

Supracafé S.A.

INFORME DE PROGRESO 2017



Supracafé, S.A.
Calle Torres Quevedo, 15-17
Madrid

Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

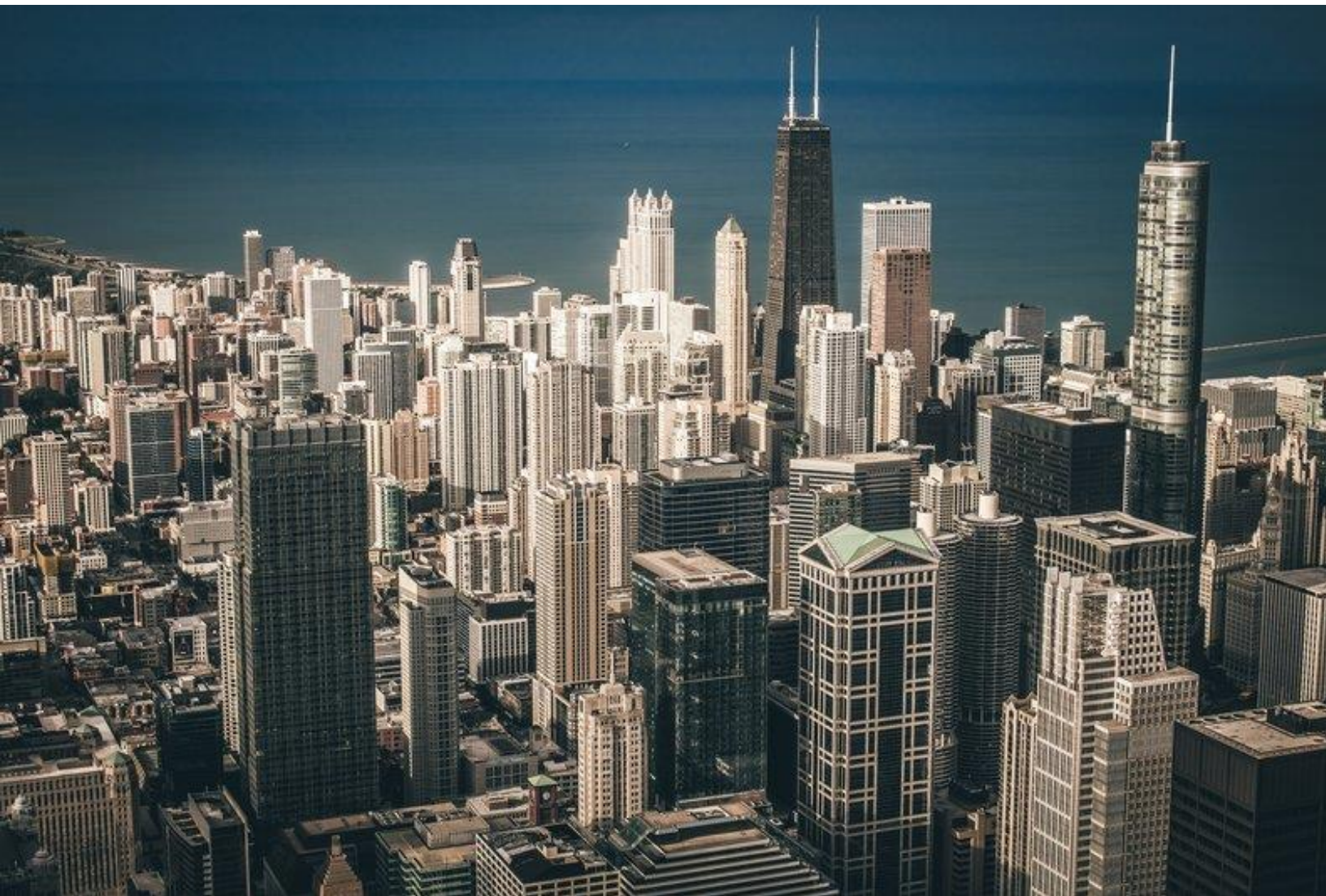
Análisis

Proveedores

Empleados

Clientes

Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Móstoles, 8 de noviembre de 2018

Estimados señores,

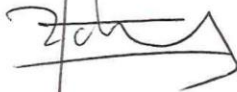
Como Director General de SUPRACAFÉ, por medio de esta carta quiero manifestar la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente, Anticorrupción y sus diez Principios Básicos.

