



REPORTE DE  
ACCIONES DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
2019



**CAFFENIO**  
MÁS ALLÁ DEL SABOR

102-50, 102-52



Te presentamos el Reporte de Acciones de Responsabilidad Social 2019, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, con una estructura basada en nuestra estrategia de sostenibilidad, la cual desplegamos a través de CRECE, CAFENIO Responsable con el Entorno.



## CONTENIDO CON ÍNDICE

### 1.- QUIÉNES SOMOS

- A.- OPERACIONES
- B.- PROPUESTA DE VALOR
- C.- MATERIALIDAD

### 2.- CAFFENIO RESPONSABLE CON EL ENTORNO

#### A.- RESPONSABILIDAD PROPIA

- OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- TALENTO CAFFENIO
- CAFFENIO POR UN PLANETA SANO

#### B.- RESPONSABILIDAD CON LA CADENA DE VALOR

- DISPONIBILIDAD DEL CAFÉ
- DESARROLLO DE COMUNIDADES CAFETALERAS
- IMPACTOS AMBIENTALES

#### C.- RESPONSABILIDAD COMPARTIDA CON NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES

- MERCADEO Y COMUNICACIÓN RESPONSABLE
- EXPECTATIVAS DEL CONSUMIDOR
- POR UN MUNDO COMO TE GUSTA

#### D.- ALIANZAS Y COLABORACIONES POR LA CULTURA DE SOSTENIBILIDAD



1027

# QUIÉNES SOMOS



2,671

COLABORADORES  
1,212 MUJERES / 1,459 HOMBRES



100

CAFETERÍAS  
CAFFENIO DRIVE



72

BARRAS ANDATTI  
MOMENTO ESPRESSO



6

GERENCIAS REGIONALES



19,071

TIENDAS DE CONVENIENCIA  
OXO ATENDIDAS EN MÉXICO



73,104

EQUIPOS INSTALADOS



14

SUCURSALES



53

TALLERES DE SERVICIO



57

PLAZAS



MÁS DE

14,000

HORAS DE CAPACITACIÓN



MÁS DE

530,000

SEGUIDORES EN  
NUESTRAS REDES SOCIALES



EL

77%

DE LA ENERGÍA UTILIZADA  
PROVIENE DE ENERGÍAS  
RENOVABLES





## SOMOS CAFFENIO

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

Café del Pacífico S.A.P.I. DE C.V., CAFFENIO, es una empresa líder dedicada al desarrollo de productos y conceptos diferenciados para segmentos específicos de mercado. Nuestras oficinas principales se encuentran en Hermosillo, Sonora, y actualmente contamos con presencia en cada estado de México.

La tradición de la empresa inició como un pequeño negocio de venta de café tostado, 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 la forma de dar valor de manera diferente. Conforme paso el tiempo, esa pequeña carreta fue creciendo cada vez más.

Por razones estratégicas y 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 80's bajo el nombre de Café del Pacífico S.A. de C.V. se construyó otra planta para la producción de café soluble.

En el año 2003 Café del Pacífico S.A. de C.V. dividió sus operaciones en 3 empresas claramente diferenciadas:



- **CAFEPAC**, con operaciones en Hermosillo, Sonora y dedicada a la producción de café tostado, soluble, mezclas para preparar bebidas y línea de preparación de alimentos y repostería, 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 57 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. 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. de C.V. inauguró su tercera planta, construida para la producción de mezclas para capuchinos y café tostado natural, y equipada con un completísimo laboratorio que incluye 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 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.





# NUESTRA EVOLUCIÓN



## LA OPERACIÓN

102-4, 102-6, 102-7, 102-8

Realizamos operaciones en 57 ciudades de México a través de una estructura de servicio integrada por 6 gerencias regionales:

- 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



**2,671**  
COLABORADORES  
1,212 mujeres / 1,459 hombres



**100**  
CAFETERÍAS  
CAFFENIO DRIVE



**72**  
BARRAS ANDATTI  
MOMENTO ESPRESSO



**6**  
GERENCIAS REGIONALES



**19,071**  
TIENDAS DE CONVENIENCIA  
OXO ATENDIDAS EN MÉXICO



**73,104**  
EQUIPOS INSTALADOS



**14**  
SUCURSALES



**53**  
TALLERES DE SERVICIO



**57**  
PLAZAS

Información al 2019

## PROPUESTA DE VALOR



102-2

A partir de los atributos en cada uno de estos conceptos diseñamos soluciones en bebidas y alimentos de conveniencia. A diciembre de 2019, CAFFENIO generó más de 2,600 empleos directos, cuenta con más de 73 mil equipos instalados y proporciona servicio a través de 7 segmentos de negocio:



### SERVICIO Y COBERTURA

Somos una empresa mexicana con presencia a nivel nacional. Con nuestro servicio integral obtendrás todo lo que necesitas a través de un solo proveedor, estamos comprometidos en brindarte la mejor atención.

### TECNOLOGÍA

Lo más importante es estar a la vanguardia en tecnología. Por eso te ofrecemos equipo especializado para que transformes un producto de calidad.



### INNOVACIÓN

Algo que nos diferencia es que siempre buscamos ser únicos y nos renovamos constantemente para que nuestros clientes puedan sobresalir del resto, ofreciendo nuevos conceptos de café.

### CALIDAD

Nuestra trayectoria habla por sí sola, la calidad es algo que nos acompaña y nos respalda. Contamos con procesos de estricta calidad para brindarte café e insumos que lo acompañen.



TIENDAS DE CONVENIENCIA (OXXO)



CAFFENIO DRIVE



CENTROS DE CONSUMO



COMERCIAL



BARRA  
andatti momento espresso



TIENDA EN LINEA



EVENTOS



## CERTIFICACIONES, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS.

102-12

- Desde **2007** Buenas Prácticas de Manufactura.
- Desde **2009** la planta de producción se encuentra acreditada HACCP.
- De **2011** a **2014** contamos con la acreditación Industria Limpia expedida por PROFEPA.
- 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 **2016** cuenta con el reconocimiento como empresa impulsora de su cadena de valor, entregado por CEMEFI.
- Desde **2017** es reconocida como una empresa Libre de Trabajo Infantil, avalado por STPS.
- Durante **2017** y **2018** fuimos reconocidos por AON empresas mexicanas Best Employer.
- En **2018** Reconocida por el Centro Mexicano para la Filantropía a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito vinculación con la comunidad por el eje de formado los cafecultores del mañana del programa COSECHA.
- En Octubre de **2019** Premio Corresponsables, “Mejor proceso de diálogo con grupos de interés”
- En **2019** recibimos el Distintivo Empresa Zero Waste en planta de producción por parte de la empresa Promotora Ambiental.



## AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

102-13

- **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.
- **ARRHAC**, 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.

## La materialidad

102-46

En octubre de 2018 realizamos un estudio de materialidad que nos permitió tener un entendimiento más claro sobre los temas de enfoque, la priorización que se utilizó fue resultante de evaluar los aspectos de factores críticos del negocio y la influencia de los grupos de interés.

El resultado nos arrojó 36 temas materiales, 15 de ellos prioritarios y 21 estratégicos. El estudio se trabajó en un equipo multidisciplinario formado por los jefes coach de CAFFENIO, equipo gerencial y equipo de Planeación y Sostenibilidad.

En 2019, derivado de la revisión de la estrategia, se incluyó el tema agua como recurso compartido, modificándose la materialidad en 37 temas materiales:



Temas en donde se requiere enfoque para:

- Eliminar riesgos y aprovechar oportunidades de corto plazo.
- Construir una capacidad para sostenibilidad en el mediano / largo plazo.



Temas en donde se deben mantener esfuerzos para:

- Eliminar riesgos y aprovechar oportunidades de mediano / largo plazo.
- Mantener esfuerzos que diferencian el modelo de negocio actual.
- Se deberán evaluar periódicamente para definir si se convierten en prioritarios.

*"Eres habitante cuando naces, pero eres ciudadano cuando eres honesto y respetas las reglas, esto permite que haya progreso, beneficios y orden"*

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

## CAFFENIO RESPONSABLE CON EL ENTORNO

Atender el reto de la sostenibilidad es una obligación que tenemos todas las empresas, por ello en CAFFENIO nos hemos enfocado en una estrategia que nos permita crear las mejores condiciones para que las generaciones futuras puedan disfrutar de una mejor vida.

Es por ello, que después del estudio material que realizamos, redefinimos la estrategia de responsabilidad social para enfocarnos en los temas que más nos impactan.

