with dark coffee on a saucer, surrounded by a large pile of brown coffee beans. The background is a soft, brownish watercolor wash with some darker spots and lines, suggesting a coffee plantation or a rustic setting. The text 'ALIANZAS Y COLABORACIONES' is overlaid in a white, bold, sans-serif font.

# ALIANZAS Y COLABORACIONES

## **ALIANZAS Y COLABORACION POR LA CULTURA DE SOSTENIBILIDAD**

La colaboración entre los distintos sectores de la sociedad se ha convertido en una de las claves fundamentales del desarrollo sostenible, su importancia ha sido plenamente reconocida por las Naciones Unidas, por el sector privado y por todas las instituciones líderes en el desarrollo internacional.

De hecho, ésta se ha puesto en valor a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que reconocen explícitamente a todos los sectores de la sociedad como actores clave del desarrollo y aluden a la necesidad de un nivel sin precedentes de cooperación y colaboración entre la sociedad civil, las empresas, administraciones públicas y tercer sector para su logro (ODS 17: Alianzas para lograr Objetivos).

Una alianza ya no puede estar basada solamente en el producto o servicio que se brinda, actualmente debemos considerar otros factores como las tendencias, tecnología, competencia, recursos viables de ser compartidos, de este conocimiento depende la posibilidad de identificar y contactar con los mejores aliados posibles.

El 2020 fue un año especial para realizar alianzas con un bien común: la comunidad. Buscando iniciar una relación con los futuros colaboradores de la empresa, además de capacitación para el desarrollo de nuestros trabajadores, mantenemos convenios con instituciones educativas:



### Universidad de Sonora

- Prácticas profesionales

### Tec de Monterrey

- Proyectos como Socio Formador, a través de la participación de nuestro personal como maestros de asignaturas y como expositores
- Facilitador en experiencias como Semana i, Semestre i, Clínica de verano
- Convenio para becas para nuestros colaboradores

### Universidad Tec Milenio

- Participación en programa Innovation Meet up
- Convenios para capacitación y programas de estudios para nuestro personal.

Actualmente se tienen convenios con 10 instituciones educativas con cobertura nacional, quienes otorgan becas para que nuestros colaboradores continúen sus estudios de licenciatura y maestría, así como estudios de otros idiomas.

La cultura y las artes como motor de transformación social “La cultura es el fundamento necesario para un desarrollo auténtico” (UNESCO, Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales Declaración de México, México D.F. 1982 p.46).

Se ha reconocido que la cultura es parte del desarrollo y que el crecimiento económico, científico y tecnológico puede ser alcanzado sin tener que sacrificar identidades culturales.

La cultura y las artes son un motor de transformación social que son el transporte de valores para el ser humano. El arte puede transformar y la cultura es importante para el desarrollo integral de las comunidades.

En alianza con el Instituto Sonorense de Cultura, la Secretaría de Hacienda del Estado de Sonora y varios artistas y compañías culturales estatales, impulsamos el desarrollo de este sector a través de la aplicación del Estímulo Fiscal para la Cultura y las Artes, EFICAS. Durante 2020 apoyamos 8 proyectos culturales, los cuales terminarán su creación en 2021:

ARTISTA	NOMBRE DEL PROYECTO	MANIFESTACION CULTURAL	IMPORTE DEL APOYO OTORGADO
Lucía Carolina Aguirre Ochoa	Relatos a color	Murales	\$ 869,480.52
Tania Karely Alday Aguilar	Somos	Danza contemporánea	\$ 1,000,000
Ricardo Antonio González León	Los rostros de la diversidad	Fotografía	\$ 711,892.00
La Cachimba Teatro, A.C.	Yo río, yo laguna	Teatro para niños	\$ 950,000.00
La Cachimba Teatro, A.C.	La rosa de los vientos	Teatro	\$ 1,000,000.00
El Chano Cine, S.A.P.I. de C.V. (Una mano bajo el hielo)	Una mano bajo el hielo	Cortometraje	\$ 800,000.00
María Fernanda Galindo Chico	Somos pequeñas	Guión Cortometraje	\$ 200,370.70
María Fernanda Galindo Chico	Viaje al centro del café	Guión para película animada	\$ 301,900.00

## ALIANZAS CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Buscando impulsar la cultura de conciencia, responsabilidad y participación ciudadana, creamos alianzas con medios de comunicación, para difundir información útil para la promoción de la cultura.