Durante el último año los resultados de muchos de nuestros esfuerzos han dado sus frutos. En términos sociales, en el mes de diciembre de 2017 fuimos reconocidos por el Business Call to Action del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) como la empresa 204 a nivel mundial y la primera en España por la realización de negocios inclusivos con uno de nuestros principales grupos de interés: cientos de caficultoras del Departamento del Cauca en Colombia. Del mismo modo, mencionar que tuve la oportunidad de participar como miembro activo del board del Sustainable Coffee Challenge, invirtiendo muchas horas de trabajo para establecer lineamientos globales frente al reto de convertir al café en la primera materia prima 100% sostenible.

En términos ambientales, vale la pena destacar el cambio que hemos realizado en nuestros vasos de take away a compostables, reduciendo a cero el impacto en desperdicios en nuestros consumidores de café. Del mismo modo, hemos conseguido mejorar el suministro eléctrico en nuestra planta de tueste de café garantizando que la empresa que nos provee de la energía nos garantice que proviene de fuentes renovables y sostenibles con el medio ambiente.

Mencionar también, la consolidación del Primer Parque Tecnológico de Agregación de Valor del Café – Tecnicafé, como una apuesta decidida hacia la innovación tecnológica y de procesos, de tal forma que sean los propios caficultores quienes se benefician de los resultados conseguidos de las actividades generadas en el parque.

Finalmente y, como lo comentamos en el informe del año pasado, seguiremos trabajando de forma decidida nuestro compromiso con los caficultores como uno de nuestros principales grupos de interés con el propósito de brindarles herramientas que, desde la innovación, permitan mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias.



Ricardo Oteros Sánchez-Pozuelo
Director General

Torres Quevedo, 15-17. Pol. Ind. Prado de Regordono
28936 Móstoles / MADRID / ES
Tel: +34 916 475 500



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Supracafé, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Calle Torres Quevedo, 15-17

Localidad

Móstoles

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.supracafe.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ricardo Oteros Sánchez-Pozuelo

Persona de contacto

Samuel F. Ricardo Ruiz

Número total de empleados

35

Sector

Alimentación y bebidas

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Producción de cafés de alta calidad para la alta hostelería. Nuestras principales marcas son: - SUPRACAFE, - Hacienda SUPRACAFE, - TABIFRUIT. - Círculo de Oro

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Proveedores, Empleados, Clientes, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Aquellos con los que de forma más directa tenemos relación para el desarrollo de nuestras actividades.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Colombia

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

El alcance de este informe es para todo SUPRACAFÉ tanto en España como en Colombia.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

En SUPRACAFÉ hemos definido unos lineamientos de comportamiento que se recogen en nuestro Código de

Conducta Ética , tanto a nivel. También vienen recogidos en las normas de calidad y medio Ambiente ISO 9001:2008 y 14000:2008

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Se difundirá a través de: - Nuestras redes sociales - Mailing electrónico a principales proveedores y clientes - Comunicación a socios y trabajadores - Publicación en nuestra web corporativa

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

No hay respuestas

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Se incorporan a través de diferentes instrumentos: Para el caso de los trabajadores, anualmente se realiza una Encuesta de Satisfacción y en ella se preguntan también por sugerencias y puntos de mejora. Del mismo modo, existe un buzón de sugerencias que sirve como mecanismo de comunicación abierta. Finalmente, SUPRACAFÉ es una empresa de puertas abiertas y la comunicación fluye de modo natural. Para el caso de los clientes, igualmente se realiza una encuesta anual de satisfacción de los mismos, hay una comunicación permanente con ellos y gracias al sistema de gestión de calidad se recogen las sugerencias, quejas y reclamaciones que se puedan presentar.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La estructura jurídica de la empresa es de una Sociedad Anónima.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

