

REPORTE DE
ACCIONES DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL 2018



INTRODUCCIÓN

CAFFENIO es una empresa 100% mexicana que nace del esfuerzo y visión de un hombre, José Díaz Díaz, quien vio en la venta de café el futuro de una empresa que hoy es líder en la industria del país.

La historia comienza en Chihuahua, Chihuahua, con un pequeño negocio de venta de café tostado en 1923, donde según las anécdotas, el señor José Díaz pasaba con una pequeña carreta ofreciendo café recién tostado por las calles. Luego de mucho esfuerzo y dedicación, la pequeña carreta se convirtió en cafetería familiar y luego, con el paso de los años fue creciendo hasta convertirse en la compañía de grandes dimensiones que es actualmente.

Hoy, CAFFENIO busca llegar a más personas y ofrecer una experiencia única de aroma y sabor.



1923

El señor José Díaz Díaz inicia con este sueño en Chihuahua, Chihuahua, tostado café y ofreciéndolo con el nombre de Café Combate.

1941

Nace en Hermosillo, Sonora, Café del Pacífico S.A. de C.V.

1957

Se inaugura la planta de café tostado en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

1989

El proyecto de Don José Díaz Díaz expande sus horizontes hacia EEUU, abriendo una Planta de café con azúcar en Nogales, Arizona.

2000

Se lanza Kfreeze, una bebida sabrosa y refrescante que se vuelve el favorito de muchos y marca la pauta a la amplia variedad de productos que continúa creciendo hasta el día de hoy.

2005

La innovación se vuelve vital para crear la mejor experiencia de café, por esta razón, se suma al proyecto la comercialización de Café andatti en la cadena de tiendas de conveniencia más importante de México; OXXO.

2006

Se inaugura la planta de producción de mezclas para capuccinos y café tostado natural. Las instalaciones cuentan con un moderno laboratorio que incluye equipo para prueba de producto en puntos de venta, además de un área de análisis sensorial.

2007

La compañía se renueva y recibe el nombre de CAFFENIO, empezando con ello una nueva historia de expansión dentro de la industria del café. En este tiempo, se crean los puntos de venta, donde se ofrece el mejor café elaborado con grano 100% puro, proveniente del esfuerzo de manos expertas mexicanas.

2013

Aparece CAFFENIO Drive Café, una versión innovadora dirigida a llegar a los consumidores finales.

2016

CAFFENIO inicia operaciones de producción y servicio en Colombia.

2017

Se establece una empresa filial en Chile.

2018

Inician las operaciones en Perú.



Actualmente, CAFFENIO ofrece más de 2 mil empleos a través de los siguientes segmentos de negocio:

- Centros de consumo
- Tiendas de conveniencia
- Cafeterías
- Soluciones para autoservicio y mayoristas
- Barras andatti momento espresso
- Espacio CAFFENIO

Un concepto de cafetería en centros de negocio, que además de ofrecer los productos de CAFFENIO Drive Café, complementa su oferta alimentos y servicio a domicilio.

- UNIDADES DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS, UPA.

Creado para abastecer la repostería y bocadillos que se comercializan en los puntos de venta propios.

- AQUA.
Este segmento de negocio consiste en facilitar el abasto de agua y hielo en tiendas de conveniencia y centros de consumo.





REPORTE DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2018

Compartimos la responsabilidad de proteger
y contribuir para un futuro mejor.

Este es un reporte de las acciones de
CAFFENIO para contribuir al bienestar
social, el desarrollo económico y la
protección del medio ambiente.

- **Nuestros objetivos**
- **Desarrollo sostenible**
- **Cadena de valor**
- **Operaciones**
- **Clientes**



Nuestros Objetivos

Para CAFFENIO la responsabilidad social empieza con la generación de valor:



Nuestros accionistas



Nosotros como empresa



Cadena de valor

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, 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 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.

 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Estrategia Sostenibilidad

Durante 2018, gracias a un estudio de materialidad, se han destacado 36 temas materiales, donde 15 de ellos son de carácter prioritario y 21 estratégicos.