Proyecto Puente, medio de comunicación digital y omnicanal, a quienes patrocinamos el segmento **“Buenas Noticias”** enfocado a impulsar la cultura de conciencia, responsabilidad y participación ciudadana.

Voz Empresarial, medio de comunicación digital y programa de radio, participamos en la producción de Decálogo Empresarial, un libro que encierra la reseña de 10 empresarios sonorenses que han logrado que trasciendan sus empresas, y tiene el propósito de promover el espíritu emprendedor en la comunidad.

## Alianzas Programa COSECHA

En CAFFENIO, a través del programa COSECHA, estamos abiertos a compartir lo que sabemos hacer y también a aprovechar los aprendizajes que existen, de los expertos y de los experimentos. Es la forma de maximizar la creación de valor.

Desde 2011 años hemos logrado hacer alianza con diversos sectores, para beneficio de las comunidades cafetaleras, estas son nuestras alianzas a través del programa COSECHA:

- Universidad Politécnica de Chapingo, para diseñar el contenido metodológico de la capacitación que otorgamos a través del Programa de Asistencia Técnica.
- Empresa COBISA para la operación del programa.
- Ayuntamiento de Totutla para la realización del evento Expo Feria del Café Totutla 2019 y para la ejecución del componente Formando a los Cafeticultores del Mañana.
- DIF Totutla para la realización del Concurso Infantil.
- 6 escuelas primarias de la zona de Altas Montañas en Veracruz.
- Secretaría de Educación y Cultura para la ejecución del componente Formando a los Cafeticultores del Mañana.
- Instituto Politécnico de Huatusco para becar a jóvenes estudiantes.
- Agencia de viajes Unita.
- Pronatura Veracruz A.C.





# 4.

## ACCIONES CAFFENIO ANTE COVID-19

# ACCIONES CAFFENIO ANTE COVID-19

Derivado de la contingencia diseñamos una estrategia para apoyar a nuestros grupos de interés:

- Colaboradores CAFFENIO
- Cadena de Valor
- Clientes
- Comunidad cafetalera
- Proveedores nacionales
- Comunidad en Hermosillo
- Médicos
- Micro y pequeñas empresas
- Estudiantes y comunidad en general

Esta estrategia la llevamos a cabo a través de un programa que se dividió en 3 fases:

- I. Contención
- II. Adaptación
- III. Transformación

## I. CONTENCIÓN

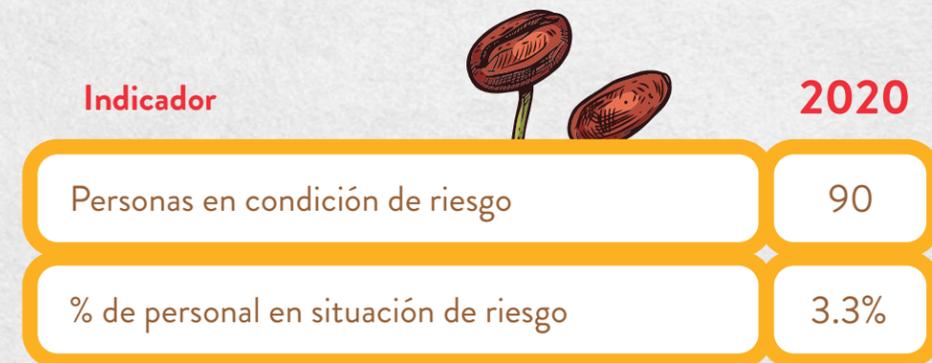
El año 2020 fue un reto y una experiencia para la empresa, ante el entorno mundial que se presentó, nos adaptamos y trabajamos para proteger a nuestros colaboradores. Es por ello que llevamos a cabo las siguientes acciones:

