



**MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA SELECTA**

Querido lector,

Al reflexionar sobre el año pasado, me siento lleno de orgullo y optimismo por el futuro de Selecta. Nuestro viaje ha sido de continuo crecimiento e innovación, siempre impulsado por nuestro compromiso con la sostenibilidad y la creación de momentos de alegría para nuestros clientes y consumidores. En Selecta no somos sólo participantes de la industria; Somos líderes, establecimos nuevos estándares e inspiramos cambios positivos.

Nuestra misión es simple pero profunda: hacer que las personas se sientan bien millones de veces al día ofreciéndoles comidas y bebidas deliciosas, ya sea en el lugar de trabajo o mientras viajan. Esta misión está en el centro de todo lo que hacemos y guía nuestras acciones y decisiones. Nuestra visión es ser el distribuidor de clase mundial para marcas de clase mundial, un objetivo por el que nos esforzamos con pasión y dedicación.

En 2023, hemos logrado avances significativos en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), centrándonos en tres pilares centrales: Personas, Planeta y Producto. Estos pilares representan nuestro compromiso de mejorar el bienestar de nuestros asociados, clientes, consumidores y las comunidades en las que operamos. A través de iniciativas como prácticas de comercio justo, proyectos de desarrollo comunitario y políticas laborales inclusivas, nuestro objetivo es mejorar vidas y fomentar una cultura de respeto e igualdad.

Estamos comprometidos a reducir nuestra huella de carbono, conservar los recursos naturales y promover la biodiversidad. Nuestras iniciativas incluyen la reducción de plásticos de un solo uso, la mejora de la eficiencia energética y el apoyo a proyectos de reforestación. Al implementar prácticas sostenibles, protegemos el planeta para las generaciones futuras.

También nos aseguramos de que nuestros productos se obtengan y produzcan de forma sostenible. Desde granos de café de origen ético hasta envases ecológicos, priorizamos la calidad y la sostenibilidad. Nuestras asociaciones con proveedores certificados y el cumplimiento de estándares rigurosos garantizan que nuestros productos no solo sepan bien sino que también funcionen bien.

Nuestro viaje hacia la sostenibilidad es un esfuerzo colaborativo. Creemos que todos los involucrados en nuestro viaje tienen el poder de marcar la diferencia. Ya sean nuestros asociados, proveedores, clientes, consumidores o invitados, cada uno desempeña un papel crucial a la hora de impulsar un cambio sostenible. Juntos, podemos crear un efecto dominó de impacto positivo, sorbo a sorbo de café.

A medida que navegamos por el cambiante panorama regulatorio, seguimos decididos a mantenernos a la vanguardia. Nos aseguramos de que nuestras prácticas y nuestros informes sean sólidos, transparentes y estén alineados con estos estándares. Este compromiso ayuda a nuestros clientes a navegar por nuevos panoramas regulatorios, garantizando el cumplimiento y mejorando su desempeño en materia de sostenibilidad.

De cara al futuro, estamos entusiasmados con las oportunidades que se nos presentan. Continuaremos aprovechando nuestro desempeño ESG en la comunicación, manteniendo total responsabilidad y transparencia. Al compartir nuestro progreso, generamos confianza y destacamos nuestro compromiso de liderar con el ejemplo en el camino hacia un futuro sostenible.

En 2024, nuestro compromiso con la iniciativa Science Based Targets se alinearán con nuestra visión de unir fuerzas con nuestros socios en el sector de tecnología alimentaria para combatir el cambio climático, posicionando a Selecta como un líder con visión de futuro en sostenibilidad. A través de este esfuerzo cooperativo, estableceremos y alcanzaremos objetivos ambiciosos que impulsen la innovación, reduzcan los riesgos operativos y generen confianza con nuestras partes interesadas y clientes. Trabajando juntos, nuestro objetivo es fortalecer nuestra industria y contribuir a una sociedad más resiliente.

Para terminar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos nuestros grupos de interés por su inquebrantable apoyo y compromiso. Juntos, seguiremos siendo pioneros en el progreso, impulsando cambios positivos y creando un futuro sostenible para todos.

**Gracias por ser parte de nuestro viaje.**

Un cordial saludo,

**Christian Schmitz**  
CEO, Grupo Selecta



**En mi rol como Especialista Ambiental de Selecta, me dedico a la gestión ambiental, reconociendo al Planeta como nuestro principal actor y visualizo la sostenibilidad como un servicio tanto para los demás como para Selecta, reconociendo la interconexión dentro del ecosistema que habitamos. Esta perspectiva más amplia impulsa nuestro trabajo, centrado en la comprensión y la colaboración.**

En Selecta, marcamos nuestros esfuerzos de sostenibilidad combinando prácticas ecológicas con una profunda comprensión de nuestros procesos operativos y la viabilidad técnica de la innovación. Esta sinergia nos lleva a soluciones que alinean a Selecta y sus grupos de interés hacia un objetivo compartido: crear valor mutuo preservando el ecosistema que habitamos. Estamos comprometidos con la transparencia total con respecto a nuestro progreso en cada paso del viaje.