Marco Estratégico de Sostenibilidad: 36 temas materiales			
	Nuestros proveedores	Nuestra operación	Nuestros consumidores
	Impactos ambientales del Café	Impactos ambientales de la operación	Impactos ambientales de los productos
Medioambiental	Uso de agroquímicos en los cultivos (i) Biodiversidad en las zonas de cultivo (ii) 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) Empaques responsables (i)
	Desarrollo de comunidades cafetaleras	Nuestros colaboradores	Expectativas del consumidor
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 (ii) 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)
	Disponibilidad futura de café	Oferta de productos y servicios	Mercadeo y comunicación responsable
Económico	Resiliencia de cultivos al cambio climático (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 (i)
	Alianzas y colaboración		
	Colaboración y cumplimiento de Principios Guía de Proveedores	Soluciones de impacto positivo con clientes	Colaboración y acción con consumidores



Marco Estratégico de Sostenibilidad: 15 temas prioritarios

	Nuestros proveedores	Nuestra operación	Nuestros consumidores
	Impactos ambientales del Café	Impactos ambientales de la operación	Impactos ambientales de los productos
Medioambiental	Uso de agroquímicos en los cultivos	Diseño y operación sostenible de tienda Gestión de residuos de la operación	Pensamiento circular Empaques responsables
	Desarrollo de comunidades cafetaleras	Nuestros colaboradores	Expectativas del consumidor
Social	Comercio justo Relevancia generacional en la agricultura	Diversidad e inclusión Legalidad y ciudadanía	Nutrición positiva de los consumidores
	Disponibilidad futura de café	Oferta de productos y servicios	Mercadeo y comunicación responsable
Económico	Resiliencia de cultivos al cambio climático	Desarrollo de nuevas propuestas de valor Seguridad de alimentos	Transparencia al consumidor Trazabilidad
Alianzas y colaboración			
	Colaboración y cumplimiento de Principios Guía de Proveedores	Soluciones de impacto positivo con clientes	Colaboración y acción con consumidores

Marco Estratégico de Sostenibilidad: 21 temas estratégicos

	Nuestros proveedores	Nuestra operación	Nuestros consumidores
	Impactos ambientales del Café	Impactos ambientales de la operación	Impactos ambientales de los productos
Medioambiental	Biodiversidad en las zonas de cultivo Deforestación en zonas de cultivo Salud del suelo agrícola	Residuos de alimentos en nuestros procesos Gestión de uso y descargas de agua Gestión de energía y emisiones	
	Desarrollo de comunidades cafetaleras	Nuestros colaboradores	Expectativas del consumidor
Social	Desarrollo económico de los agricultores Derechos humanos de los agricultores Derechos sobre la tierra en la agricultura Empoderamiento de la mujer en el campo Eliminación de trabajo infantil	Compensación y beneficios para nuestros colaboradores Atracción, retención y desarrollo del mejor talento Entornos de trabajo seguros y saludables	Experiencias de consumo diferenciadas
	Disponibilidad futura de café	Oferta de productos y servicios	Mercadeo y comunicación responsable
Económico	Suministro de café Preservación y diferenciación del café mexicano		Protección de datos personales de nuestros consumidores
Alianzas y colaboración			
	Colaboración y cumplimiento de Principios Guía de Proveedores	Soluciones de impacto positivo con clientes	Colaboración y acción con consumidores





- Transversal
- Ambiental
- Social
- Económico

Finalmente, proponemos considerar el locus de control de las empresas de Caffenio, a manera de que se distinga aquellos temas que son de responsabilidad propia y aquellos de responsabilidad compartida:



Cafecultor

COBISA
COSECHA BIENESTAR S.A.

CAFFENIO

UPAs
Flotilla

CAFFENIO
OXXO
andri momenta



CAFFENIO
OXXO
andri momenta



CADENA DE VALOR

La cadena de valor de CAFFENIO beneficia a todos, ya que busca desarrollar las comunidades cafetaleras donde opera y, además, construir un futuro para las próximas generaciones.

CAFFENIO impulsa el progreso de las comunidades cafetaleras a través del programa COSECHA en las zonas de alta montaña en Veracruz y en Pluma Hidalgo, Oaxaca.