### A. COLABORADORES

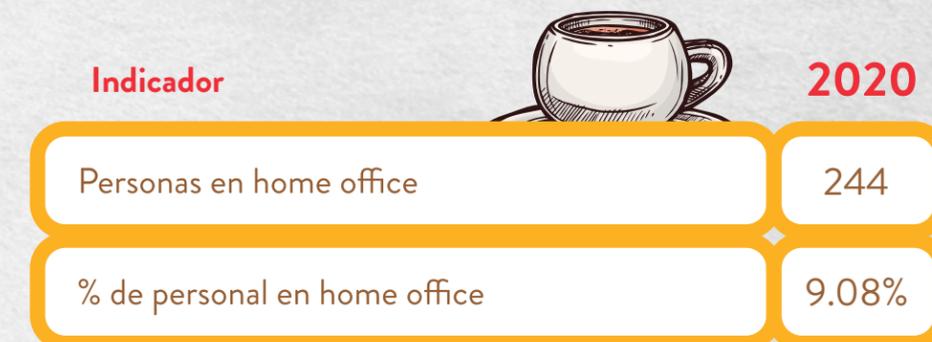
- Entrega de equipo de protección personal. Todos nuestros colaboradores utilizan cubrebocas y lentes o caretas, en todos los centros de trabajo.



- Implementación del resguardo de personal vulnerable. Para cuidar la salud de los colaboradores con condiciones de riesgo, se les envió a su casa.



- Implementación de teletrabajo. Desde el inicio de la contingencia sanitaria, alentamos a todos los colaboradores donde la operación lo permite, a trabajar desde casa.



- Capacitación en protocolos de bioseguridad y manejo de factores psicosociales. Desarrollar competencias en temas del cuidado de la salud, se volvió prioritario para CAFFENIO, es por ello que implementamos la obligación del personal de tomar tres cursos de la plataforma educativa del Instituto Mexicano del Seguro Social CLIMSS.

Nombre del curso	No. de colaboradores capacitados	No. de horas de capacitación
1. Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID-19	1,075	5,375
2. Todo sobre la prevención del COVID-19	1,075	3,225
3. Cuidado de la salud mental en situaciones de emergencia	286	2,860

## B. CLIENTES Y CONSUMIDORES

- **Adaptación del proceso de pedidos y entrega.** Por la seguridad de nuestros clientes y consumidores, realizamos diversas acciones.

Indicador	2020
<b>Puntos de venta:</b> Activación del servicio de UberEats y Rappi sin incremento de precios. Impulso a compras con la app como medio de contactless.	100%

## C. FILANTROPIA

- **Apoyo a personal médico.** Facilitamos de manera gratuita servicios de café en hospitales públicos, además en las cafeterías CAFFENIO Drive se han realizado promociones especiales para personal médico para reconocer el esfuerzo que hacen en cuidar a la población.

Indicador	2020
Vasos servidos	11,004
Unidades CAFEPACK a precio especial	154
Ciudades con el apoyo	19
Hospitales apoyados	60
Kg. de café donados	2,065
No. de beneficiarios	6,670

- **Donativo para equipamiento a hospitales públicos.** Realizamos la donación de un millón de pesos a la iniciativa Va x Hermosillo que promueve la asociación civil Hermosillo **¿Cómo Vamos?**, cantidad destinada a la compra equipo médico para habilitar hospitales públicos.

Indicador	2020
Importe del donativo	\$1'000.000

## II. ADAPTACIÓN

Después de asegurar la salud de colaboradores, clientes y consumidores y de pasar la etapa de contención de la crisis, nos enfocamos en la etapa de adaptación, para asegurar la capacidad productiva, apoyar la reactivación económica de nuestra cadena de valor y, sensibilizar y educar a la comunidad en las medidas de prevención de contagios.

### A. ASEGURAR LA CAPACIDAD PRODUCTIVA

- Capacitación en protocolos en la comunidad cafetalera y entrega de equipo de protección personal.

Realizamos capacitación en protocolos y donación de equipo de protección personal en la comunidad cafetalera. Donamos cubrebocas, camisetas con mensajes de prevención y se colocaron carteles de señalización COVID-19 en la zona cafetalera. Durante la visita para entregar el equipo, se proporcionó la capacitación de los protocolos de seguridad en las áreas de trabajo y en la vida diaria.