El propósito es que, una vez establecidos los indicadores, podamos realizar una revisión de los mismos en el Comité de Dirección y trasladados al Consejo de Administración. Hacer una vigilancia permanente sobre el cumplimiento de los 10 principios será una de nuestras prioridades. Los indicadores podrán ser medidos mediante el uso de encuestas, correos electrónicos, sugerencias, reuniones.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno y, dentro de él, el Director General ejerce

como presidente del Consejo así como del Comité de Dirección de la empresa.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Hemos sido seleccionados por el Business Call to Action en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Colombia como una empresa que promueve los Negocios inclusivos. Siendo la primera empresa española en conseguir este reconocimiento. Del mismo modo, hacemos parte de la plataforma Sustainable Coffee Challenge en la que buscamos convertir el café en el primer producto 100% sostenible. Durante el año hemos participado en

el board del reto. En España formamos parte de la Asociación Empresarial de Industrias Alimentarias (ASEACAM) así como de la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM) Colaboramos con CafeMundi en proyectos sociales relacionados con el Café, particularmente con las mujeres del Cauca en Colombia, uno de nuestros principales grupos de Interés. En Colombia formamos parte de TecniCafe, el primer parque tecnológico de innovación en café que promueve el desarrollo social, tecnológico y económico de los caficultores.

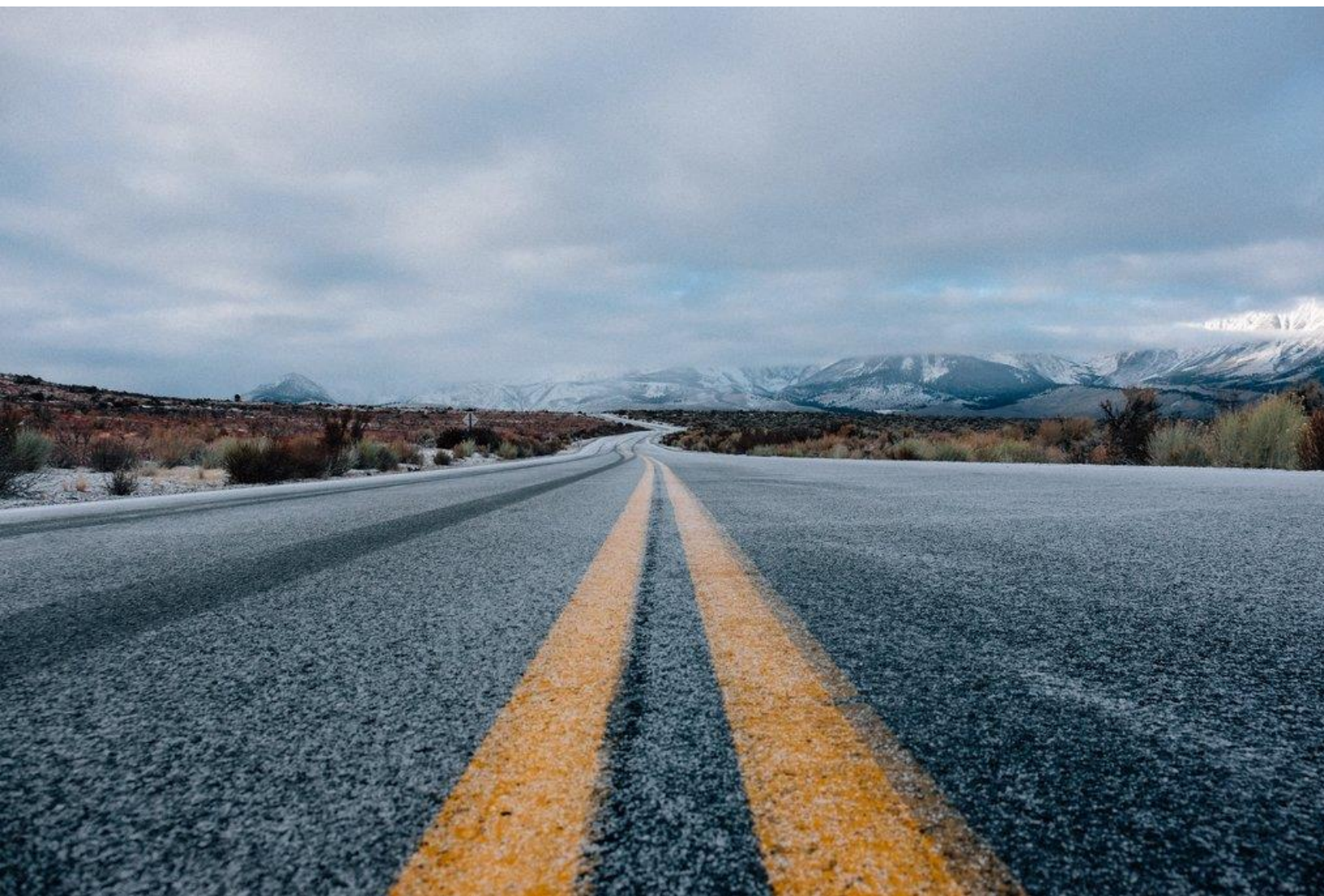
MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

Mediante la divulgación de nuestro informe de progreso en las redes sociales y demás medios de comunicación.