Cada día, nuestro equipo de sostenibilidad está impulsado por una visión que definimos colectivamente y que estamos construyendo activamente hoy. A través de nuestra dedicación a comprender las necesidades de nuestros clientes, la transparencia con nuestras partes interesadas y la innovación en las soluciones que ofrecemos, continuamos sentando diariamente las bases de contribuciones significativas que benefician a nuestro Planeta y a nuestras Comunidades.

**Adrian Mourarac**  
*Especialista Ambiental Grupo Selecta*



Como Director de Valor Comercial de Grupo Selecta, mi principal responsabilidad es identificar qué es realmente valioso para nuestro negocio y, más importante aún, qué aporta valor a nuestros clientes y consumidores. Al obtener este conocimiento, podemos forjar asociaciones sostenibles y cultivar relaciones a largo plazo.

Unir fuerzas con el equipo de sostenibilidad y el equipo comercial garantiza que no solo cumplamos con nuestras estrategias internas relacionadas con los objetivos, regulaciones y compromisos ESG, sino que también comprendamos profundamente las necesidades de nuestros clientes. Esta colaboración nos permite convertirnos en el socio preferido, apoyando sus objetivos con iniciativas de sostenibilidad sencillas y efectivas.

**La sostenibilidad no debe limitarse a un marco de presentación de informes; debe ser un concepto que todos puedan comprender y al que todos puedan contribuir. Al trabajar estrechamente con nuestros clientes, podemos lograr impactos claros y medibles, haciendo de la sostenibilidad un esfuerzo conjunto con beneficios tangibles para todos.**

**Andreas Fetscher**  
*Director de Valor Comercial Grupo Selecta*



La sostenibilidad es una parte vital de nuestra empresa. Su esencia se puede ilustrar mejor a través de los cuatro elementos: agua, sol, viento y fuego.

*El agua* representa vida y pureza. Así como el agua es esencial para la vida, nuestro compromiso con la sostenibilidad es esencial para la longevidad y la salud de nuestro planeta. Nuestro objetivo es minimizar los residuos y garantizar que nuestras operaciones sean lo más limpias y eficientes posible. *El sol* simboliza la energía y el crecimiento. Aprovechando las fuentes de energía renovables y optimizando nuestro uso energético, podemos impulsar nuestro futuro sin agotar los recursos de la Tierra. Esto es crucial para fomentar un crecimiento que sea a la vez sólido y responsable. *El viento* significa cambio e innovación. Adoptar prácticas sostenibles significa innovar y adaptarse continuamente a nuevas tecnologías y métodos que reduzcan nuestra huella ambiental. Se trata de mantenerse a la vanguardia y liderar con el ejemplo en nuestra industria. *El fuego* encarna la pasión y la transformación. Nuestra pasión por la sostenibilidad nos impulsa a transformar nuestras prácticas comerciales e inspirar a otros. Estamos comprometidos a realizar cambios audaces que tendrán un impacto positivo duradero en nuestro medio ambiente.

**"Estamos todos juntos en esto y solo juntos podemos salvar el planeta 1"** Al adoptar la sostenibilidad, no solo estamos protegiendo nuestro planeta, sino también construyendo un negocio resiliente y responsable del que las generaciones futuras puedan estar orgullosas.

**Tanya Joustra**  
*Directora de Marketing del Grupo Grupo Selecta*



**PLANETA**



Pioneros en la lucha contra el cambio climático: lograr la neutralidad de CO<sub>2</sub> para nuestro servicio

**PRODUCTOS**



A través de un surtido sostenible y proyectos innovadores de circularidad cubrimos las necesidades de hoy considerando el impacto en el mañana.

**GENTE**



Estamos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros asociados y con unas relaciones justas con nuestros socios y con garantizar un impacto social positivo en la comunidad.