Rediseñamos la estrategia CRECE, CAFFENIO Responsable con el Entorno, de manera que hemos podido comunicar las acciones de responsabilidad social, alineándolas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

CAFFENIO RESPONSABLE CON EL ENTORNO  
ESTÁ CONSTITUIDO BAJO TRES EJES PRINCIPALES:

# CRECE

**CAFFENIO** RESPONSABLE CON EL ENTORNO



Parte de la estrategia es transformar y generar un cambio; la forma como expresamos esta transición es la siguiente:



**EJE 1**  
Responsabilidad con la cadena de valor



**EJE 2**  
Responsabilidad compartida con nuestros clientes y consumidores



**EJE 3**  
Responsabilidad propia



## Alianzas y colaboración

CAFFENIO Responsable con el Entorno, impacta de manera directa en 4 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y de manera indirecta en 9 más:



## DIRECTOS



## INDIRECTOS



## Responsabilidad propia

*“Tenemos una gran fortaleza que nadie tiene, nuestros colaboradores... cuando desarrollamos el talento, la empresa se vuelve más valiosa y difícilmente otros pueden alcanzarnos”*

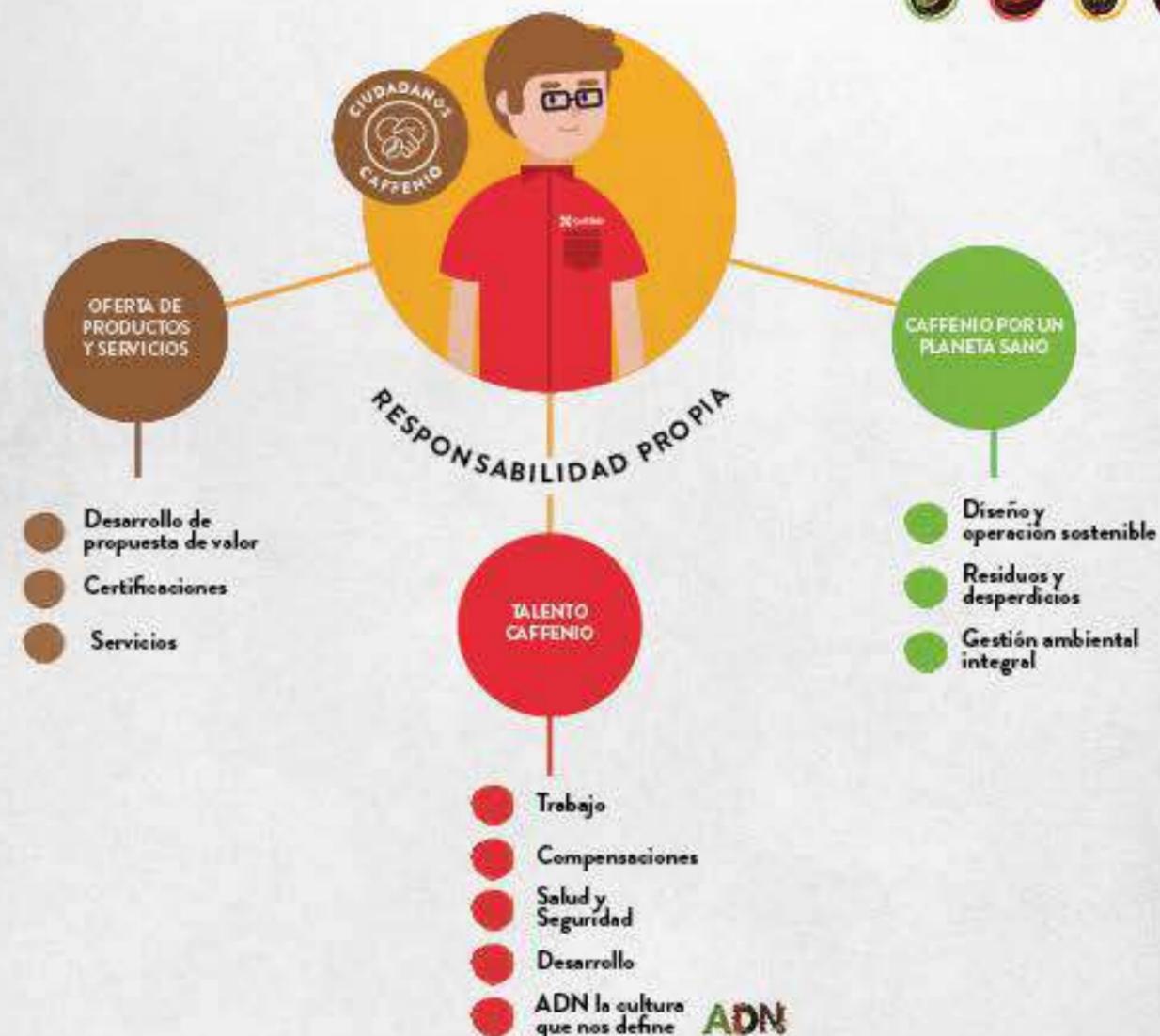
**José Antonio Díaz Quintanar**  
Director General de CAFFENIO





Acorde con nuestro compromiso día a día, superamos expectativas de nuestros clientes y damos valor de manera única, basados en nuestro talento, la innovación y asumiendo compromisos de responsabilidad social.

**Nuestra gestión sostenible de la operación está dividida en 3 ejes:**



## 1. Oferta de productos y servicios

102-11

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

### A. Desarrollo de propuestas de valor

La investigación y desarrollo de nuevos productos, es un proceso continuo en CAFFENIO. Nuestro menú está diseñado para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, tanto en experiencias de indulgencia como en términos de nutrición positiva. En 2019, se desarrollaron 26 nuevos productos para los diferentes segmentos de negocios.



NÚMERO DE DESARROLLOS 2019		TOTAL
	Nuevos productos	26
	Nuevas fórmulas	21
	Fórmulas sin azúcar	1
	Reformulaciones	0

## NUEVOS PRODUCTOS POR SEGMENTOS



## B. Certificaciones

416-1

### • Vasos SFI

Nuestros insumos son certificados. Utilizamos vasos con certificado 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.



### • Buenas prácticas de manufactura

Nuestras plantas de producción, planta Kfreeze y planta de café soluble, están certificadas por Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), gracias a la gestión y manejo de acciones para asegurar condiciones favorables en la producción de alimentos seguros.



### • Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP)

De igual forma contamos con la acreditación HACCP, que nos ayuda a cumplir con los requisitos regulatorios propios y de nuestros clientes, así como a tener un análisis de peligros, alineado con nuestro programa de inocuidad 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:

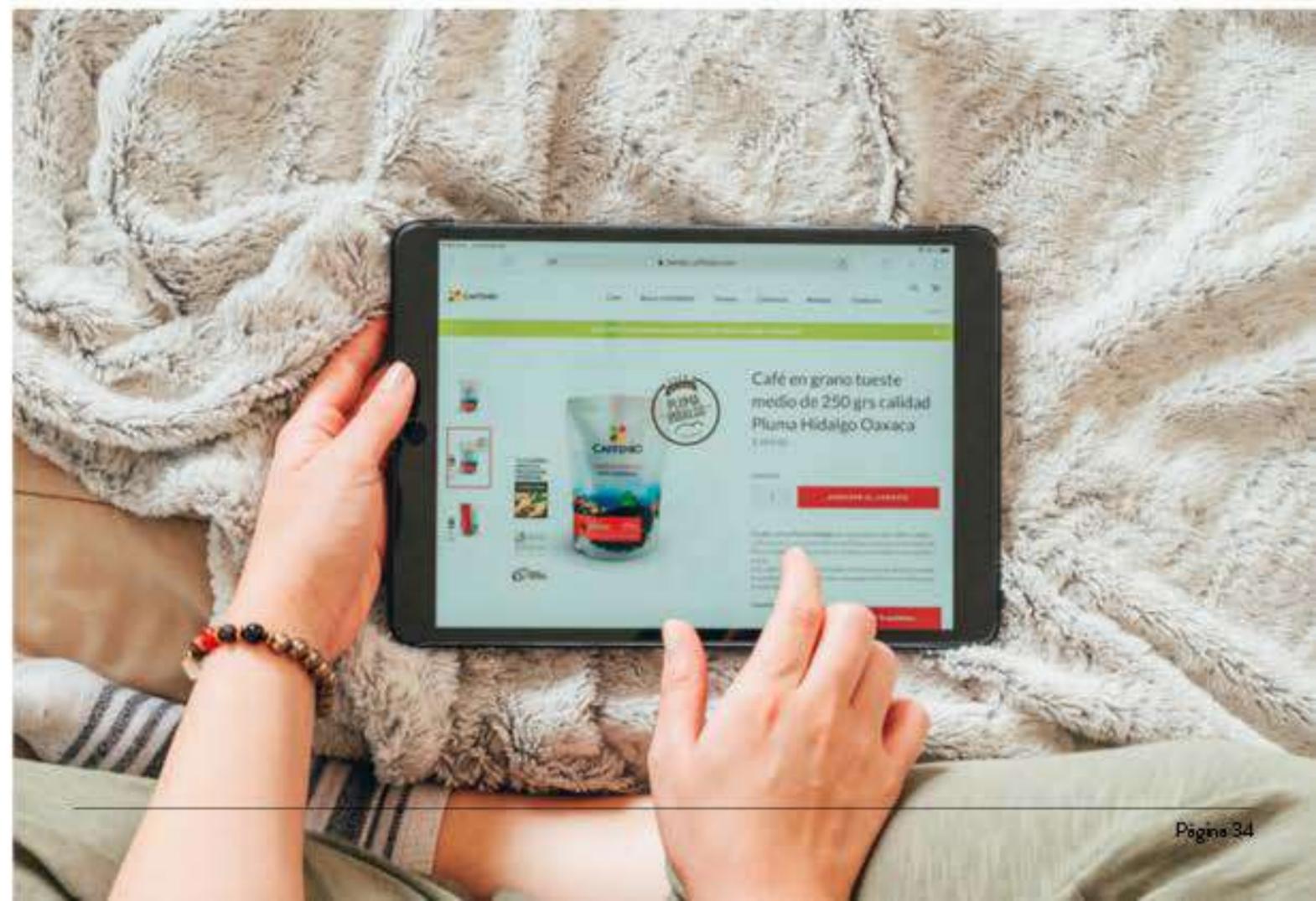
- **CAFFENIO App**, es una aplicación de celular que te permite consultar y realizar lo siguiente:

- o Ubicaciones y horarios de todos nuestros puntos de venta a nivel nacional
- o Menú disponible
- o Saldo prepago y monedero
- o Compra de bebidas, alimentos y/o artículos promocionales
- o 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.

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

- Sistema post-venta, el cual desarrollamos a través de la Central de Soluciones, donde atendemos a consumidores, clientes, proveedores y colaboradores. Este sistema integra cuatro canales de comunicación: Línea 800, mensajes de SMS, Web Chat, WhatsApp y Correo electrónico, mediante los cuales atendemos los siguientes servicios:





- Registro tarjeta MI CAFFENIO/Círculo Momento
- Dudas Programa Lealtad MI CAFFENIO/Círculo Momento
- Reposición tarjeta MI CAFFENIO/Círculo Momento
- Facturación
- Pedidos Tienda en Línea
- Queja Andatti Servicio/calidad/rapidez
- Queja Drive Servicio/calidad/rapidez
- Solicitud de servicio de Centro de Consumo
- Reporte Máquinas de Centros de Consumo
- Queja Centro de Consumo
- Reporte Máquinas Gorditas Doña Tota
- Reporte Vehículos CAFFENIO
- Información de Vacantes
- Soporte de Promociones y estrategias para incentivar la venta

#### Durante 2019 estas son las atenciones que brindamos:

	Llamadas 800CAFFENIO	60,172
	SMS	26
	Web Chat	4,005
	WhatsApp	2,684
	Correo electrónico	113,775

## Actus

- 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.

## 2. Talento CAFFENIO

102-8

La grandeza de CAFFENIO está en sus colaboradores. Es por ello que buscamos el bienestar integral de nuestros 2,671 colaboradores a través de diferentes programas.

### A. Trabajo

En CAFFENIO pensamos que nuestro cliente más importante es el colaborador, y buscamos sorprenderlo y superar sus expectativas. Nuestro compromiso es brindar un empleo digno, condiciones de trabajo seguras, en un ambiente de respeto y confianza donde pueda disfrutar un excelente clima laboral, experiencias y opciones de movilidad, en apego a los derechos humanos y respetando las leyes.

### B. Compensaciones y beneficios

-  Índice Gini
-  Tabulador por posiciones
-  Prestaciones y beneficios
-  Becas sindicalizados
-  Caja de ahorro



**COLABORADORES POR CONTRATO LABORAL Y SEXO**



## Red de Beneficios CAFFENIO

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 2019, se mantuvieron convenios con 40 empresas, el mayor porcentaje se dedica a atender temas de salud.



### C. Salud y seguridad

403-1

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 2019 registramos 606 días sin accidentes en la Planta de Producción de Hermosillo, Sonora.



## Comité local de ayuda mutua (CLAM)

403-5, 403-6

Creamos alianzas intersectoriales que nos permiten llevar más allá de nuestra empresa, los valores y el ADN de los Ciudadanos CAFFENIO, una cultura que nos define como personas que respetan las leyes y se preocupan por los demás, participando en conjunto en la construcción de comunidad.

Es por ello que interesados en fomentar una zona de trabajo seguro y saludable para el bienestar de nuestros colaboradores y del entorno donde operamos, participamos en alianza con otras empresas en el Comité Local de Ayuda Mutua (CLAM) Hermosillo Norte, a través del cual buscamos potenciar el beneficio de la cultura de la prevención y la construcción de ciudades resilientes al cambio climático y sus efectos.

El CLAM Hermosillo Norte está conformado por 28 organizaciones públicas y privadas, creado en 2016 por 5 organizaciones buscando contar con capital humano capacitado y recursos materiales para la atención de emergencias, para prevenir, proteger y preparar una comunidad para un desastre.



Durante 2019 el CLAM registró los siguientes resultados:

- 480 horas de capacitación a personal de CAFFENIO en temas de salud, seguridad y prevención
- Se realizaron 2 mega simulacros con la participación de todas las empresas e instituciones gubernamentales y educativas que forman parte del CLAM, incluyendo despliegue de equipo de rescate y de primera respuesta
- 4 eventos deportivos
- 12 nuevos integrantes
- 4 siniestros atendidos
- Se inicia la asesoría para la creación de un nuevo CLAM en la región poniente de Hermosillo

# CAFFENIO SALUDABLE



## CAFFENIO Saludable

403-3, 403-4, 403-5, 405-6

Como una empresa innovadora que se preocupa por siempre estar mejorando los procesos de trabajo, reconocemos la importancia de trabajar también 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:

### Semana de la Salud

En el marco del Día Mundial de la Salud, se busca promover una cultura de bienestar en cuatro rubros trascendentales: Alimentación sana, Prevención y detección de enfermedades, Activación física y Equilibrio emocional.

También realizamos acciones preventivas como la práctica de exámenes de glucosa, la toma de peso y talla, así como toma de muestra de papanicolaou y exploraciones mamarias, servicios dentales y actividades deportivas y de lógica y destreza.

Participación en Semana de la Salud 2019:

24  
CIUDADES

1,920  
COLABORADORES



### Vacunación de temporada

Gestionar el servicio de vacunas de temporada con el Instituto Mexicano del Seguro Social y proveer los espacios dentro de la organización para la aplicación de las mismas a los trabajadores de la empresa.

**313 vacunas aplicadas en Hermosillo**





### Servicio Médico en la organización

Contamos con un médico a disposición de los colaboradores para atender medicina preventiva, aplicación de exámenes médicos, emergencias y accidentes laborales. Se cuenta con este servicio médico en la matriz de la organización.

- Alcance: Local (Hermosillo)
- Cantidad de trabajadores: 1,080
- Consultas otorgadas: 2807
- Estudios de Rayos X: 272
- Estudios de laboratorio: 1276
- Audiometrías: 138
- Espirometrías: 63
- Papanicolaou: 35
- Estudios de glucosa realizados: 390



### 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 este distintivo que obtenemos gracias al esfuerzo de cada uno de los participantes por mantener activa esta iniciativa.

## DESARROLLO

### 404-1

Más que un programa de capacitación, en CAFFENIO se ofrece desarrollo integral a los colaboradores. En 2019 brindamos 14,883 horas de capacitación.

### Onboarding CAFFENIO

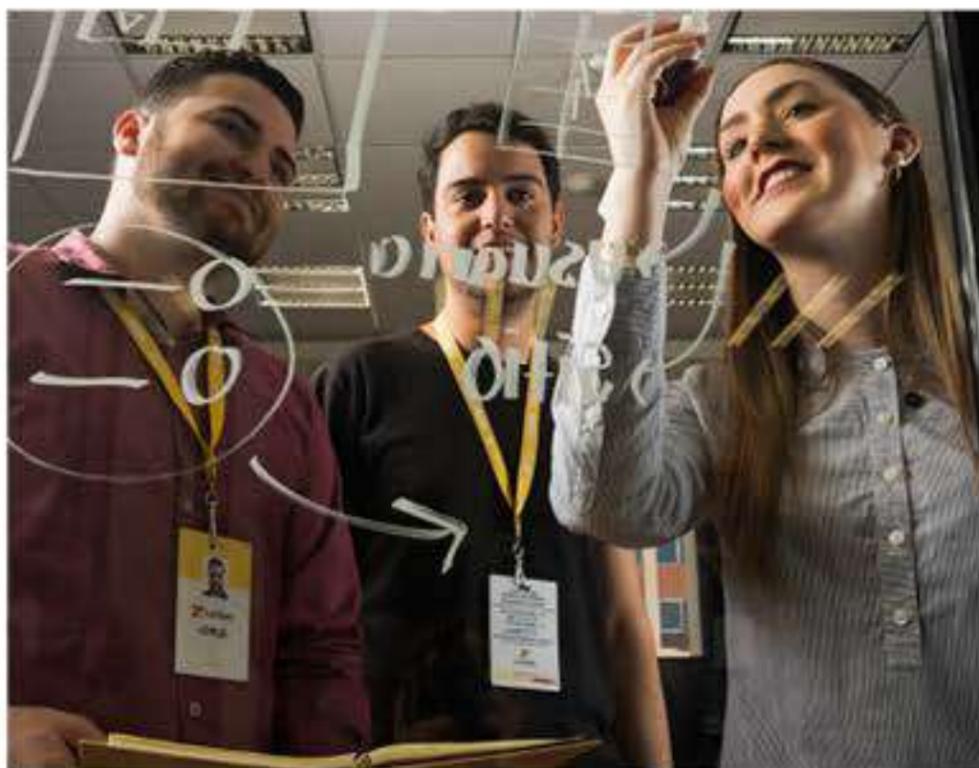
Es el programa de inmersión de talento a la empresa, donde más allá de una inducción se brinda al personal de nuevo ingreso un acompañamiento que facilite su integración a la empresa.