Dirección Web

www.supracafe.com



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



7

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

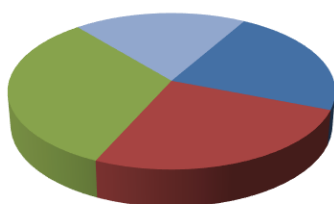
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 7
Empleados: 8
Proveedores: 10
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 6

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



128

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

Al ser uno de nuestros grupos de interés más importante, procuramos que la relación sea lo más estrecha posible. Desde el rigor procuramos dar una atención impecable y satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través también de un Sistema de Calidad implantado en toda la organización en cumplimiento de la norma ISO 9001:2008. Del mismo modo, dada la comunicación permanente, se recogen las inquietudes, sugerencias y necesidades de los clientes. Se realiza también una encuesta de satisfacción de forma anual como uno de los mecanismos de mejora continua en nuestro servicio.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

La satisfacción de nuestros clientes es un factor primordial. Por ello, realizamos encuestas de satisfacción a nuestros clientes con el propósito de mantener altos estándares en términos de atención y servicio. Durante el último ejercicio, la encuesta se realizó vía correo electrónico, enviándola a un total de 1.186 clientes (834 del sector HORECA y 352 a clientes directos). En este curso hemos obteniendo una calificación global satisfactoria de 4.38 puntos sobre 5.00

Objetivos

Realizar una encuesta de satisfacción anual

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Lo que se mide se puede mejorar y es por ello que los resultados que se obtienen de las encuestas de satisfacción son analizados de forma rigurosa de tal forma que podamos mantener una mejora continua tanto en nuestros productos como en nuestros procesos. Del mismo modo la comunicación continua con nuestros clientes nos proporciona información adicional y procuramos mantener este tipo de canales

abiertos.

Comentarios

Hemos triplicado la muestra a la cual le hemos practicado la encuesta de satisfacción. Han sido 1.186 las empresas y clientes encuestados y hemos conseguido mantener unos resultados por encima de los 4 puntos sobre un total de 5.0. Sigue siendo un desafío importante el mantener altos puntajes de satisfacción de nuestros clientes y es algo en lo que seguimos poniendo el foco y nuestros esfuerzos.

Objetivos

Mantener una revisión exhaustiva de los resultados de la encuesta de satisfacción anual así como realizar una comparativa de los mismos para revisar su evolución.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Relación duradera con los clientes

Para SUPRACAFÉ es importante establecer relaciones duraderas con todos nuestros clientes. Una relación basada en la confianza, la calidad del servicio así como una atención personalizada, como elementos importantes para fidelizar y mantener satisfechos a uno de nuestros principales grupos de interés.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Dentro de las actividades que realizamos de forma permanente se encuentran: - Visitas periódicas de acompañamiento - Llamadas telefónicas de seguimiento - Persona de contacto para incidencias de cualquier tipo

Objetivos

Mantener nuestra comunicación permanente con los clientes que contribuya a la agregación de valor en nuestra gestión y mejorar la calidad de nuestro servicio

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

SUPRACAFE procura mantener relaciones comerciales con sus clientes con una proyección de mediano y largo plazo. La mayoría de nuestros clientes tienen una permanencia de más de un año

Objetivos

Mantener las relaciones comerciales con los clientes, procurando que sean relaciones de largo plazo

458429

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Para SUPRACAFÉ es muy importante la confidencialidad de los datos de nuestros clientes. Por este motivo, en los contratos laborales de nuestros trabajadores se incluye la cláusula de LOPD, según lo establece la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales 15/99 y Real Decreto 1720/2007.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

En Supracafé somos conscientes de la importancia de la protección de datos, tanto personales como aquellos que puedan poner en riesgo la integridad. Es por ello que, en cumplimiento de la ley, la empresa establece todos los mecanismos que están a su alcance para mantener la seguridad y protección de la información y los datos.