**TEMAS**

**PRUEBA DE COMPROMISO**

	<b>Reducción de las emisiones de la flota</b>	Para respaldar nuestros esfuerzos, nos hemos centrado en la electrificación de la flota y en la implementación de mejoras de eficiencia. Nuestros logros en 2023 son un testimonio de nuestro compromiso y progreso en esta área.
	<b>Energía verde</b>	Para demostrar nuestro compromiso, nos hemos centrado en aumentar la proporción de energía renovable en nuestras operaciones. Nuestros logros en 2023 resaltan nuestro progreso y dedicación a esta iniciativa.
	<b>Operaciones inteligentes</b>	Nuestra inversión en tecnología IoT ya ha mostrado resultados prometedores, como lo demuestran nuestros logros en 2023.
	<b>Futuro carbono neutral</b>	Para respaldar nuestros esfuerzos, hemos invertido en varios proyectos de compensación y eliminación de carbono dentro de la industria del café. Estos proyectos son cruciales para equilibrar nuestras emisiones y contribuir a la acción climática global. Además, hemos incorporado fuentes de energía renovables en nuestras operaciones y hemos mejorado las medidas de eficiencia energética.
	<b>Reducción de desperdicios</b>	Nuestro compromiso con la reducción de residuos queda demostrado por nuestros esfuerzos continuos para consolidar las prácticas de gestión de residuos.
	<b>Café Certificado</b>	El café certificado significa un compromiso con el abastecimiento y las prácticas de cultivo sostenibles. Implica reducir las emisiones en las regiones de origen y compensar lo que no se puede reducir. Garantizar que el café esté totalmente certificado y que los agricultores reciban un precio justo es fundamental.
	<b>Envases reciclables</b>	Nuestras iniciativas de rediseño de paquetes, como nuestras bolsas de café monomateriales, tienen como objetivo reemplazar componentes no reciclables con alternativas sostenibles.
	<b>Máquinas circulares</b>	Nuestras iniciativas de reacondicionamiento se centran en dar una segunda vida a nuestras máquinas, evitando así las emisiones asociadas a la fabricación de otras nuevas.
	<b>Productos certificados</b>	Estamos desarrollando activamente asociaciones con proveedores comprometidos con prácticas certificadas y sostenibles.
	<b>Oferta residuo cero</b>	Nuestro compromiso con el desperdicio cero implica un análisis detallado y la implementación de proyectos piloto para lograr nuestros objetivos.
	<b>Café de Impacto Social</b>	Nuestros esfuerzos se centran en garantizar que el 100% de las ganancias de Change Please se destinen a apoyar a las personas sin hogar.
	<b>Fondo Café Selecta</b>	Nuestras inversiones tienen como objetivo apoyar a los agricultores, mejorar la biodiversidad y contribuir a la adaptación y mitigación del clima.
	<b>Justicia en la cadena de suministro</b>	Realizamos evaluaciones sistemáticas de riesgos ESG para garantizar el cumplimiento y el comportamiento ético en toda nuestra cadena de suministro.
	<b>Empleador de elección</b>	Nuestras políticas y programas tienen como objetivo garantizar cero accidentes evitables y fomentar un lugar de trabajo diverso e inclusivo.

## LOGROS 2023

-  402 vehículos eléctricos en funcionamiento
-  23% de energía renovable: ahorro de más de 335 toneladas de CO2e
-  Telemática en el 87% de los vehículos operativos  
Telemetría en el 78% de las máquinas
-  43% Disminución desde el año base 2019
-  Pelican Rouge Coffee Roasters: 0% residuos a vertedero.
-  2396 tCO2e compradas
-  20% Rediseño de packaging
-  22.241 máquinas circulares
-  No cuantificado, por lo que no hay métrica disponible
-  Exploramos posibles colaboraciones para integrar soluciones avanzadas de reciclaje en nuestras operaciones.
-  Asociación con Change Please
-  Más de 2.000 agricultores apoyados  
3.000 tCO2 eliminación de carbono potencial  
11.000 árboles de sombra plantados  
509 proveedores críticos evaluados
-  23% Mujeres en roles de liderazgo nacional. Paridad de género en nuestro Grupo OPCO. Cada empleado inscrito dedicó, en promedio, 10 horas a la formación.