Indicador

2020

Camisetas con mensajes de prevención

1,000

Cubrebocas donados

200

Carteles de señalización con medidas anti COVID-19

12



- Publicaciones y video cuentos para sensibilización en las medidas de protección personal.

Buscando promover los buenos hábitos de higiene personal y colectiva ante la presencia de COVID-19, diseñamos el cuento “Te cuidas tú y cuidas de todos” herramienta que nos permitió llegar tanto a los niños como a sus familias. Buscamos, además, con la producción de videocuentos, generar aprendizaje y avanzar a una reactivación responsable.

Indicador

2020

Ejemplares impresos del cuento “Te cuidas tú y nos cuidas a todos”

3,000

Videocuentos producidos

10

- Apoyo para la reactivación de nuestra cadena de valor.

**Cientes de centros de consumo** Realizamos un análisis de riesgo por clientes para determinar la recuperación de cartera y un plan de apoyos financieros y no financieros para la reactivación de los mismos.

Se categorizó a los clientes de todas las regiones por su nivel de riesgo en la cartera y se prorrogó la cartera vencida a los clientes, con una tasa de interés muy baja, en comparación a las instituciones bancarias.



**Proveedores** Otra de nuestras actividades realizadas ante COVID-19 fue ver cómo apoyábamos a nuestros proveedores, por ello hicimos la donación de 10 millones de pesos, los cuales serán potencializados por el programa Credi Suministros de Nacional Financiera para llegar a 110 millones de pesos que serán destinados pequeñas y medianas empresas con créditos de al menos 500 mil pesos.



- Sensibilización y educación a la comunidad con la Campaña Ahora Nos Toca

Ahora Nos Toca es una iniciativa que surgió con el propósito de llevar un mensaje de conciencia y adaptación en un tono positivo, que reconozca la responsabilidad

individual en un asunto colectivo que nos beneficia a todos. Un mensaje que promueva la participación en los retos que tenemos como comunidad ante la presencia de la pandemia por COVID-19.

Impulsados por CAFFENIO, se integraron más de 65 aliados: padres de familia, sector agrícola, industrial, comercial, constructor, minero, empresas ESR, organizaciones de la sociedad civil, sector cultural, deportivo y activismo ambiental, medios de comunicación y el programa de responsabilidad social de la Secretaría de Educación y Cultura, a través del programa Rescatando tu escuela.

Cada uno de ellos con objetivos y proyectos diferentes, pero en este reto que estamos viviendo, nos integramos con un propósito común: difundir que la conciencia, responsabilidad y participación individual son clave para controlar los contagios y mantener la reactivación sostenible de nuestras actividades.

Iniciamos en julio de 2020 y llevamos a cabo una amplia serie de actividades con comunidad y para escuelas que se prestan a la reflexión de que la acción individual en la comunidad, de que la participación ciudadana, nos permite tener una serie de beneficios para el colectivo.

Pequeños cambios en nuestros comportamientos, nos permiten recuperar nuestras vidas, es por ello que lanzamos la campaña en redes sociales para reforzar el uso de cubrebocas, el distanciamiento social, reforzar la higiene y la compra responsable. Esta campaña de comunicación se dio por las siguientes redes sociales:



/Ahoranostocamx



@ahoranostocamx



@ahora\_nos



ahoranostocamx@gmail.com

[www.ahoranostoca.mx](http://www.ahoranostoca.mx)



Realizamos una serie de actividades para llegar a la comunidad, como fueron:

- **Concurso de Cuento Infantil y Juvenil** “Un mundo mejor nuevas formas de vivir después de la pandemia” el cual realizamos en alianza con la empresa CAFFENIO, la Secretaría de Educación y Cultura, Canagraf Sonora y el medio de comunicación Foro Cuatro TV.

- 114 participantes
- 16 municipios
- 41 instituciones educativas de educación básica, secundaria, media superior y superior.
- 4 ganadores
- Se realizaron videocuentos de los primeros 10 lugares.
- En diseño se encuentra la Antología: “Mi mundo en tiempos de COVID: Una perspectiva desde la mirada de niñas, niños y jóvenes de Sonora” que incluye 24 cuentos finalistas y 75 dibujos.