El programa tiene como objetivo asegurar el abasto y calidad del café a través de la integración con la cadena de valor, para lograrlo se trabaja con 3 ejes fundamentales:

PRODUCTIVIDAD

- a. Renovación y siembra de cafetos
- b. Capacitación y asistencia técnica
- c. Apoyo tecnológico

VINCULACIÓN E INTEGRACIÓN CON LA CADENA PRODUCTIVA

- a. Convivencia familiar a través de eventos
- b. Bienestar para la comunidad con la promoción de viajes que generen ingresos complementarios.

SOSTENIBILIDAD

- a. Relevo generacional a través del programa “Formando a los cafeticultores del mañana”.



PRODUCTIVIDAD

1,900

Productores beneficiados

64

Visitas de asistencia y capacitaciones técnicas

1,042

Fertilizantes y agroquímicos
para el campo

301,105

Cafetos facilitados

120

Hectáreas de cafetales renovadas

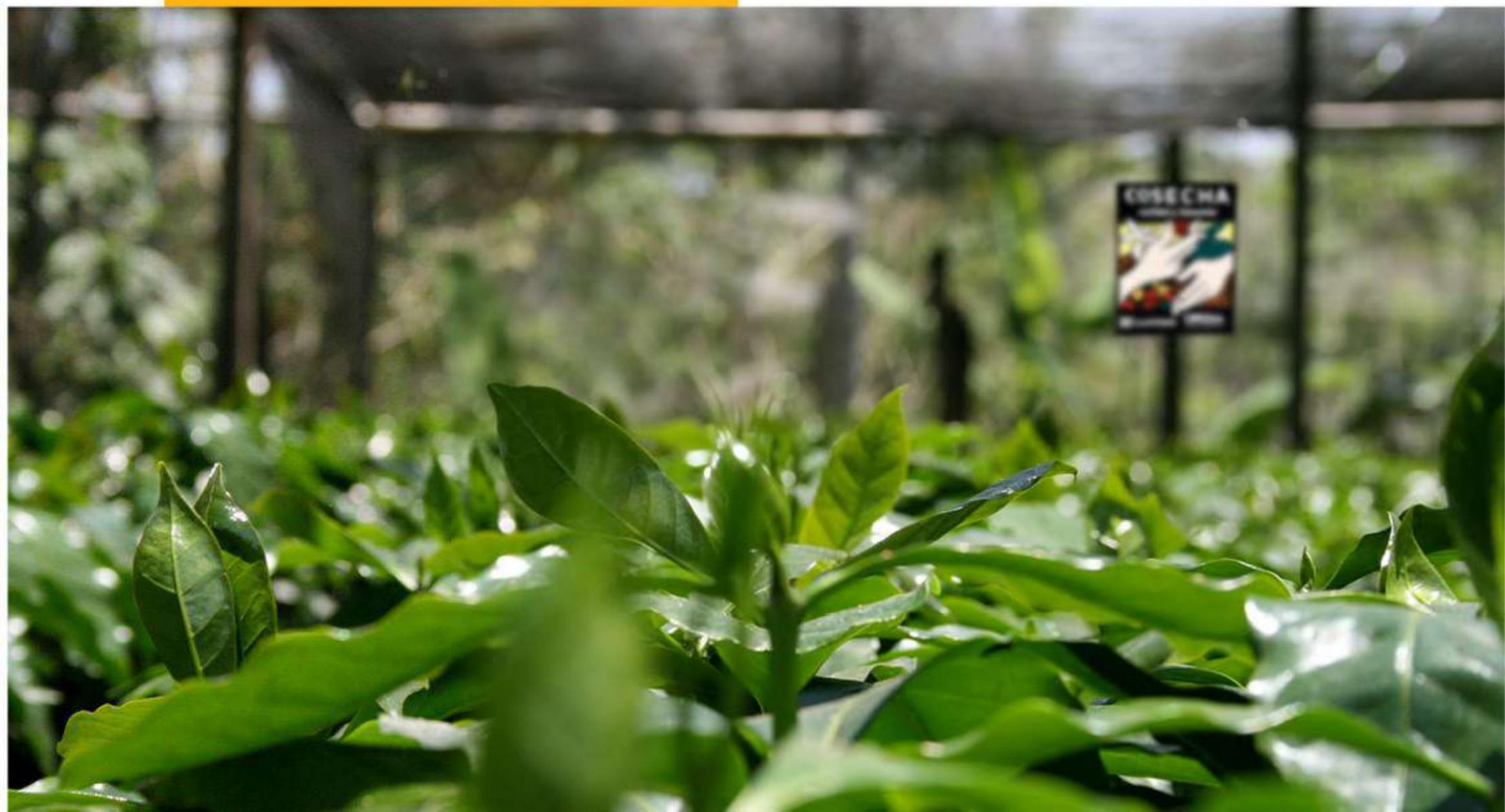
82

Hectáreas de área plantada
en finca demostrativa

VINCULACIÓN E INTEGRACIÓN CON LA CADENA PRODUCTIVA

16

Eventos de convivencia familiar



SOSTENIBILIDAD

Formando a los cafeticultores del mañana

En 2017 realizamos un diagnóstico en conjunto con la consultora Intelligent Social Investmenty, para analizar la situación actual de las comunidades cafetaleras, con el fin de revisar y actualizar la estrategia para impulsar una cafecultura sostenible. Descubrimos que la mayoría de los productores que laboran en el campo son padres y abuelos de entre 46 y 60 años de edad. A raíz de esto buscamos implementar proyectos que vayan enfocados a garantizar el relevo generacional.