## NUESTRO VIAJE POR DELANTE

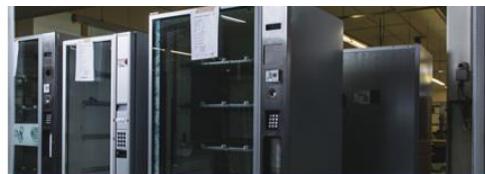
- **Coches eléctricos** : Planeamos ampliar aún más nuestra flota incorporando coches eléctricos.
- **Telemetría para la optimización de rutas** : La implantación de sistemas avanzados de telemetría nos permitirá optimizar nuestras rutas, reduciendo así el consumo de combustible y minimizando las emisiones. Esta tecnología jugará un papel crucial en la mejora de la eficiencia de nuestras operaciones logísticas.
- **Programas de formación de conductores** : Introduciremos programas de conducción eficiente para formar a nuestros conductores en técnicas respetuosas con el medio ambiente. El 24% de los conductores tiene una puntuación sobresaliente en economía de combustible y reducción del impacto de carbono.
- **Evaluaciones de necesidades energéticas** : Realizaremos evaluaciones exhaustivas de nuestras necesidades energéticas y del potencial para integrar fuentes de energía renovables.
- **Abastecimiento de energía verde a través de PPA** : Planeamos aumentar nuestro abastecimiento de energía verde a través de Acuerdos de Compra de Energía (PPA).
- **Maximizar la eficiencia de la flota** : Nos aseguraremos de que nuestra flota opere con la máxima eficiencia minimizando las distancias de viaje y optimizando las rutas, reduciendo así el consumo de combustible y las emisiones.
- **Reducir el consumo de recursos** : la inversión continua en tecnología IoT nos ayudará a reducir aún más el consumo de recursos en nuestras operaciones, mejorando nuestra sostenibilidad general.
- **Monitorear la implementación y efectividad** : monitorearemos de cerca la implementación y efectividad de nuestros programas de compensación de carbono para asegurarnos de que se alineen con estándares de sostenibilidad reconocidos.
- **Alineación con los estándares de sostenibilidad** : Es fundamental garantizar que nuestros proyectos de compensación y eliminación de carbono cumplan con altos estándares de sostenibilidad. Continuaremos trabajando con organizaciones reconocidas para validar nuestros esfuerzos y mantener la transparencia.
- **Medidas específicas de eficiencia energética** : Implementaremos medidas específicas para mejorar la eficiencia energética, garantizando un enfoque más sostenible y consciente de los recursos para el consumo de energía.
- **Ampliar las iniciativas de sostenibilidad**: en 2023, iniciamos varios proyectos piloto destinados a encontrar formas innovadoras de abordar la creciente complejidad de los flujos de residuos debido a los avances en la tecnología alimentaria. Nuestro objetivo es escalar estas iniciativas en 2024 para lograr beneficios ambientales.
- **Seguimiento de la implementación y efectividad**: Seguiremos de cerca la implementación y efectividad de nuestros programas de compensación e inserción, midiendo la reducción de las emisiones de CO2 desde la granja hasta el grano tostado.
- **Aumentar la proporción de envases monomaterial** : De aquí a finales de 2025, nos comprometemos a aumentar al 50% la proporción de envases monomaterial en nuestro surtido. Se prevé que estos esfuerzos den como resultado una reducción del 24 % en las emisiones de CO2 para 2025 en comparación con los niveles de 2023, lo que equivale a aproximadamente 2.460 toneladas de CO2 ahorradas.
- **Continuar reacondicionando máquinas**: continuaremos reacondicionando máquinas en nuestras instalaciones en toda Europa, integrando aún más la circularidad en nuestras operaciones.
- **Desarrollar aún más asociaciones** : continuaremos desarrollando asociaciones con proveedores que estén comprometidos a proporcionar productos certificados y sostenibles, garantizando que nuestras ofertas cumplan con los más altos estándares.
- **Revisiones detalladas** : Realizaremos revisiones detalladas de los flujos de residuos de los clientes, identificaremos oportunidades de reducción y desvío e implementaremos iniciativas piloto de cero residuos para acercarnos a nuestro compromiso de cero residuos.
- **Cada bolsa cuenta**: nuestro objetivo es apoyar a las personas sin hogar garantizando que cada bolsa y cada taza de café Change Please contribuya a brindarles oportunidades para un futuro mejor.
- **Medición integral del impacto**: Mediremos el impacto integral en las familias de agricultores, la biodiversidad, la adaptación al clima y la mitigación, asegurando que nuestros programas brinden beneficios significativos. También ampliaremos nuestros programas de inserción de carbono, permitiendo que más clientes de Selecta aprovechen esta oportunidad.
- **Evaluación sistemática de riesgos ESG**: Implementaremos evaluaciones sistemáticas de riesgos ESG para todos los nuevos proveedores, garantizando el cumplimiento continuo y las prácticas éticas.
- **Programa Selecta D&I**: Continuaremos ampliando nuestro programa de Diversidad e Inclusión.
- **Justicia en el reclutamiento, promoción y compensación**: implementaremos y mejoraremos políticas en torno a la equidad en el reclutamiento, la promoción y la compensación para garantizar un lugar de trabajo equitativo.

2023

# DESTACADOS EN SOSTENIBILIDAD



**402**  
Vehículos eléctricos



**22.241**  
Nuevas máquinas circulares implementadas

**2.000**  
Agricultores apoyados por SCF



**0%**  
Residuos al vertedero PRCR



**PARIDAD DE GÉNERO**  
*Grupo Opco*



**11.000**  
Árboles plantados

29% Ahorro de energías renovables

**400 TONELADAS CO2**



**43%**  
CO2 reducción



**2.396tCO2**  
comprado mediante compensación

**25%**  
Rediseño de embalaje



**MÁS PRODUCTOS CERTIFICADOS**  
a través de nuevas asociaciones



**23%**  
*Liderazgo de mujeres de primer nivel*



*Change Please*  
asociación



**509**  
Proveedores críticos evaluados

**87%**  
Telemática

**78%**  
Telemetría





A close-up photograph of a young man with dark, curly hair and a beard, smiling warmly. He is wearing a light-colored, textured jacket and holding a sandwich. The background is softly blurred, showing other people in a social setting. Overlaid on the image is large, bold, white text.

# 01 PERFIL DE COMPAÑÍA



Creación de valor

# VISIÓN, MISIÓN, ESTRATEGIA DE RSE

## Acerca del Grupo Selecta

Selecta es el líder FoodTech en Europa, dedicado a brindar millones de momentos de alegría a los consumidores cada día. Nuestro compromiso con la excelencia se refleja en nuestras soluciones innovadoras, marcas de clase mundial y el mejor servicio en los 16 mercados europeos a los que servimos. Estamos orgullosos de brindar alegría con cada café y bocado.