- **Concurso de Dibujo Infantil y Juvenil** “Un mundo mejor, nuevas formas de vivir después de la pandemia” realizado en alianza con el Clúster Minero, CAFFENIO y la Secretaría de Educación y Cultura.

- 465 participantes
- 24 municipios
- 109 instituciones educativas de educación básica, secundaria, media superior y superior)
- 5 ganadores





· Se realizarán cinco murales en los municipios de los ganadores plasmando los dibujos.

• **Concurso de ilustraciones** “Nuevas formas de vivir después de la pandemia”

- 4 ganadores
- 3 municipios

• **Concurso de cortometraje** “Cómo vives tu día a día en época de pandemia”

- 1 ganador
- 2 municipios

• **Mural “Alas por Hermosillo”**. Este mural de la artista sonorensa Lucy Aguirre, es el más grande de México, cuenta con una superficie de 64 metros cuadrados. También es el primer mural ecológico en nuestro estado. Y pudo ser construido gracias al esfuerzo de voluntarios que reunieron, lavaron, sanitizaron y separaron por color más casi 60 mil tapitas. El resultado de ese esfuerzo individual es un interesante mural ubicado en Revolución y Nayarit. El

mural refleja como muchas personas con un mismo propósito pueden lograr grandes metas. También es un homenaje a los trabajadores de la salud que están al frente de la batalla contra el COVID-19, quienes plasmaron las huellas de sus manos como un reconocimiento que quedará para la historia.

- 127,234 de tapas recolectadas
- 167 voluntarios
- 11 OSC/instituciones participantes
- 11 personal médico participante

• **Diseño de materiales lúdico-educativos para niños y la familia en general**, con el objetivo de promover las buenas prácticas de higiene, porque juntos podemos continuar con el aprendizaje y avanzar hacia la reactivación responsable, material diseñado para descarga gratuita:

- Libro infantil Te cuidas tú y cuidas a todos
- Juego de serpientes y escaleras

### III. TRANSFORMACIÓN

Después de adaptarnos a la situación presentada por la pandemia por COVID-19, trabajamos en llevar a cabo acciones enfocadas en la reactivación económica de la Micro y Pequeñas Empresas en Hermosillo y en el desarrollo de nuevas empresas en la zona de Altas Montañas, en el estado de Veracruz.

#### **MYPES: Ciclo de charlas y talleres “Compartiendo lo que sabemos hacer”**

En alianza con Luica Larios, Adirektiva SC, Albedo Franquicias, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos en Sonora, AMBR Consulting Group y Adrián Salgado, lanzamos el Ciclo de Charlas y Talleres “Compartiendo lo que sabemos hacer”.

El objetivo fue tener un acercamiento con esas Micro y Pequeñas empresas y compartir con ellas, y con el público en general, temas de interés que apoyaran en su reactivación económica.

Ante la incertidumbre generada en el contexto de la pandemia, cualquier esfuerzo por solidarizarse con los emprendedores fue de gran valor.

De esta forma, consideramos que generar contenidos de interés y utilidad para MYPES, en alianza con profesionales reconocidos de la región, lograron compartir sus experiencias y conocimientos a fin de brindar herramientas para emprendedores.

Durante cuatro semanas, 16 de junio al 9 de julio del 2020, fue posible transmitir a través del canal CAFFENIOtv en Youtube, conferencias en vivo, donde distintos expertos compartieron sus conocimientos y experiencias para fortalecer e incorporar nuevas estrategias de ventas, procesos y manejo de finanzas. Así como temas de adaptación a la nueva normalidad para las MYPES.

Las transmisiones se realizaron a través del canal de YouTube de CAFFENIOtv, donde se grabaron para que pudieran ser consultadas posteriormente.



Indicadores	Resultados
Conferencias realizadas	11
Aliados	5
Empresas identificadas	608
Speakers	7
Visualizaciones	7,193
Registrados	1,020

#### **MYPES: Voluntariado profesional**

Consideramos que, compartiendo el conocimiento, las habilidades y la experiencia de diversos profesionales, es posible reforzar y generar en las MYPES nuevas estrategias para hacer frente a la pandemia de COVID-19, mantener los empleos y abrir la posibilidad de generar más trabajos.