### 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. Nuestro programa de certificación de competencias alineado a CONOCER, cuenta en 2019 con 6 cursos certificables, 16 instructores acreditados por CONOCER como certificadores y 80 personas certificadas.



### 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.

A lo largo de 2019, se realizaron 14 eventos presenciales en las 6 Gerencias Regionales y Oficinas Soporte.

**ADN, la cultura  
CAFFENIO que nos define**

102-16

CAFFENIO tiene un camino muy avanzado en la determinación de la cultura organizacional, compuesto por valores, comportamientos y roles que se viven dentro de la empresa y le dan una

personalidad única que distingue a los colaboradores CAFFENIO.

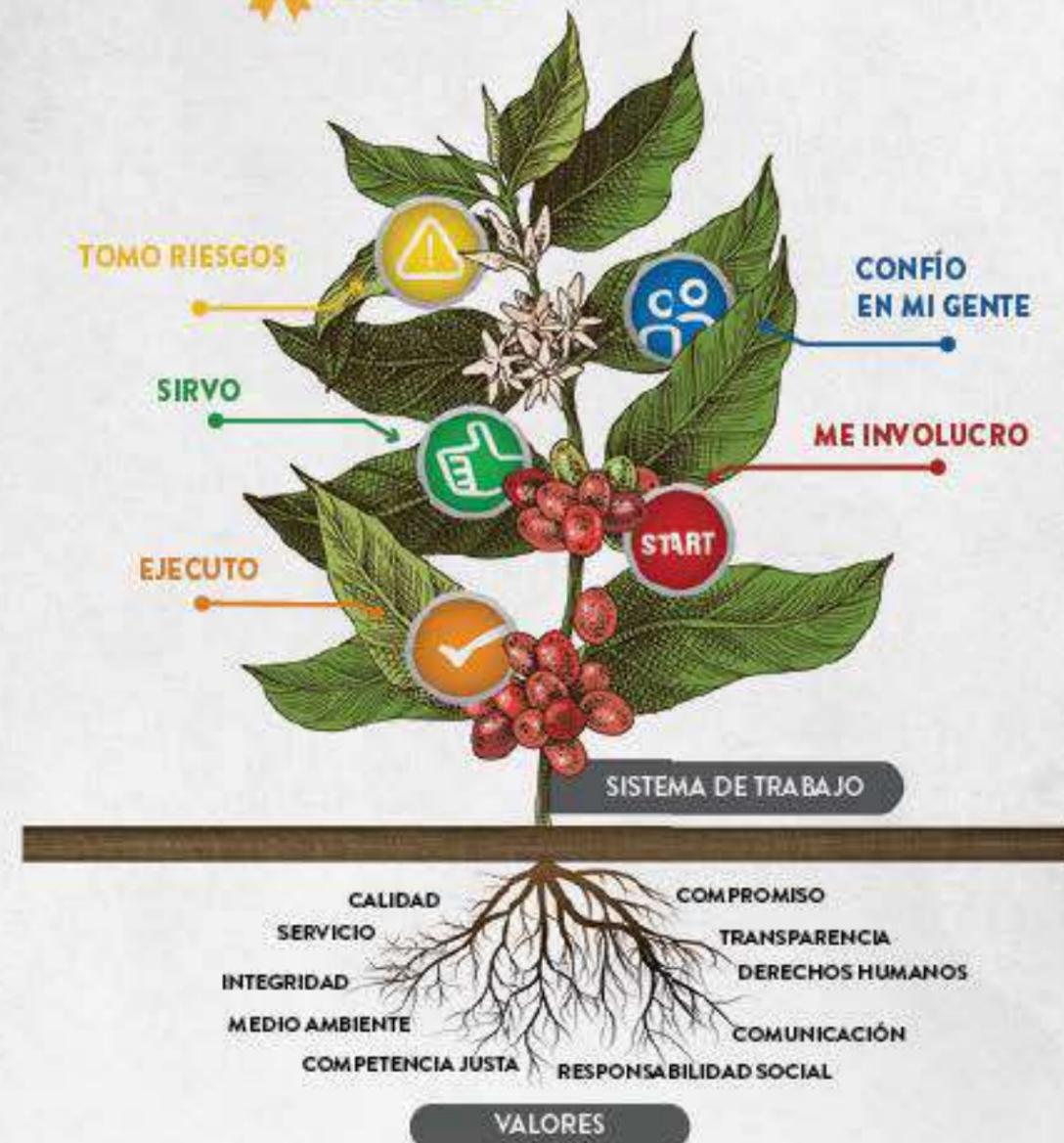
Para lograr permear la cultura de la empresa, se realizan una serie de acciones para lograrlo:



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

# GIRA DE COMUNICACIÓN

La gira consta de 5 fases:



1. Entrevista uno a uno con el director: en donde los colaboradores tienen la oportunidad de comentar algún punto de vista, petición o área de mejora para su trabajo, su líder (jefe coach), sus compañeros, su departamento o área y su empresa. Esta parte es la evaluación cualitativa de la práctica.



2. Encuesta de clima laboral: en donde los colaboradores tienen la oportunidad de calificar su trabajo, la relación con sus compañeros, el liderazgo de su jefe, su empresa. Esta parte es la evaluación cuantitativa de la práctica.



3. Análisis de comentarios de entrevista y resultados de clima laboral: en esta parte de la práctica se analizan y se cruzan los resultados cualitativos y cuantitativos, estos resultados se revisan por comité gerencial y se comparten con todos los líderes, y el resultado global se extiende a todos los colaboradores de la empresa.



4. Planes de acción en base a resultados: estos planes de acción se ejecutan por los jefe-coach (líderes) de cada sucursal, plaza, departamento o área de la empresa.



5. Capacitación y plan de desarrollo para líderes: estos se llevan a cabo a lo largo del año y los temas impartidos en cada evento de capacitación son las necesidades detectadas en la entrevista con dirección y en la encuesta de clima laboral.



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 (jefe-coach) 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.



### Comunicación de la estrategia

Buscamos 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.

*“Entre mejor conozcan ustedes lo que estamos haciendo, por qué lo estamos haciendo y qué necesitamos para hacerlo, los resultados van a ser mejores... mucho de lo bueno que ha pasado en CAFFENIO es gracias a estas alineaciones que hacemos con la Comunicación de la Estrategia”*

---

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

## CÓDIGO DE ÉTICA CAFFENIO DECÁLOGO

### 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.

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

#### 205-1

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.

### Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Iniciativa	2019
Nº de unidades analizadas	10



**Tips ANÓNIMOS®**  
Sistema Integral de Ética

**Canal de denuncia**

205-3

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 2019, recibimos 60 denuncias, de las cuales el 58% tuvieron prioridad baja.



[tipsanonimos.com/caffenio](https://tipsanonimos.com/caffenio)

800 214 5580

Naturaleza	# casos confirmados	# casos en los que se ha despedido a algún empleado	# casos en los que se ha rescindido contrato con proveedores
Prioridad baja	35	2	1
Prioridad media	16	0	0
Prioridad alta	9	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>2</b>	<b>1</b>



**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.



2019	
Reconocimientos otorgados	9,228
Reconocedores	1,299
Reconocidos	2,213

El porcentaje de los compartimientos más reconocidos en 2019 fue:



- CONFÍO EN MI GENTE**  
y la respeto, colaboro y evalúo a mi jefe coach
- TOMO RIESGOS**  
me equivoco y aprendo
- EJECUTO**  
con eficiencia y supero expectativas
- ME INVOLUCRO**  
en la toma de decisiones y hago que las cosas sucedan
- SIRVO**  
y doy prioridad a mi cliente interno y externo





Es un canal de comunicación por medio de Facebook, donde nuestro personal interactúa compartiendo experiencias con sus compañeros de equipo. Tenemos presencia en diferentes ciudades y es una forma de promover el contacto y construir equipo.