## Nuestro propósito

Nuestra misión es simple; hacer que las personas se sientan bien millones de veces al día ofreciéndoles deliciosas comidas y bebidas en cualquier momento, ya sea en el lugar de trabajo o mientras viajan.

## Nuestra visión

Aspirar a ser el distribuidor de primer nivel para marcas de primer nivel.

## Nuestra estrategia de RSE

### Liderar con el ejemplo e inspirar en sostenibilidad

En Selecta creemos que el verdadero liderazgo en sostenibilidad significa establecer un estándar que inspire a otros. Al integrar la sostenibilidad en todos los aspectos de nuestro negocio, pretendemos mejorar nuestras operaciones y motivar la acción colectiva en diferentes sectores y comunidades. Juntos, podemos crear un futuro sostenible que resuene con todas nuestras partes interesadas y establezca un nuevo estándar para la gestión ambiental.



### Impulsando un cambio positivo

Como líder en nuestra industria, tenemos una oportunidad única de impulsar un cambio positivo. Estamos comprometidos a brindar soluciones y servicios innovadores que superen los estándares ambientales y sociales. Nuestro objetivo es apoyar a nuestros clientes en sus viajes de sostenibilidad ofreciendo estrategias y herramientas integrales que conduzcan a un progreso significativo.

En el mundo actual, con regulaciones en evolución y mayores demandas de transparencia, estamos dedicados a mantenernos a la vanguardia. Nos aseguramos de que nuestras prácticas y nuestros informes sean sólidos, transparentes y estén alineados con estos estándares. Este compromiso ayuda a nuestros clientes a navegar por nuevos panoramas regulatorios, garantizando el cumplimiento y mejorando su desempeño en materia de sostenibilidad.

### Aprovechar el desempeño ESG en la comunicación

La comunicación efectiva con nuestros grupos de interés es crucial. Utilizamos nuestros logros ESG para mantener la total responsabilidad y transparencia. Compartir nuestro progreso no sólo genera confianza sino que también resalta nuestro compromiso de liderar con el ejemplo en el camino hacia un futuro sostenible.

### Nuestra visión de RSC

Nuestra visión es ser un líder en sostenibilidad, inspirando cambios positivos en las comunidades a las que servimos y en el mundo en general. Nos esforzamos por crear un impacto duradero integrando la sostenibilidad en nuestras operaciones principales, desde los granos de café que obtenemos hasta los productos que entregamos. Nuestro compromiso es garantizar que cada paso de nuestra cadena de suministro sea responsable y ético, marcando la diferencia sorbo a sorbo de café.

### Nuestros pilares de impacto

1. *Planeta*: la gestión medioambiental está en el centro de nuestra estrategia de RSE. Estamos comprometidos a reducir nuestra huella de carbono, conservar los recursos naturales y promover la biodiversidad. Al implementar prácticas sostenibles, protegemos el planeta para las generaciones futuras.
2. *Personas*: nos dedicamos a mejorar el bienestar de nuestros asociados, clientes y consumidores, y de las comunidades en las que operamos. A través de iniciativas como prácticas de comercio justo, proyectos de desarrollo comunitario y políticas laborales inclusivas, aspiramos a mejorar vidas y fomentar una cultura de respeto e igualdad.
3. *Producto*: nos aseguramos de que nuestros productos se obtengan y produzcan de manera sostenible. Desde granos de café de origen ético hasta envases ecológicos, priorizamos la calidad y la sostenibilidad.

### Compra sostenible

Nuestro compromiso de comprar de forma sostenible significa que seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores en función de sus prácticas medioambientales y sociales. Nos aseguramos de que cada producto que ofrecemos esté alineado con nuestros objetivos de sostenibilidad, apoyando la producción ética y el comercio justo.

### Marcar la diferencia

Creemos que todos los involucrados en nuestro viaje tienen el poder de marcar la diferencia. Ya sean nuestros asociados, proveedores, clientes, consumidores o invitados, cada uno desempeña un papel crucial a la hora de impulsar un cambio sostenible. Juntos, podemos crear un efecto dominó de impacto positivo, sorbo a sorbo de café.



**CREEMOS QUE EL  
VERDADERO LIDERAZGO EN  
SOSTENIBILIDAD SIGNIFICA  
ESTABLECER UN ESTÁNDAR  
QUE INSPIRE A OTROS**

## Creación de valor

# VALORES DE LA EMPRESA

### Nuestros valores e identidad

Nos mueve la pasión de brindar alegría a nuestros clientes y a sus consumidores todos los días. Fundados en los principios de confianza, innovación y servicio excepcional, nos esforzamos por crear experiencias memorables a través de nuestras soluciones de alimentos y bebidas, siempre con el objetivo de superar las expectativas.