Es por eso que sabemos que es importante capacitar, acompañar y asesorar de manera profesional a MYPES a través de un seguimiento profesional y estudiantil en alianza con diversas empresas, profesionistas independientes e instituciones educativas, atendiendo las principales necesidades de los pequeños negocios frente a la pandemia.

En alianza con organismos, colegiados, iniciativa privada e instituciones educativas, lanzó la convocatoria de Voluntariado profesional “Compartiendo lo que sabemos hacer”, dirigido a profesionistas y estudiantes de semestres avanzados.

Los voluntarios aplicaron sus conocimientos en proyectos específicos, identificados a partir de un pre diagnóstico que abarca áreas como: contabilidad, finanzas, legal, tecnologías de la información, comunicación, publicidad y estrategias. para enlazar MYPES con profesionales para brindar asesoría gratuita y poder atender necesidades que permitieran el fortalecimiento y el sostenimiento de los pequeños negocios.

A través de un plan de trabajo, voluntarios compartieron su tiempo y experiencia para brindar sus conocimientos y fortalecer a los pequeños negocios en áreas económico administrativo, asesoría legal, capital humano, tecnologías de la información y ventas, publicidad y marketing.

Indicadores	Resultados
MYPES atendidas	3
Voluntarios inscritos	5
Voluntarios estudiantiles registrados	17
Plan de trabajo recibidos	3
Planes de Trabajo concluidos	3
Total de horas de voluntariado	36
Materiales de comunicación	4

Según las necesidades explícitas de las MYPES, los voluntarios tuvieron la posibilidad de atender a los emprendedores desde los canales virtuales de su conveniencia; sin embargo, hubo casos en los que fue necesario una interacción cara a cara, lo cual se dio con base en las medidas de seguridad sanitaria.

## MYPES: Capacitación en protocolos de bioseguridad

Para continuar con el programa integral de reactivación económica, se diseñó la promoción del retorno seguro y consciente de las empresas, se organizó durante distintas fechas la Conferencia/taller de difusión de medidas de retorno seguro y protocolos de bioseguridad para micro y pequeñas empresas.

La pandemia de COVID-19, ha modificado muchas de las prácticas de cómo nos relacionamos unos con otros en sociedad; también, trae consigo una conciencia del cuidado mutuo de la salud.

Para las MyPE, era fundamental conocer la información más actualizada y certera de la pandemia, en cuanto a efectos, forma de contagio, higiene, entre otras; además, era de suma importancia que conocieran los requisitos y recomendaciones oficiales para la habilitación de los espacios de trabajo y la mitigación de contagio.



Tras capacitarnos, investigamos y consultamos la información oficial; a partir de esto, diseñamos un documento con toda la información sobre los protocolos para compartir vía electrónica, así como el Taller de protocolos para capacitar a las MYPES.

Fue mediante una alianza con el H. Ayuntamiento de Hermosillo, Coparmex, Hermosillo, ¿Cómo vamos?, CLAM Hermosillo Norte y Va por Hermosillo, que llegamos a las MYPES que necesitaban tener esta información para poder reactivarse de una manera segura.

Es importante señalar que esta capacitación se ofreció a través de la plataforma de Zoom. Sólo el último taller fue ofrecido por medio del canal de youtube CAFFENIOtv, donde quedó grabada para su posterior consulta.

Indicadores	Resultados
Talleres realizados	11
Aliados	7
Empresas identificadas	117
Visualizaciones canal CaffenioTV	3,531
Registrados	333
Asistentes	578
Protocolos entregados	380



## MYPES: Bazar CAFFENIO

En CAFFENIO consideramos que compartir el conocimiento genera mayor conocimiento y que compartir nuestro trabajo genera más trabajo. En tiempos de pandemia, las MYPES nos necesitaban para salir adelante, para recuperar su operación y con ello recuperar esos empleos que se estaban perdiendo.

En ese sentido, diseñamos el programa de Bazar CAFFENIO, con el objetivo principal de abrir un canal adicional de exposición a las MYPES dentro de nuestra de apoyar en la generación de ventas, iniciando el 20 de mayo y terminando el 31 de diciembre de 2020.