Comentarios

SUPRACAFE está registrada en la Agencia Española de Protección de Datos y cumple con la normativa en materia de LOPD. Del mismo modo, contamos con los servicios de una consultora especializada en estos temas para que, de la mano de especialistas, podamos llevar a buen término el cumplimiento de la normativa y la garantía en la protección de los datos e información.

Objetivos

Mantener el cumplimiento de la normativa en materia

Formación para clientes

SUPRACAFÉ ofrece una formación constante a sus clientes ya que es necesario que conozcan las particularidades de un café de calidad, así como los modos en los que dichos cafés deben ser preparados para que el consumidor final pueda apreciar en taza la calidad de la bebida.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

A la hora de iniciar una nueva relación profesional con un cliente, SUPRACAFE proporciona formación específica con relación a los productos que consumirá así como el modo adecuado de preparación de los mismos para mantener los parámetros de calidad en taza

Comentarios

Durante el año 2017, Supracafé impartió un total de 440 horas de formación a 63 clientes en temas relacionados con la preparación de café y el mantenimiento adecuado de maquinaria para la optimización de procesos, ahorro energético y disminución de desperdicios.

Objetivos

Mantener la formación específica para nuestros clientes

Etiquetado e información transparente al cliente

Todos nuestros productos cumplen con la normativa de etiquetado y adicionalmente se facilitan las fichas técnicas de todos los productos así como una total trazabilidad de los mismos.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

En Supracafé somos conscientes de la importancia de la protección de datos, tanto personales como

aquellos que puedan poner en riesgo la integridad. Es por ello que, en cumplimiento de la ley, la empresa establece todos los mecanismos que están a su alcance para mantener la seguridad y protección de la información y los datos.

Comentarios

SUPRACAFÉ es una empresa transparente y por ello

procura además, de darle cumplimiento a la normativa vigente en materia de etiquetado, también proporcionar información permanente a nuestros clientes gracias a nuestros canales de atención.

Objetivos

Mantener un estricto cumplimiento de la normativa vigente en términos de etiquetado e información

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Para SUPRACAFE es muy importante mantener unas condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas a las exigencias de la labor que desarrollamos. Ofrecemos cursos de Prevención de Riesgos Laborales y a todos los nuevos trabajadores se les da formación específica relacionada con el puesto que van a desempeñar. Así mismo, se procura mantener un entorno de trabajo con las herramientas adecuadas y actualizadas.

PRL - Política

Observaciones Genéricas

SUPRACAFE mantiene una vigilancia en Riesgos Laborales que abarca la vigilancia de la salud de sus trabajadores así como el adecuado mantenimiento de las instalaciones

Comentarios

SUPRACAFE mantiene la formación para que, en caso de emergencia, un equipo del personal pueda realizar las labores de apoyo para una adecuada evacuación, atención o gestión de la emergencia. Se mantienen cursos de formación en Prevención de Riesgos Laborales y se realizan simulacros de evacuación.

Objetivos

Mantener la formación constante en materia de Riesgos Laborales

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Durante el último ejercicio se realizó una formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales al total de la plantilla y las tres nuevas incorporaciones que se han efectuado en el último ejercicio han recibido formación particular en prevención de riesgos sobre su puesto de trabajo así como en general en su desempeño en la empresa.

Objetivos

Mantener una formación actualizada en materia de salud y prevención en el total de la plantilla **458408**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Regular la aceptación de regalos

Hemos elaborado una Política de Recursos en la que hacemos mención específica a este punto que ya estaba mencionado en nuestro Código Ético

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

SUPRACAFÉ cuenta con un Código de Ética y Conducta

Comentarios

Con cada nueva incorporación, los responsables de RRHH entregan una copia del Código Ético así como de la Política de RRHH. Cada año se realiza una revisión sobre la aplicación de la política.

Objetivos

Realizar una evaluación anual sobre el Código Ético, así como su debido cumplimiento

[Descargar documento adjunto](#)

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Todos las personas que participan en nuestros procesos de selección son informados de las condiciones laborales del puesto de trabajo al que están aplicando.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

En Supracafé somos conscientes de la importancia de la protección de datos, tanto personales como aquellos que puedan poner en riesgo la integridad. Es por ello que, en cumplimiento de la ley, la empresa establece todos los mecanismos que están a su alcance para mantener la seguridad y protección de la información y los datos.

Comentarios

SUPRACAFE es una empresa que procura cumplir con

las exigencias legales así como lo que se establece en el Convenio Colectivo, por tanto, todos los procesos de contratación están ajustados a la ley.