Así nace “Formando a los cafeticultores del mañana”, un subprograma que tiene como objetivo promover el relevo generacional en las comunidades cafetaleras, específicamente con los niños de primaria. Además, generar oportunidades de desarrollo para los jóvenes y evitar que migren a la ciudad, fortaleciendo el orgullo por el sector cafetalero.



El proyecto inicia en junio de 2018 en cinco escuelas rurales del estado de Veracruz:

- 1.- Primaria Enrique C. Rebsamen, en la comunidad de Xonotla.
- 2.-Escuela Vicente Guerrero, en Totutla.
- 3.-Primaria Francisco I. Madero , en Sabanas.
- 4.-Escuela Úrsulo Galván, en Huatusco.
- 5.-Enrique C. Rebsamen, en Huatusco.

“Formando a los cafeticultores del mañana” es un esfuerzo por despertar el interés en los pequeños hacia la cafecultura. Estimulando el aprendizaje mediante juegos, actividades artísticas y la instalación de huertos en las escuelas.

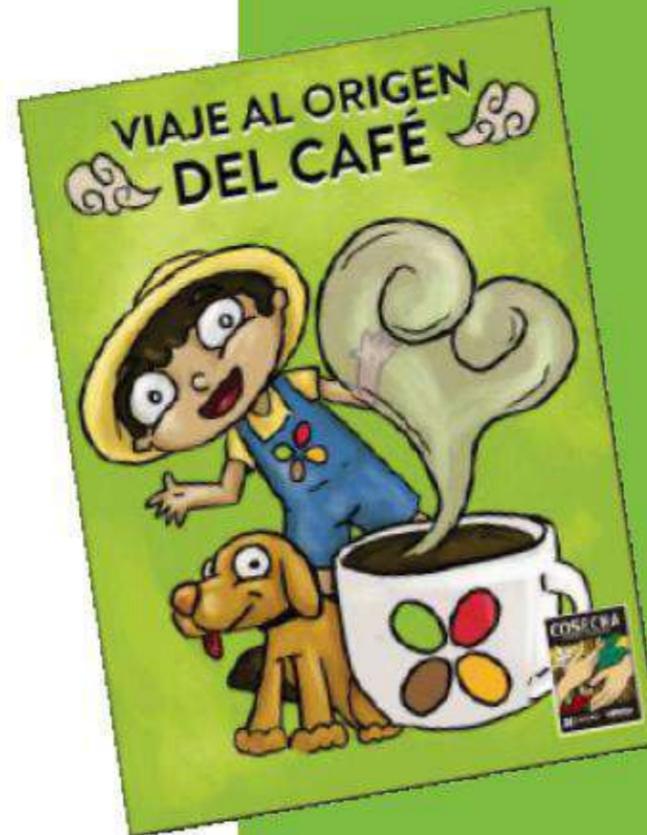
El proyecto se lleva a cabo en alianza con la empresa COBISA, la Secretaría de Arte y Cultura del municipio de Totutla, Veracruz, escuelas de educación básica y la Universidad Autónoma de Chapingo.