### Nuestro propósito y compromiso

El propósito principal de Selecta se resume en el posicionamiento de nuestra marca, "Joy to Go". Refleja nuestro compromiso de estar presentes donde y cuando la gente nos necesita, entregando no solo productos, sino también experiencias deliciosas, un café, un bocado, y una sonrisa a la vez. Estamos dedicados a garantizar que nuestros clientes y sus consumidores sientan la diferencia en la calidad y el servicio que brindamos.

### Somos Selecta

Una empresa construida sobre fuertes valores y una misión clara. Creemos en:

*Servicio optimista y dinámico:* nuestro tono y acciones son enérgicos, optimistas y enfocados al futuro. Nuestro objetivo es inyectar positividad en cada interacción, asegurando que nuestros servicios sean dinámicos y de confianza.

*Toque humano:* a pesar de ser una gran organización internacional, priorizamos un enfoque personal y sincero. Nuestras comunicaciones y servicios están diseñados para ser agradables y abordar las necesidades individuales con un comportamiento cálido y amigable.

### Nuestros atributos de marca

Los atributos de nuestra marca guían el tono y el estilo de todas nuestras comunicaciones:

- Optimista: enérgico y alegre.
- Dinámico: emprendedor, innovador y centrado en el futuro.
- Humano : orientado al servicio, sincero, individual y personal.

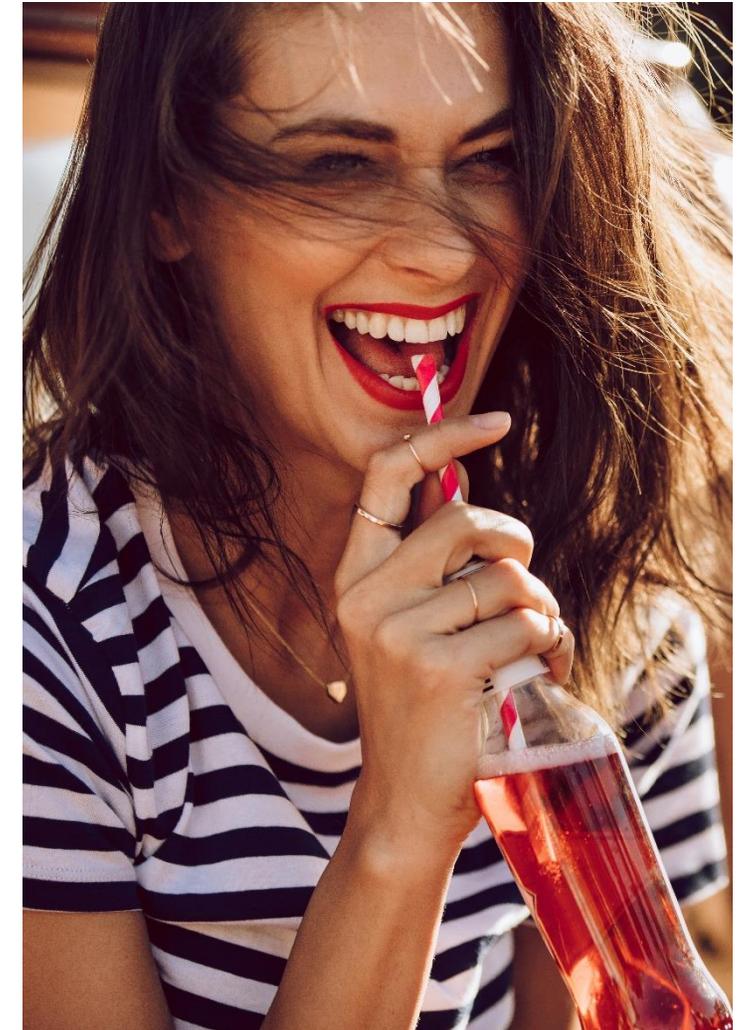
### Foco en el cliente y el consumidor

Entendemos que el éxito de nuestros clientes depende de la satisfacción de sus consumidores. Por lo tanto, enfatizamos una comprensión profunda de las necesidades y preferencias de los consumidores, asegurando que nuestras soluciones no solo cumplan sino superen las expectativas. Las marcas de clase mundial y nuestros servicios están diseñados para impulsar el éxito y mejorar los ritmos diarios de los consumidores de nuestros clientes.

### Sostenibilidad e innovación

Como pioneros en sostenibilidad, estamos comprometidos a reducir nuestro impacto ambiental y apoyar a nuestros clientes en el logro de sus objetivos de sostenibilidad. Programas como Zero Waste Concept y Eco Joy son testimonio de nuestra dedicación a crear un futuro más sostenible a través de soluciones innovadoras.