Objetivos

Mantener el cumplimiento de la normativa vigente en términos de contratación

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Todos los nuevos trabajadores reciben un kit de acogida en que se le informan de las cuestiones básicas necesarias para desempeñar su puesto de trabajo. Del mismo modo, se le da formación específica en Riesgos Laborales y sobre los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental. Del mismo modo, todos los trabajadores reciben formación específica sobre el café y sus procesos.

Objetivos

Mantener la formación de acogida a todas las nuevas incorporaciones

Nº de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Cada vez que se abre un proceso de selección, se le comunica a todos los candidatos de las condiciones del puesto de trabajo. Una vez contratados y de acuerdo al programa de acogida, se les informa y forma con relación a las condiciones específicas y con relación a la empresa en general.

Objetivos

Mantener en más del 90% el número de empleados que reciben nuestras comunicaciones en términos de condiciones laborales **458399**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Conciliación familiar y laboral

Procuramos que los trabajadores mantengan una buena relación en términos de su jornada laboral con el tiempo que pueden tener para disfrutar de sus familias. No fomentamos la ampliación de la

jornada laboral más allá del cumplimiento de su trabajo.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Procuramos mantener horarios de trabajo acordes a las necesidades de nuestros clientes, pero también, ajustados a nuestra plantilla de trabajadores.

Objetivos

Mantener la flexibilidad laboral y favorecer el Teletrabajo en aquellos casos en los que el puesto de trabajo lo permita

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

SUPRACAFE en el 2005 recibió el premio a la conciliación laboral otorgado por el Ayuntamiento de Móstoles y desde entonces, procuramos mantener unos niveles de flexibilidad laboral adecuados a la actividad que realizamos y que procuren el bienestar de los trabajadores

Comentarios

SUPRACAFÉ es una empresa que mantiene unos niveles adecuados en términos de flexibilidad. Flexibilidad horaria, jornadas reducidas, Teletrabajo, Flexibilidad en los días de vacaciones son factores que aplicamos durante todo el año y en aquellos puestos de trabajo que así lo permitan. Actualmente: - Un 12,5% de la plantilla tiene una jornada reducida, de los cuales un 9,37% son mujeres - Un 3,25% de la plantilla realiza Teletrabajo, siendo en su totalidad mujeres - Un 6,50% de la plantilla dispone de flexibilidad horaria

Objetivos

Mantener nuestra política de flexibilidad en el desempeño del trabajo

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Todos los años realizamos una evaluación de nuestros proveedores de acuerdo con nuestro sistema de gestión de calidad. Procuramos hacer un análisis pertinente aunque tenemos un gran desafío frente a conocer si vulneran o no los DDHH

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

SUPRACAFÉ cuenta con un Código de Ética y Conducta

Objetivos

Comunicar a nuestros principales proveedores y demás grupos de interés la existencia de un Código de Ética y Conducta

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

SUPRACAFE cuenta actualmente con las certificaciones ISO de Calidad 9001:2015 así como la de Gestión Ambiental 14001:2015

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Gracias al acompañamiento permanente y la relación que tenemos con los caficultores, procuramos mantener en mínimos el número de incidencias que se puedan presentar en cuanto a calidad del producto

Objetivos

Mantener en mínimos las incidencias que se puedan presentar

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Crear relaciones estables con los proveedores

Trabajamos de la mano de los caficultores del Cauca con el propósito de mejorar y mantener la calidad del café, pero también para mejorar sus condiciones de vida. Nuestra relación con ellos es una prioridad y mantenemos un permanente contacto con ellas

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

SUPRACAFÉ cuenta con un Código de Ética y Conducta

Comentarios

SUPRACAFE procura dar un cumplimiento riguroso a lo que establece el Código Ético de Conducta.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Esta implantado a todos los niveles y estructura de la organización aplicando con rigor cada uno de los elementos que componen las normas

Objetivos

Mantener la certificación de Calidad ISO 9001:2015 y de Gestión Ambiental 14001:2015

[Descargar documento adjunto](#)

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

A la hora de iniciar una nueva relación profesional con un cliente, SUPRACAFE proporciona formación específica con relación a los productos que consumirá así como el modo adecuado de preparación de los mismos para mantener los parámetros de calidad en taza

Comentarios

Realizamos un acompañamiento permanente a nuestros proveedores en materia de formación y tratamiento de cultivos procurando la productividad y calidad en los procesos de cultivo, cosecha y procesamiento del grano.