En su primera etapa, se han otorgado 819 libros de colorear Viaje al Origen del Café, cuyo propósito es enseñar el proceso que recorre el grano de café desde el vivero hasta el punto de venta.

Como parte de este proyecto, se han creado cuatro huertos escolares con la finalidad de desarrollar en los niños el interés por la cafecultura, mediante el conocimiento de las plantas, su cultivo y su desarrollo. En una segunda etapa del proyecto, se recogieron 717 hojas de retroalimentación de los niños, quienes expresaron y dibujaron cómo se imaginan en un futuro, formando parte de la cadena de valor.

Por esta práctica diferenciadora que impulsa el relevo generacional en el sector cafetalero, CAFFENIO es galardonado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México y Forum Empresa, con el reconocimiento Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial 2018, en su categoría Vinculación con la Comunidad.



- 819 Alumnos beneficiados
- 5 Escuelas participantes
- Quitar el número de libro entregados
- 2 Conferencias y talleres
- 4 Huertos escolares
- 66 Cafetos plantados
- 8,736 Horas hombre invertidas



DONATIVOS



43

Causas sociales apoyadas, sumando \$411,827.15



VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

En CAFFENIO, el programa de practicantes, llamado Técnicos de Proyecto, mantiene un vínculo muy estrecho con las universidades en beneficio de la comunidad, obteniendo resultados positivos para ambos lados.

Las oportunidades para estos jóvenes por parte de CAFFENIO son amplias.

Cada uno desarrolla un proyecto, aprende y entrega su conocimiento a la empresa, buscando siempre el beneficio mutuo.



22

Técnicos de proyectos



CAFE EN GRANO
REGULAR

OPERACIONES

En CAFFENIO reflejamos nuestro compromiso social, sumándonos a otras empresas, reportando nuestras acciones alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

CAFFENIO

en números



2,317
Colaboradores /
1,332 H / 985 M

61
Cafeterías
CAFFENIO

100
Barras andatti
momento
espresso

6
Gerencias
regionales

Tiendas de
conveniencia
OXXO atendidas
México / 17,875
Colombia / 67

62,300
Equipos
instalados

13
Sucursales

53
Talleres de
servicio

53
Plazas



Talento

CAFFENIO

CAFFENIO se enfoca en el desarrollo y bienestar integral de sus colaboradores, promoviendo estilos de vida saludables e incentivando su desarrollo mediante los siguientes proyectos:

- CENTRO DE DESARROLLO CAFFENIO
- CAFFENIO CONVIVE
- CAFFENIO RECONOCE
- RED DE BENEFICIOS
- CAFFENIO SALUDABLE

Desarrollo

CAFFENIO



42,236

Horas capacitadas.



1,736

Personal capacitado.



Más de 8.5 millones de pesos

Inversión en capacitación.



28

Colaboradores becados.



91

Colaboradores certificados en NIC'S



Servicios de salud otorgados

CAFFENIO cuenta con un médico a disposición de los colaboradores para atender medicina preventiva, aplicación de exámenes médicos, emergencias y accidentes. Además, participa en el marco de los eventos de la “Semana de la Salud” y en campañas de vacunación. Estos son los números de 2018:



1,407

Consultas.



2,012

Estudios (Rayos X, glucosa, audiometrías, etc).



471

De atención dental.



132

Vacunación.



Semana de la salud

- 1,265 Participantes
- 17 Ciudades participantes
- 3,556 de servicios de salud otorgados
- 881 Participantes en actividades deportivas



Red de beneficios

CAFFENIO trabaja día a día para que los colaboradores gocen de una Red de Beneficios que impulsen el desarrollo profesional y al mismo tiempo, como su nombre lo dice, beneficios para cada trabajador y también a su familia.



Red de Beneficios CAFFENIO

- 14 Economía familiar
- 2 Recreación y cultura
- 13 Educación
- 12 Salud



Por un Planeta Sano



CAFFENIO por un Planeta Sano representa el compromiso con el cuidado ambiental.