**1,735 colaboradores son miembros.**

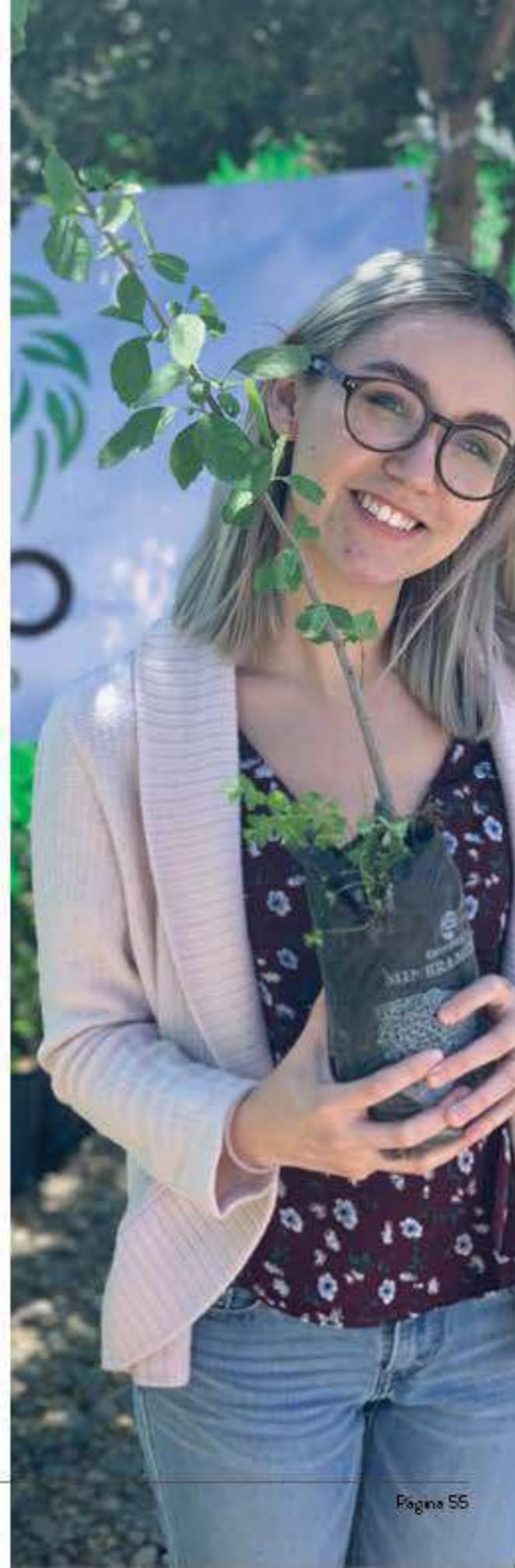


Buscamos que los colaboradores se distingan en la

sociedad comportándose con integridad, respetando a las personas y cumpliendo las leyes, son los Ciudadanos CAFFENIO que viven los valores de nuestro ADN.

Llevamos a cabo prácticas de responsabilidad social que surgen de los propios trabajadores y que la empresa apoya por ser parte fundamental de nuestros valores.

Además, promovemos iniciativas que atienden necesidades en escuelas de educación básica, reforestación y voluntariado profesional.



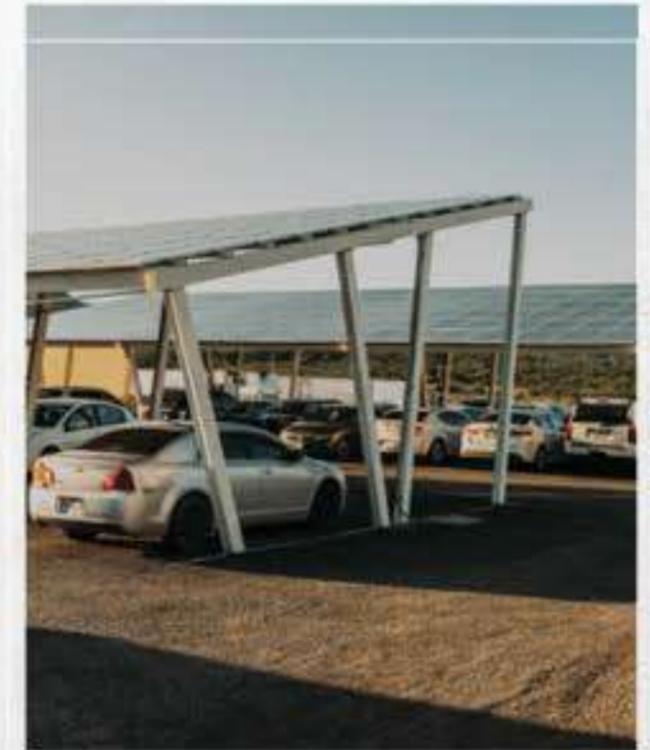
**CAFFENIO**

por un planeta sano

**CAFFENIO por un planeta sano**

**302-1305-1**

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



## DISEÑO Y OPERACIÓN SOSTENIBLE

### Generación de energía solar

Contamos con paneles solares en nuestra planta de producción, gracias a ello el 70% de nuestro café tostado es producido mediante energía solar. Actualmente se está implementando paneles solares para la operación del segmento CAFFENIO Drive iniciando la prueba piloto en Drive Morelos, en Hermosillo, Sonora.

### 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 77% de la energía consumida en 2019 en las plantas de producción de Hermosillo, Sonora, proviene de fuentes de energía renovables.

*\*Datos planta de producción 2019*



## Operación sostenible de las tiendas

Desde la creación del segmento de negocio hemos trabajado con equipos ahorradores de agua, cuidando el impacto de nuestras operaciones y buscando un planeta más sano:

- Llaves ahorradoras de agua
- Llaves especiales que evitan fugas
- Focos led ahorradores de energía
- Baños ahorradores

En 2019 los diseños de CAFFENIO Drive han aumentado la colocación de áreas verdes para favorecer el clima y mejorar la experiencia de los clientes.

Buscando mejorar estas experiencias que benefician a todos y nos ayudan a tener una operación más sostenible, en 2019 organizamos el Concurso Nacional de Infraestructura Verde para la intervención de un punto de venta CAFFENIO en Hermosillo, Sonora.

Las técnicas de infraestructura verde están orientadas a mejorar la calidad de vida de los habitantes en las ciudades, a partir de mejorar el entorno en el que viven, imitando la naturaleza.



En alianza con IMPLAN Hermosillo, GIZ-México (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) y el Ministerio Alemán de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza y Seguridad Nuclear de la República Federal de Alemania, participamos en esta convocatoria.

El concurso se desarrolló en el marco del Programa Protección del Clima en la Política Urbana (CiClim) de México, en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y cinco gobiernos locales en Mérida, Hermosillo, Tlaquepaque, León y Morelia. El programa CiClim trabaja para fomentar un desarrollo urbano que protege el ambiente y a sus ciudadanos.

### Los resultados fueron los siguientes:

- 65 equipos inscritos (participantes) de 9 ciudades del país: Hermosillo, Nogales, Ciudad Obregón, de Sonora; además CDMX, Mexicali, Monterrey, Culiacán, Mochis y Colima.
- 3 equipos ganadores y 2 menciones honoríficas.

El diseño de la propuesta ganadora incluye 4 actividades para la concientización del impacto ambiental y 7 propuestas integrativas al contexto urbano, constructivo, marca y ambiental.

Será en el transcurso de año 2020 que se construya este punto de venta innovador, donde implementaremos acciones reafirmando nuestro compromiso de realizar actividades de negocio de una manera ambientalmente responsable y sostenible, sumando día a día más oxígeno al planeta; el compromiso es medir los impactos positivos de esta construcción verde y analizar si pueden ser replicados en el resto de las construcciones.



### B. Residuos y desperdicios

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. 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.

#### • Gestión de residuos

Reconocimientos 2019:

- Empresa Zero Waste por la empresa Promotora Ambiental, en planta de producción. Ningún residuo de planta va a relleno sanitario.
- Reconocimiento por nuestro alto compromiso reflejado en las acciones a favor del cuidado del Medio Ambiente por Mundo Sustentable.

### C. Gestión ambiental integral

- Uso de descargas.

Todos los vertidos de agua en planta de producción se realizan al sistema de alcantarillado del municipio de Hermosillo siguiendo los criterios estipulados en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-



SEMARNAT-1996.