Objetivos

Mantener la formación y acompañamiento a los caficultores en términos de técnicas de cultivo sostenible

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente se realiza una evaluación de proveedores considerando nuestra satisfacción frente a sus productos y servicios y las incidencias y no conformidades surgidas durante el año

Objetivos

Mantener la evaluación de los proveedores de forma anual

Cumplimiento de la normativa

SUPRACAFE procura seguir los lineamientos de su Código de Conducta Ética en donde además se define el compromiso de la empresa por el cumplimiento de todos los requisitos legales exigidos en la normativa vigente.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

SUPRACAFÉ cuenta con un Código de Ética y Conducta

Comentarios

Con la incorporación de cada nuevo trabajador se hace difusión de nuestro Código Ético, el cual es revisado por la Dirección de forma regular.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Supracafé actualmente cuenta con los certificados de calidad ISO 9001:2008 y de Medio Ambiente 14000:2008

[Descargar documento adjunto](#)

Cláusulas incluidas en los contratos - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Mantener unas condiciones claras es de vital importancia para procurar un producto homogéneo y de calidad.

Comentarios

El cumplimiento de los acuerdos establecidos permite no solamente el cumplimiento de la normativa contractual sino además fortalecer las relaciones de respeto y confianza. En caso de incumplimiento, nuestros proveedores son valorados de acuerdo a lo que hemos establecido en el Sistema de Gestión de Calidad valorando la rescisión del contrato o la búsqueda de mecanismos para resolver el inconveniente.

Objetivos

Mantener el cumplimiento de los contratos en términos de plazos de entregas y calidad de los productos

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Como empresa tostadora de café nos hemos comprometido con realizar un proceso de tueste con un bajo impacto ambiental y hemos adquirido un tostador de última tecnología que permite la reducción del consumo de electricidad en un 4,56% y de gas en un 2,32%. Por otra parte, hemos renovado la flota de reparto lo que nos ha permitido reducir el consumo de diesel en un 11,35% y con ello una reducción en las emisiones de CO2 en un 7,75%.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

La política de calidad y medio ambiente ha sido revisada y firmada por la Dirección General de Supracafé

Comentarios

SUPRACAFE tiene implantada, además de la norma de calidad ISO 9001:2008, también la norma ISO 14000:2008 en Materia de Medio Ambiente

Objetivos

Mantener vigente la norma ISO 14000

[Descargar documento adjunto](#)

Promoción de tecnologías no convencionales en países en desarrollo - Acción / Proyecto

Comentarios

SUPRACAFE viene trabajando de forma decidida en la Innovación de tal forma que procuramos identificar nuevas tecnologías amigables con el medio ambiente y que puedan ser utilizadas por los caficultores que por lo general cuentan con pocos recursos. La validación de estas tecnologías es una tarea que llevamos a cabo en el día a día en nuestras estaciones de validación en Colombia

Objetivos

Promover el uso de tecnologías no convencionales en el proceso de café para la disminución del impacto ambiental

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Se realizará una identificación y evaluación de los aspectos ambientales del entorno donde opera la empresa

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

La política de calidad y medio ambiente ha sido revisada y firmada por la Dirección General de Supracafé

Comentarios

La política de calidad y medio ambiente ha sido actualizada y publicada en la web y tiene una revisión periódica tanto internamente como por una Auditoría Externa

Objetivos

Actualizar y colgar en la web la política de calidad y medio ambiente de la empresa

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En la empresa se ha nombrado a la persona responsable de Calidad, también como responsable de Medio Ambiente

Comentarios

La persona responsable se encargará de hacer un seguimiento de las cuestiones ambientales que afecten a la empresa

Objetivos

Nombrar un responsable de Medio Ambiente

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

En base a la ISO 14001:2015 se realiza la auditoría de nuestro sistema de gestión

Comentarios

La auditoría se realiza de forma anual por una entidad certificadora

Objetivos

Realizar una auditoría anual del sistema de gestión ambiental

**Consumo de papel anual en kilogramos -
Indicador de Seguimiento**

Observaciones Genéricas

Se incluirá un indicador de consumo de papel

Comentarios

Se procurará la disminución de consumo de papel cada año, mediante la digitalización de procesos

Objetivos

Realizar una medición del consumo de papel anual en kg

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