Acciones del día de la tierra



1,095 árboles adoptados



467 colaboradores participaron

En CAFFENIO el cuidado del medio ambiente forma parte de la estrategia de negocios, con las acciones realizadas se avanza día a día con el compromiso de mitigar los impactos que generan las operaciones que se realizan.

Gracias al reciclaje que se realiza, se ha logrado tener huella cero en la Planta de Hermosillo:

- 347 toneladas de CO2 que se dejaron de emitir
- 3,600 árboles rescatados de la tala
- 17,379 personas beneficiadas con la producción de oxígeno

Con las acciones de reciclaje y cuidado del medio ambiente, CAFFENIO logró:

- 741 toneladas de CO2 que dejamos de emitir
- 3,600 árboles rescatados de la tala
- 18,000 árboles que dejaron de talarse gracias a los paneles solares instalados en la Planta de Hermosillo, Sonora.
- 2,687 árboles rescatados gracias el programa de control de emisiones del parque vehicular
- 1,095 gracias al programa adopta un árbol



Reconocimientos

- Desde 2014 cuenta con el Distintivo ESR®
- Desde 2007 Buenas Prácticas de Manufactura
- Desde 2009 la Planta de Producción se encuentra acreditada HACCP
- Desde 2011 acreditada como Industria Limpia, por PROFEPA
- Desde 2012 cuenta con el reconocimiento Mejores Empresas Mexicanas, otorgado por Banamex, Deloitte e ITESM
- 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
- En 2017, OXXO reconoce a CAFFENIO por La innovación en la mejora de experiencia al cliente.
- Desde 2017 Certificación Best Employer a nivel país.
- En 2018 recibe el reconocimiento Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial otorgado por CEMEFI



CLIENTES

Para CAFFENIO es muy importante dar a los clientes nuevas posibilidades y, además, invitarlos a que se sumen a las acciones para generar un mayor impacto. Así nace el programa de lealtad, una iniciativa mediante la cual los clientes acumulan saldo en monedero electrónico con cada consumo, que luego, pueden canjear por otros productos.



ÉSTE CONSISTE EN TRES NIVELES DE LEALTAD:

Hola_

otorga al consumidor el 2% de reembolso con cada compra.

Amigo_

El cliente con este nivel recibe el 6%.



Fan_

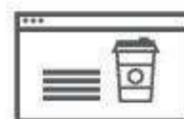
Concede el 8% de reembolso.



- 210,788 de tarjetas Intellicard activadas
- 82,000 Descargas de app MI CAFFENIO

REDES SOCIALES

- más de 320,000 Facebook fans
- más de 20,500 Seguidores en Twitter
- más de 29,000 Seguidores en instagram
- 4,800 Seguidores en LinkedIn
- 600 Subscriptores Youtube
- 1,228 Miembros de CAFFENIO Convive



CAFFENIO sigue su misión de compromiso social al realizar acciones que involucran a clientes y colaboradores en el cuidado ambiental. Porque escucha a los clientes y toma acciones para cuidar el planeta, llevaron a cabo el Reciclatón 2018 en Hermosillo, Sonora, esto a través del programa “Por un mundo como te gusta”, el cual contribuye a promover la cultura del reciclaje en la comunidad. En esta primera edición lograron recolectar 4,780 kg de material (entre cartón y plástico).

Reciclatón 2018

- 4,092 Kilos de cartón
- 688 Kilos de plástico



CAFFENIO reduce el uso de vasos desechables ofreciendo la opción de refill en todos los puntos de venta. También, ofrece servilletas hechas de material reciclado, así como utensilios de material biodegradables. Además, los vasos desechables de papel que se usan en puntos de venta, están certificados por la organización americana Sustainable Initiative Forestry, esto garantiza que por cada árbol utilizado se siembra uno nuevo.



Contacto

CAFFENIO trabaja para generar información suficiente, oportuna y transparente sobre todas las acciones e impactos. Hay mucho por compartir y aprender.

Si hay alguna inquietud relacionada con temas en este reporte o con los programas de responsabilidad social y ambiental puedes escribir a sostenibilidad@caffenio.com

Si tienes interés en conocer o participar en el programa de desarrollo de cafeticultores puedes escribir a contactocosecha@caffenio.com

Nos dará mucho gusto atender tus inquietudes.





CAFFENIO