A través de la tienda en línea de CAFFENIO, fue posible generar un espacio gratuito para que las marcas interesadas pudieran exponer sus productos o servicios, creando así, un catálogo digital. Se lanzó la convocatoria a empresas con menos de 50 empleados y se les ofreció una propuesta con dos modalidades de participación:

1. Exposición de marca. Consiste en publicitar marcas locales en un catálogo digital en la sección de Bazar dentro de la Tienda en línea CAFFENIO. LA compra se hace de manera directa con la MYPE.
2. Consignación/Proveedores. La MYPE entrega sus productos a consignación para su venta en Bazar CAFFENIO. El cliente que hace la compra en línea, recibe sus productos hasta su casa o en el CAFFENIO Drive que elija.

El programa fue desarrollado gracias a una importante colaboración interna, donde se involucraron las áreas de Comunicación, Tienda en línea, Administración, Estrategia digital y, Planeación y Sostenibilidad.



Indicadores	Resultados
MYPES registradas	134
MYPES en Bazar CAFFENIO	65
MYPES proveedoras	2
MYPES que reportan venta	19
Productos vendidos a través del Bazar	73
Quejas recibidas	0
Empleos apoyados	284
MYPES desarrolladas como proveedor CAFFENIO	3

## Exposición de MYPES patrocinada por CAFFENIO

El objetivo fue brindar una campaña y facilitar espacios de difusión en medios de comunicación aliados que apoyaron la comercialización de productos y servicios de comercios locales.

La gran cantidad de negocios MyPE que se vieron afectados por la contingencia, al mismo tiempo fortalecieron la consciencia de apoyar y promover el consumo de producto y servicios locales, es decir, acercarse a conocer y adquirir productos de los emprendedores de la comunidad, que no tienen los medios suficientes para dar a conocer su producto.

De esta manera, la campaña se conformó en dos ejes: medios propios de comunicación, donde se hizo la promoción y la gestión de medios de comunicación externos.

Indicadores	Resultados
Reportajes publicados en Proyecto Puente	22
Publicaciones en Revista CORREO	9
Notas publicadas	31
Entrevistas	22
Publicaciones en redes CAFFENIO	10
Historias publicadas en Foro Cuatro TV	2
Medios de difusión	4
MYPES que recibieron algún apoyo enfocado a la difusión	50%



## Desarrollo de nuevas empresas en Altas Montañas, Veracruz

Buscamos impulsar el bienestar de la comunidad cafetalera, a través de un programa de desarrollo de proyectos productivos aprovechando los recursos ecosistémicos en la zona de Altas Montañas en Veracruz, haciendo uso de las materias primas que se encuentran en sus fincas, buscando una reactivación económica sostenible.

Apoyaremos en el fortalecimiento de capacidades que permitan construir comunidades Resilientes y sostenibles:

- Capacitación mediante el método Coffee Valley: Programa de Profesionalización de Productores, Identificación de Oportunidades y negocios complementarios
- E-commerce: Reactivación Económica de la zona Cafetalera e impulso a proyectos productivos

## **Desarrollo de nuevas empresas en Altas Montañas, Veracruz**

Buscamos impulsar el bienestar de la comunidad cafetalera, a través de un programa de desarrollo de proyectos productivos aprovechando los recursos ecosistémicos en la zona de Altas Montañas en Veracruz, haciendo uso de las materias primas que se encuentran en sus fincas, buscando una reactivación económica sostenible.

Apoyaremos en el fortalecimiento de capacidades que permitan construir comunidades Resilientes y sostenibles:

- Capacitación mediante el método Coffee Valley: Programa de Profesionalización de Productores, Identificación de Oportunidades y negocios complementarios
- E-commerce: Reactivación Económica de la zona Cafetalera e impulso a proyectos productivos

Iniciamos la gestión del programa en 2020, dirigida a 100 productores y aliados dentro de la cadena de valor de CAFFENIO. El objetivo de la capacitación es brindar herramientas y conocimientos para que al finalizar el programa los participantes cuenten con un proyecto productivo aplicable a sus fincas.