- Energía
- Emisiones móviles

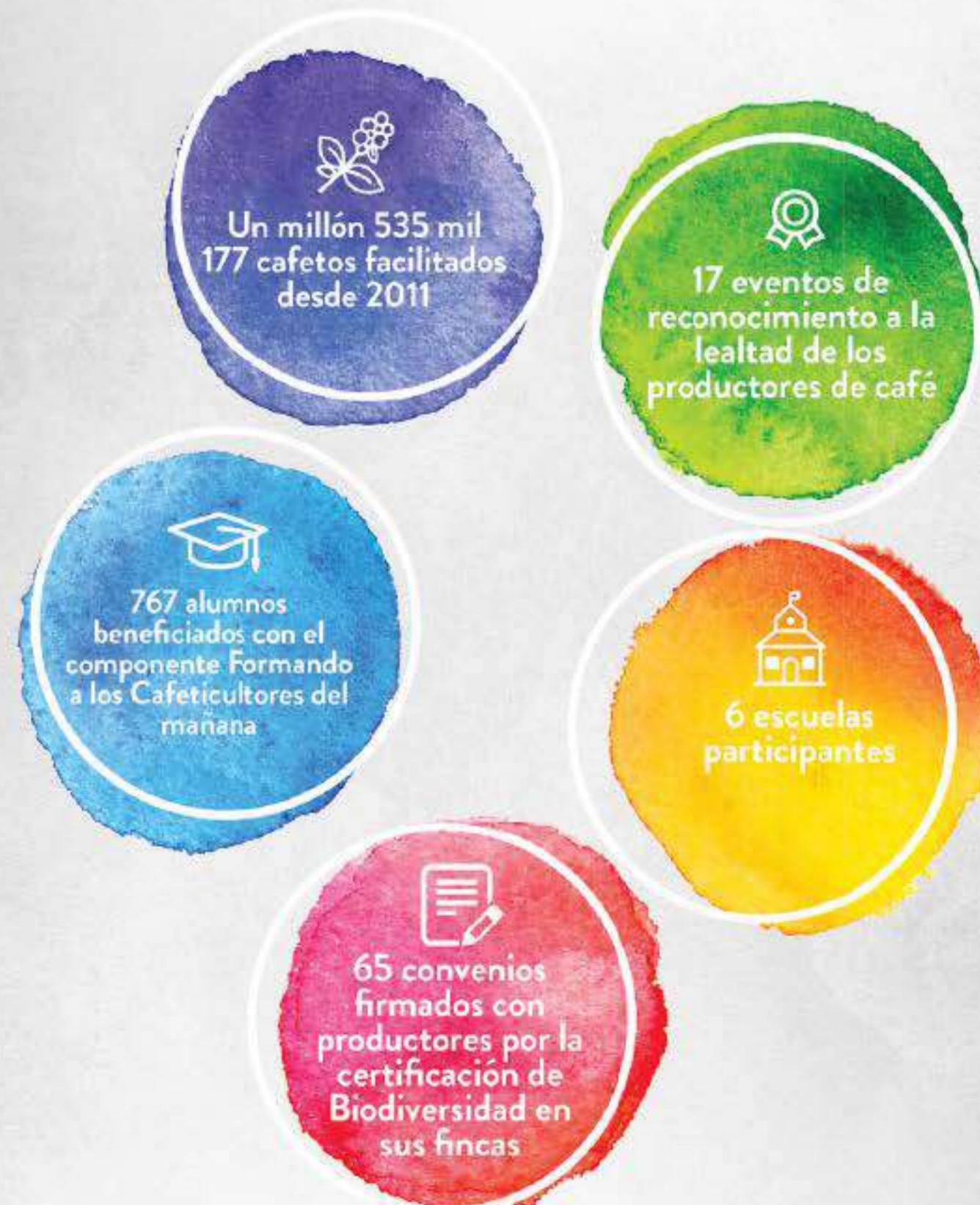
Nuestro programa de control de emisiones vehiculares consiste en reemplazo del parque vehicular, mantenimiento de vehículos, diseño óptimo de ruta y control de combustible. Gracias a esta iniciativa evitamos la emisión de 227 toneladas de CO<sub>2</sub>, equivalente a lo que absorben 23,460 árboles en un año.

\* 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 V7 de marzo 2019.

## Responsabilidad compartida con la cadena de valor

*“Asumimos nuestra Responsabilidad Social, está comprobado que no podemos tener una empresa exitosa en medio de un entorno desastroso, no podemos blindarnos, lo que tenemos que hacer es llevar a esta empresa a influir en el entorno, llevar el éxito hacia afuera, actuar como ciudadanos, esa es nuestra responsabilidad social”*

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



## Responsabilidad compartida con la cadena de valor

413-1

EN CAFFENIO nos preocupamos por las comunidades cafetaleras, que son el origen de nuestro trabajo. Es así que, buscando la sostenibilidad del café, promovemos programas que beneficien a los productores y a nuestros proveedores en general, quienes hacen que nuestra operación salga adelante día con día.

## Programa COSECHA

Diseñado en 2011, COSECHA es el programa de desarrollo de cafeticultores de la zona de la Alta Montaña, en Veracruz y en el estado de Oaxaca, en las comunidades de Pluma Hidalgo y Pochutla.

Buscamos contribuir al fortalecimiento de las comunidades cafetaleras donde nos encontramos, 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 3 temas fundamentales:





# 1. Disponibilidad del café

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

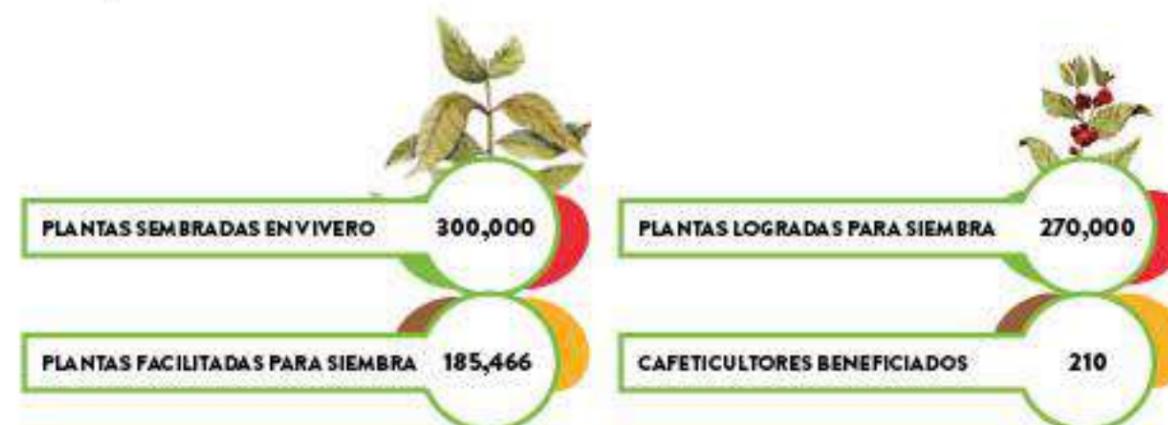
Para garantizar que el vivero produzca plantas de alta calidad, las semillas utilizadas son certificadas por el centro Nacional de Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico del Café de la Universidad Autónoma de Chapingo, unidad Huatusco, Veracruz. Esta certificación avala que la semilla utilizada 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

Buscando rescatar la tradición agrícola mexicana

que se caracteriza por el manejo de sombra y protección al ecosistema, en 2019 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.



## • Entrega de plantas regaladas

Apoyando al pequeño cafeticultor, un porcentaje de las plantas del vivero se regalan anualmente en el evento COSECHA y este año lo hicimos en la Expo Feria del Café Totutla 2019.



## • Capacitación y asistencia técnica

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, partiendo del análisis presencial y evaluación de cada finca, atendiendo de una manera más efectiva a problemas particulares detectados en las fincas.

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.

# DE CAFETICULTORES CAPACITADOS

53

#### • Desarrollo tecnológico

El campo demanda cada día que se apliquen poco a poco los avances tecnológicos, a través de COSECHA apoyamos a los cafeticultores 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 habilitamiento con equipo tecnológico que facilite el trabajo que realizan.

## 2. 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 propios productores.



#### • Evento COSECHA

En febrero 2019, en Huatusco Veracruz, realizamos nuestro evento COSECHA número 17, donde reconocimos el esfuerzo y lealtad de los cafeticultores que por 9 años han participado con nosotros. Beneficiando el arduo trabajo que realizan los cafeticultores y buscando mejorar sus condiciones de vida hicimos entrega de equipo y maquinaria para mejorar las labores del campo.

# DE ASISTENTES DE LA COMUNIDAD

4500



#### • 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 COBISA y agencia de viajes UNITA, formando además colaboraciones con negocios locales y generando una derrama económica en la zona no contabilizada este año.

En 2019 realizamos 6 viajes a la zona cafetalera de Veracruz, disfrutando de este recorrido 215 personas.