Combinamos confiabilidad, innovación y un toque humano para brindar experiencias excepcionales de comida y bebida. Estamos aquí para brindar alegría, asegurando que cada interacción esté llena de positividad y excelencia. *Únase a nosotros en nuestro viaje para hacer que cada día sea un poco más brillante, taza a taza y sonrisa a sonrisa.*



## Creación de valor

# MODELO DE CREACIÓN DE VALOR

### Progreso pionero en los 17 objetivos de desarrollo sostenible

En Selecta no somos sólo participantes de la industria; somos pioneros. Nuestro compromiso inquebrantable con la sostenibilidad y la innovación nos distingue y nos impulsa a lograr lo que ninguna otra empresa en nuestro campo ha logrado. Nuestro modelo de creación de valor aborda audazmente los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, garantizando que cada aspecto de nuestras operaciones contribuya a un planeta más saludable y un futuro más brillante para todos.

## PLANETA

### Tierra alegre, futuros florecientes

Cada gota de agua que ahorramos, cada semilla que cultivamos, nos acerca a un mundo sin sed ni hambre. Nuestras son una promesa para las generaciones futuras de que les dejaremos un planeta donde cada vida florece, cada comunidad prospera y cada paisaje es un testimonio de nuestro compromiso compartido de preservar los preciosos recursos de la Tierra.



**Agua limpia y saneamiento:** en Burundi, los esfuerzos se dedican a rehabilitar las fuentes de agua y garantizar el acceso al agua potable para las comunidades.



**Energía limpia y asequible:** Selecta optimiza el uso de energía mejorando la eficiencia energética y las operaciones ecológicas. Además, buscamos activamente la transición a fuentes de energía verdes dentro de nuestros contratos siempre que sea posible.



**Acción climática:** nuestro compromiso incluye la transición a vehículos eléctricos, la optimización de rutas e inversión en neutralidad de CO<sub>2</sub>, además de promover productos de origen vegetal



ya la agricultura sostenible para mitigar el cambio climático.

**Vida bajo el agua:** las fuentes de agua y las iniciativas de reciclaje reducen los desechos, ayudando indirectamente a la vida marina y minimizando la contaminación de océanos.



**Vida en la tierra:** el uso de materiales ecológicos como madera, bambú y fibra, más el reciclaje de residuos de café, respalda el uso sostenible de la tierra y la conservación de la biodiversidad.

## GENTE

### Cultivando sonrisas, alimentando sueños

En el corazón de cada agricultor, en la sonrisa de cada niño alimentado por nuestro esfuerzo, reside el verdadero impacto de nuestro trabajo. A través de nuestras iniciativas no solo estamos cambiando vidas; Estamos tejiendo un tapiz de esperanza, empoderamiento y dignidad que se extiende desde las colinas de Ruanda hasta las bulliciosas calles de nuestras ciudades. Nuestra misión trasciende más allá de alimentar cuerpos; se trata de nutrir almas, elevar espíritus y construir un mundo donde la igualdad, la salud y la educación no sean privilegios, sino derechos para todos.



**Sin pobreza:** El Fondo de Café Selecta mejora los ingresos de los agricultores en Ruanda, Burundi, Honduras y Colombia a través de formación y diversificación, centrándose en ingresos dignos y agricultura regenerativa para aliviar la pobreza.



**Hambre cero:** Selecta se centra en la producción sostenible y en soluciones innovadoras, mejorando la seguridad alimentaria y la nutrición, al tiempo que minimiza el desperdicio de alimentos a través de asociaciones estratégicas y la diversificación en la agricultura.



**Salud y bienestar:** las opciones más saludables, como los aderezos a base de plantas, la preocupación por la salud física y mental y la seguridad en el lugar de trabajo y las redes de proveedores, contribuyen a mejorar el bienestar.



**Educación de calidad:** el programa de posgrado Employer of Choice y las iniciativas de aprendizaje brindan experiencias prácticas y desarrollo para jóvenes profesionales.



**Igualdad de género:** las iniciativas en Ruanda y Burundi priorizan el equilibrio de género en la agricultura, con programas de capacitación y empoderamiento para agricultoras. Garantizando una fuerza laboral femenina del 40%.



**Trabajo decente y crecimiento económico:** la formación y las mejoras agrícolas del Selecta Coffee Fund mejoran los medios de vida y las condiciones laborales, mientras internamente se promueve un ambiente de trabajo seguro y ético.



**Desigualdades reducidas:** La igualdad de acceso para agricultores y agricultoras en Ruanda y Burundi, así como el apoyo a las personas sin hogar a través de nuestra asociación con Change Please, junto con programas internos de diversidad e inclusión, tienen como objetivo reducir las desigualdades.



**Paz, justicia e instituciones sólidas:** las colaboraciones con proveedores sostenibles y el programa interno Speak Up fomentan instituciones transparentes y responsables, promoviendo la integridad y la conducta ética.

## PRODUCTO

### Innovaciones para un planeta más feliz

Cada innovación, cada elección sostenible que hacemos en nuestros productos e infraestructura, es un paso hacia un futuro donde la armonía entre la humanidad y la naturaleza es una realidad. Nuestro compromiso con el consumo y la producción responsable es un testimonio de nuestra creencia de que cada acción, puede provocar una revolución en la forma en que vivimos, trabajamos y cuidamos nuestro planeta. En cada paquete ecológico, en cada máquina energéticamente eficiente, reside nuestro compromiso con un mundo donde la sostenibilidad sea la norma.