# 5.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Índice de contenidos GRI	NÚMERO DE PÁGINA	ODS
<b>ESTÁNDAR GRI</b>		
<b>GRI 102</b>		
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	6
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6, 10
102-3	Ubicación de la sede	9
102-4	Ubicación de las operaciones	9
102-5	Propiedad y forma jurídica	6
102-6	Mercados servidos	9
102-7	Tamaño de la organización	9
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	9, 21
102-9	Cadena de suministro	45
102-10	Cambios significativos en la organización	9
102-11	Principio o enfoque de precaución	21, 22
102-12	Iniciativas externas	11
102-13	Afiliación a asociaciones	12
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
<b>Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	30
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	19
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Estructura de gobernanza	15
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	15
	Sindicato de trabajadores de la Industria del café del Municipio de Hermosillo, afiliado a CTM	8, 10

Índice de contenidos GRI	NÚMERO DE PÁGINA	ODS
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	06
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	14,15
102-47	Lista de temas materiales	14,15
102-48	Reexpresión de la información	no aplica
102-49	Cambios en la elaboración de informes	50
102-50	Período objeto del informe	2
102-51	Fecha del último informe	Julio 2020
102-52	Ciclo de elaboración de informes	2
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	64
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	2
102-55	Índice de contenidos GRI	65

## GRI 200 ECONÓMICOS

<b>205: Anticorrupción</b>		
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	31
		16

Índice de contenidos GRI	NÚMERO DE PÁGINA	ODS
<b>GRI 300 AMBIENTALES</b>		
▶ <b>302: Energía</b>		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	33, 34	7, 8, 12, 13
▶ <b>304: Biodiversidad</b>		
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	43	15
▶ <b>305: Emisiones</b>		
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	36	13, 15
<b>GRI 400 SOCIALES</b>		
▶ <b>403: Salud y seguridad en el trabajo</b>		
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	26, 27	8
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	27, 28	
▶ <b>404: Formación y enseñanza</b>		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	28-30	4, 5, 8, 10
<b>413: Comunidades locales</b>		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	37-44, 50	
▶ <b>416: Salud y seguridad de los clientes</b>		
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	23	

Índice de contenidos GRI	NÚMERO DE PÁGINA	ODS
▶ <b>416: Privacidad del cliente</b>		
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	50	16

Año	Institución	Práctica reconocida	Área que gestiona
2011	Deloitte, Citybanamex y Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	Mejores Empresas Mexicanas	Planeación y Sostenibilidad
2016	Oxxo	Colaboración en la innovación y desarrollo de productos	Gerencia de innovación
2016, 2017	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	Empresa Impulsora de Cadena de valor	Planeación y sostenibilidad
2017	Oxxo	Teatro alnnoación en la mejora de experiencia al clientepara niños	Mercadotecnia
2017	AON Empower results	Best Employer	Administración y retención del talento
2018	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	Categoría Vinculación con la Comunidad: Programa Cosecha, eje formando a los cafeticultores del mañana	Planeación y sostenibilidad
2019	Corresponsables	Mejor proceso de diálogo con grupos de interés: Formando a los cafeticultores del mañana	Planeación y sostenibilidad
2019	Planeación y sostenibilidad	Zero waste	Seguridad e Higiene Industrial
2020	Oxxo	Colaboración para el desarrollo de nuevos modelos de negocio	Gerencia comercial
2020	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	Categoría Alianzas intersectoriales: Construyendo Comunidades Resilientes: CLAM Hermosillo Norte	Seguridad e Higiene Industrial

## 6. CONTACTO E INFORMACIÓN

Día a día trabajamos para que la sostenibilidad del café sea una realidad, si tienes alguna inquietud relacionada con esta información puedes enviarnos un mensaje a [sostenibilidad@caffenio.com](mailto:sostenibilidad@caffenio.com)

Si tienes interés en conocer o participar en nuestro programa de desarrollo de cafeticultores puedes escribir a [contactocosecha@caffenio.com](mailto:contactocosecha@caffenio.com)

Nos dará mucho gusto conocer tus inquietudes.



**CAFFENIO**

MÁS ALLÁ DEL SABOR

**800** CAFFENIO  
22333646

[caffenio.com](http://caffenio.com)