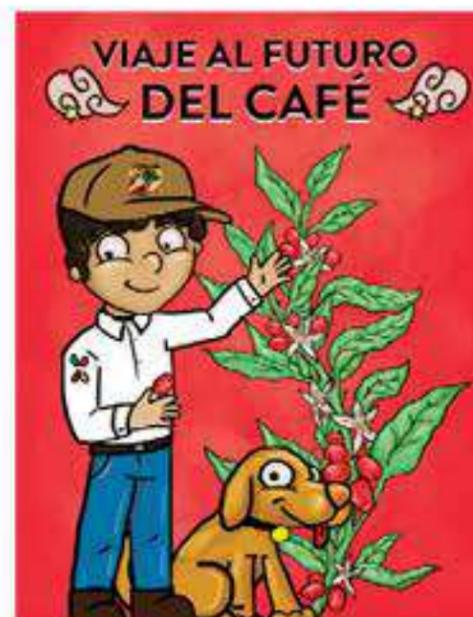
## FORMANDO A LOS CAFETICULTORES DEL MAÑANA ©

Sus objetivos son promover el relevo generacional en las comunidades cafetaleras, específicamente con los niños de primaria, creando oportunidades de desarrollo para

niños y jóvenes 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.

En 2019, publicamos el libro de colorear "Viaje al futuro del café", segunda herramienta diseñada para los niños, hijos de cafeticultores mexicanos.



Gracias a la ejecución de este proyecto, el 5 de noviembre obtuvimos el Premio Corresponsables al mejor Proceso de Diálogo con Grupos de Interés en la categoría "Comunicación responsable".

con Grupos de Interés en la categoría "Comunicación responsable".

CONCEPTO	2019
NÚMERO DE ESCUELAS DENTRO DEL PROGRAMA	6
NÚMERO DE ALUMNOS BENEFICIADOS POR EL PROGRAMA	767
NÚMERO DE MAESTROS QUE APOYAN EL PROGRAMA	46
NÚMERO DE HUERTOS ESCOLARES EN ESCUELAS	2
EVALUACIÓN O ANÁLISIS DE LAS INTERACCIONES	552
NÚMERO DE MATERIALES ENTREGADOS	800
JUEGOS LÚDICOS	
LOTERÍA	2
MEMORAMA	
PREMIOS RECIBIDOS	1





### • Expo Café Totutla 2019

Con el objetivo de construir un futuro sustentable para las próximas generaciones y promover su interés por dirigir sus esfuerzos a la producción de café, en CAFFENIO vamos más allá de tener puntos de venta de café, hemos puesto en práctica acciones que contribuyan a la mejora de las comunidades donde mantenemos operaciones.

En 2019 participamos en la primera Expo Feria del Café Totutla en conjunto con la empresa COBISA y las alcaldías de Coatepec, Huatusco, y municipios ubicados en la zona de la Alta Montaña, en el estado de Veracruz.

El evento fue organizado para mostrar el otro lado de la cafecultura: la protección



de la biodiversidad, la educación financiera y la integración generacional del café. Llevamos a cabo conferencias para los productores de café y estudiantes participantes.

Gracias a estas pláticas realizadas por los expertos, los asistentes tuvieron un poderoso acercamiento a información de actualidad relacionada con el café y la importancia de preservar la biodiversidad en las comunidades cafetaleras.

CONCEPTO	2019
NÚMERO DE TALLERES DE CAPACITACIÓN	3
NÚMERO DE PLÁTICAS Y/O CONFERENCIAS TEMAS DE INTERÉS PARA LA COMUNIDAD	4
NÚMERO DE ASISTENTES A LA EXPO	9,000
NÚMERO DE ALIADOS ESTRATÉGICOS	
CITIBANAMEX	2
PRONATURA	
CONVENIOS FIRMADOS	
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE HUATUSCO	2
(PARA OTORGAR BECAS) PRONATURA	
NÚMERO DE BECAS OTORGADAS	10

### 3. Impactos ambientales

#### 304-3

Con el objetivo de proteger la biodiversidad en las fincas de los cafecultores que trabajan con CAFFENIO, 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.

Pronatura Veracruz cuenta con el distintivo Sello de Biodiversidad, el cual otorga a productos provenientes de Áreas Privadas de Conservación (APC) o Áreas Destinadas Voluntariamente a la Conservación (ADVC) en Veracruz, México, con el propósito de estimular la conservación de los ecosistemas y su biodiversidad.

A finales de 2019, firmamos convenio con 65 productores para brindarles apoyo durante el proceso de obtención del distintivo.



## Responsabilidad compartida con nuestros clientes y consumidores

*“El trabajo que hacemos es para superar las expectativas del cliente, por eso en CAFFENIO tomamos riesgos y somos únicos en nuestra propuesta de valor”*

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



## Responsabilidad compartida con nuestros clientes y consumidores

Para nosotros es importante ofrecer a nuestros clientes y consumidores nuevas posibilidades para juntos tener un mejor planeta, basados en la innovación 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**

Publicamos en nuestra página web la tabla calórica de nuestros productos.

- **Trazabilidad**

- **Protección de datos personales**

Nos apegamos a las leyes que rigen la protección de datos personales de nuestros clientes y consumidores, en 2019 tuvimos:

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

## 2. Expectativas del consumidor

- **Nutrición positiva de los consumidores**

7 opciones de nuestro menú se ofrecen sin azúcar

- La información nutrimental se encuentra disponible en la página web de Caffenio.

- **Experiencias de consumo diferenciadas**

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.

## 3. Por un mundo como te gusta

Es nuestro programa de eliminación y mitigación del impacto ambiental de nuestros productos, basado en 2 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 con el objetivo de regresar el insumo a la tierra.

Kilos de bagazo de café vendidos





POR UN  
MUNDO  
COMO TE  
GUSTA

### b. Empaques responsables

301-1

Los complementos de nuestros productos son amigables con el medio ambiente; hemos logrado sustituir todas nuestras servilletas y portavasos de cartón por material 100% reciclado en nuestros segmentos de negocio.

Desde 2018 estamos trabajando en reducir el consumo de plástico a través de acciones de reemplazo de materiales y de concientización del consumidor 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.

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

Buscamos compartir con nuestros clientes y consumidores el compromiso con la sostenibilidad de la cafecultura mexicana. En 2018 iniciamos una prueba piloto en procuración de fondos a través de la venta de bagazo de café en los puntos de venta CAFFENIO Drive. Derivado de la buena aceptación de los clientes, en 2019 estamos incluyendo en la tienda en línea un apartado de productos con causa, donde el 100% de la utilidad que se genere se destinará al programa COSECHA.

Se incorporaron los siguientes productos con causa:

- Bolsa de yute
- Libro de colorear "Viaje al origen del café"
- Lotería de valores
- Memorama de valores

## Alianzas y colaboraciones

*“Como ciudadanos debemos tomar conciencia de que, si queremos vivir en un mejor lugar, se necesita que nosotros participemos y pongamos lo que nos toca a cada uno para mejorar nuestro entorno”*

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



## Alianzas y colaboración por la cultura de sostenibilidad

Compartir conocimientos, recursos y experiencias son objetivos que buscamos al crear alianzas intersectoriales que nos lleven a generar un beneficio mutuo, pero lo más importante, a generar beneficio para las comunidades porque desarrollamos proyectos más integrados y sostenibles.

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.

En CAFFENIO 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.

Como empresa, queremos agradecer a quienes durante 2019 colaboraron con nosotros para llevar a cabo proyectos que generaron oportunidades sociales, medioambientales y económicas.

También a quienes firmaron convenios de colaboración que han beneficiado a estudiantes, productores de café y a comunidades donde mantenemos operaciones.





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 de Formando a los Cafeticultores del Mañana
- Secretaria de Educación y Cultura para la realización del componente Formando a los Cafeticultores de Mañana

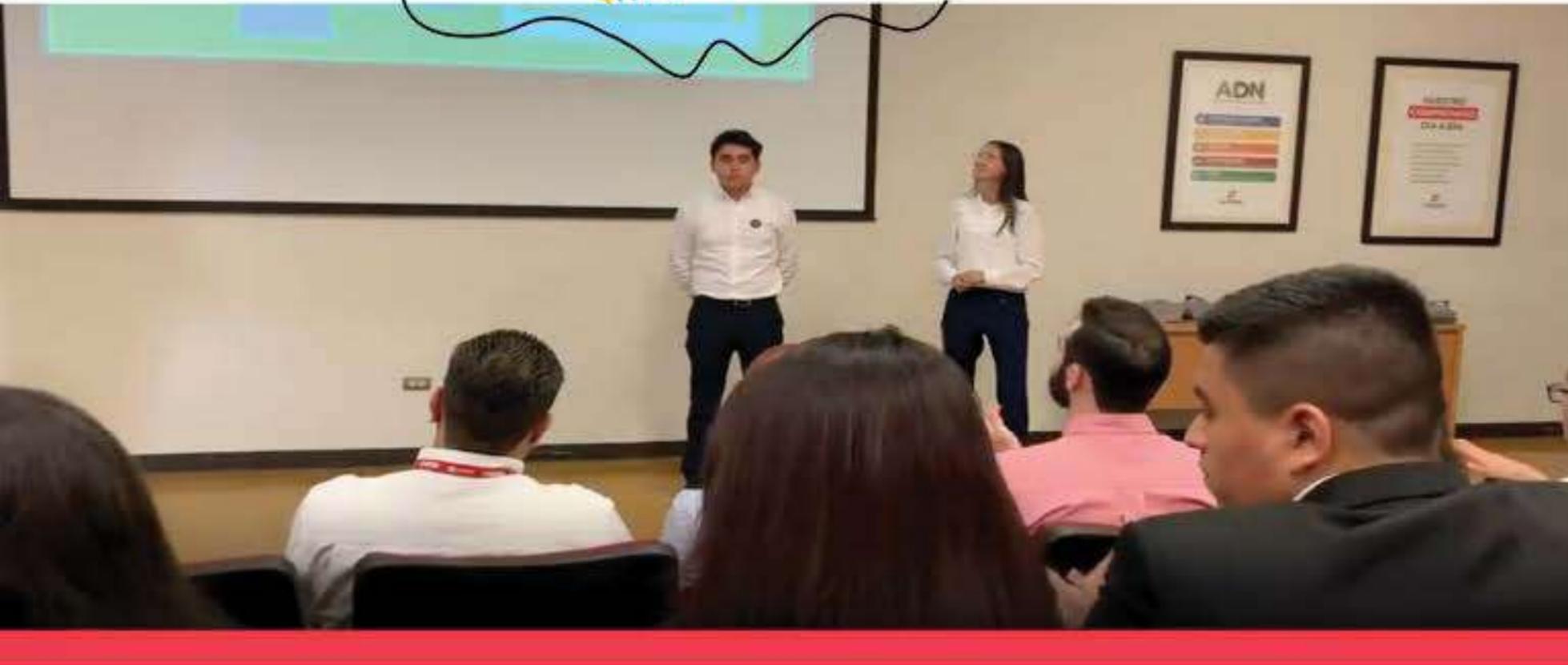
Buscando iniciar una relación con los futuros colaboradores de la empresa, además de capacitación para el desarrollo de nuestros trabajadores, mantenemos convenios con instituciones educativas:

- Universidad de Sonora
- Prácticas profesionales
- Tec de Monterrey
- Proyectos como socio formador a través de participación de nuestro personal como maestro de asignatura, expositor
- Facilitador en experiencias como Semana i, Semestre i, Clínica de verano
- Convenio para becas
- Universidad Tec Milenio
- Participación en programa Innovation Meet up
- Convenios para capacitación y programas de estudios para nuestro personal.



Actualmente se tienen convenios con 12 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.

Además, mantenemos alianza con 40 proveedores que generan beneficios para nuestro personal, a través de la Red de beneficios CAFFENIO, que más que un programa de descuentos y promociones para nuestro personal, es un beneficio que impacta en los ámbitos: recreación y cultura, educación, salud y economía familiar.



#### • **Colaboración por la cultura de la sostenibilidad**

Se dice que la mejor forma de integrar en la persona un nuevo comportamiento es a través de la experiencia y modelado continuo; en ese sentido, un componente importante de la estrategia de responsabilidad social es la generación de colaboraciones que nos permitan difundir la cultura por la sostenibilidad del café de México, para ello desarrollamos instrumentos que nos permitan generar interacción desde diferentes perspectivas.

Algunos de estos instrumentos son:

- Experiencia 360, videos de realidad virtual para conectar del campo a la taza, todo el reto que implica disfrutar una taza de café.
- Diseño del cuento “Viaje al Origen del café” y de los libros de colorear “Viaje al origen del café” y “Viaje al futuro del café”, los cuales nos permiten interactuar con las generaciones más jóvenes y darles a conocer la importancia de la cafecultura en México y cómo cada uno de los participantes genera valor.

• Juegos lúdicos como una Lotería y un Memorama, con los que buscamos rescatar tradiciones mexicanas que propician la convivencia e integración familiar y poner sobre la mesa temas relacionados a la cafecultura y valores.

• **Transformador social**

Convencidos de que la cultura y las artes son un motor transformador del tejido social que puede llegar a permear los valores del ser humano, en alianza con el Instituto Sonorense de Cultura, la Secretaría de Hacienda y la compañía de teatro La Cachimba, impulsamos el desarrollo de este sector.

Mediante el soporte que otorga el Estímulo Fiscal para la Cultura y las Artes del Estado de Sonora, EFICAS, apoyamos la creación de la obra teatral La Rosa de los Vientos, puesta en escena donde se retrata la problemática del campo y el relevo generacional, a manera de sensibilizar sobre la migración



a las ciudades y la necesidad de apoyar la inclusión financiera y tecnológica de las comunidades rurales.

La obra se estrenó en diciembre de 2019 y durante 2020 tendrá una gira que abarca las principales ciudades del estado, así como municipios donde su actividad económica proviene del campo; también estará presentándose en festivales como el FAOT, Festival Alfonso Ortiz Tirado, y el Festival del Pitic.





## Principios guía para proveedores

### 102-9

En octubre 2019, diseñamos y lanzamos los Principios guía para proveedores de CAFFENIO, haciendo una alianza colaborativa para conocer cómo los proveedores gestionan áreas clave de sostenibilidad, buscando mejorar los procesos de ambos lados para tener una relación sostenible.

Este trabajo lo realizamos por medio de 16 principios en 4 temas principales:

TRABAJO INFANTIL  
TRABAJO FORZADO Y LIBERTAD DE MOVIMIENTO  
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA  
DISCRIMINACIÓN Y ACOSO  
HORAS DE TRABAJO Y COMPENSACIÓN / NIVEL DE VIDA ADECUADO  
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO  
MECANISMOS DE DENUNCIA

IMPACTOS Y CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

CUMPLIMIENTO LEGAL  
INTEGRIDAD FISCAL  
ANTICORRUPCIÓN  
LAVADO DE DINERO  
COMPETENCIA JUSTA  
CONFLICTO DE INTERESES  
PRIVACIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL



Para evaluar el cumplimiento de los Principios guía, durante el último trimestre de 2019 desarrollamos las siguientes herramientas:

- **Cuestionario de autoevaluación de principios guía**
- **Video de sensibilización: Principios guía**

Para conocer las acciones de sostenibilidad, se seleccionó una muestra de 70 proveedores de insumos y materiales, a quienes se les impartió una plática introductoria a los Principios guía y la autoevaluación de proveedores de CAFFENIO.

Lo anterior, se suma a los esfuerzos de CAFFENIO por lograr el desarrollo de su Cadena de valor.

## CONTACTO E INFORMACIÓN

### 102-53

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 cafecultores puedes escribir a [contactocosecha@caffenio.com](mailto:contactocosecha@caffenio.com)

Nos dará mucho gusto conocer tus inquietudes.

Índice de contenidos GRI	NÚMERO DE PÁGINA	ODS
<b>ESTÁNDAR GRI</b>		
GRI 102		
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1 Nombre de la organización	07	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	07, 17, 18	
102-3 Ubicación de la sede	13, 14	
102-4 Ubicación de las operaciones	13, 14	
102-5 Propiedad y forma jurídica	07	
102-6 Mercados servidos	13, 14	
102-7 Tamaño de la organización	06, 14	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	06, 08, 14, 37	
102-9 Cadena de suministro	87, 88	
102-11 Principio o enfoque de precaución	34	
102-12 Iniciativas externas	19, 20	
102-13 Afiliación a asociaciones	22	
<b>Estrategia</b>		
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	01 y 02	
<b>Ética e integridad</b>		
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	46, 47	16
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	07	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	23, 24	
102-50 Período objeto del informe	03	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	03	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	88	
102-55 Índice de contenidos GRI	89,90	

Índice de contenidos GRI	NÚMERO DE PÁGINA	ODS
<b>GRI 200 ECONÓMICOS</b>		
<b>205: Anticorrupción</b>		
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	50	16
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	51	16
<b>GRI 300 AMBIENTALES</b>		
<b>301: Materiales</b>		
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	79	8, 12
<b>302: Energía</b>		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	54	7, 12
<b>303: Agua y efluentes</b>		
303-4 Vertidos de agua	54	6, 12
<b>304: Biodiversidad</b>		
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	71	15
<b>305: Emisiones</b>		
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	58	13, 15
<b>GRI 400 SOCIALES</b>		
<b>403: Salud y seguridad en el trabajo</b>		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	38	38
403-3 Servicios de salud en el trabajo	42, 43	3, 8
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	42, 43	42, 43
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	39, 40, 42, 43	
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	39, 40, 42, 43	
<b>404: Formación y enseñanza</b>		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	44, 45	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	61-70	1
<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	34	



**CAFFENIO**  
MÁS ALLÁ DEL SABOR

**800** CAFFENIO  
22333646



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