**Industria, innovación e infraestructura:** la integración de sistemas de telemetría, soluciones sostenibles como iluminación LED y módulos de capacitación innovadores optimizan el uso de recursos y contribuyen a una fuerza laboral dinámica.



**Ciudades y comunidades sostenibles:** Los Proyectos Lighthouse en Ámsterdam y Oslo, junto con la optimización de rutas y formación de conducción sostenible, apoyan la creación de infraestructuras urbanas ecológicas.



**Consumo y producción responsables:** iniciativas como la telemetría, el cambio hacia productos ecológicos, envases reciclables y la optimización de las máquinas promueven prácticas de consumo y producción responsables.



**Asociaciones para lograr los objetivos:** las colaboraciones con entidades como Green Waste y Caffee Inc., junto con asociaciones en iniciativas comunitarias y ayuda en casos de desastre, demuestran un compromiso con las soluciones cooperativas y sostenibles.

# Iniciativas de sostenibilidad

## CRONOGRAMA

### 2018 PIONERO EN SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN

- **Enfoque de sostenibilidad:** lanzamos una estrategia de sostenibilidad para todo el grupo con la colaboración de las partes interesadas.
- **Iniciativas ecológicas:** se aseguró de que todos los vasos fueran reciclables y tuvieran la certificación PEFC.
- **Eficiencia energética:** se transformó 873 toneladas de biorresiduos en electricidad, se introdujo la telemetría e inició un proyecto de movilidad verde
- **Avances tecnológicos:** el 60% de las máquinas equipadas con opciones de ahorro de energía, 135.000 máquinas pasaron a iluminación LED.
- **Apoyo comunitario:** apoyo a la Fundación Juegaterapia, la Fundación Jack O'Donnell y se lanzó el programa 'Vägen In' en Suecia
- **Diversidad de la fuerza laboral:** el 30% de la fuerza laboral eran mujeres, el 90% de los asociados tenían contratos permanentes.
- **Abastecimiento ético:** 45% del café de origen ético, 40% de los granos de Mifino Ruanda de Bucoffee.
- **Renovación:** 44% de 450.000 máquinas renovadas



### 2019

### IMPULSAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

- **Renovación de máquinas:** 23.000 máquinas reacondicionadas, lo que supone un 43% de las instalaciones.
- **Reducción de residuos:** se lanzó un proyecto piloto de reutilización de vasos en Suiza
- **Expansión de la tecnología inteligente:** se amplió la red de máquinas expendedoras inteligentes a 94.000
- **Movilidad verde:** flota de 6.900 vehículos, iniciando proyectos de movilidad verde en Suecia, Países Bajos y España.
- **Compromiso de los empleados:** se realizó la primera encuesta a nivel de grupo con una tasa de respuesta del 73%
- **Informes éticos:** se lanzó Selecta AlertLine y se estableció un Código de Conducta
- **Apoyo comunitario:** apoyo al 'Cáncer Knæk' en Dinamarca y otras iniciativas comunitarias
- **Abastecimiento sostenible:** 15.000 toneladas de café tostado, 52% certificado
- **Derechos humanos:** evaluación del impacto en los derechos humanos

### ADOPTANDO LA ECONOMÍA CIRCULAR Y LA TECNOLOGÍA INTELIGENTE 2020

- **Reducción de Plástico:** reducción de los vasos de plástico del 49% al 33%; inicio del proyecto CIRCUP
- **Tecnología inteligente:** se instalaron 9.300 máquinas expendedoras inteligentes adicionales
- **Renovación de máquinas:** 47% de las máquinas expendedoras renovadas
- **Flota eléctrica:** política destinada a una flota totalmente eléctrica para 2030
- **Apoyo comunitario:** asociado con OLIO y AUARA para apoyar a las comunidades
- **Café sostenible:** aumento del café certificado de forma sostenible al 57%
- **Soluciones alimentarias:** primeros Micro Mercados Foodies
- **Abastecimiento ético:** renovado el Código de conducta de proveedores

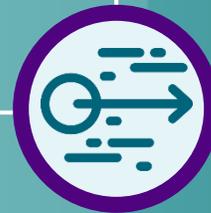


## 2021 REDUCIR LA HUELLA DE CARBONO Y MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD

- **Reducción de carbono:** se establecieron objetivos y redujeron las emisiones de Alcance 1 y 2 de 49.142 a 37.270 toneladas métricas de CO<sub>2</sub>-e
- **Optimización de rutas:** ahorro de 206 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> gracias a la optimización de rutas
- **Transición a la flota eléctrica:** comprometido con una flota totalmente eléctrica para 2030
- **Premios:** recibió el premio Swisscom IoT Climate Award
- **Producción de biogás:** biogás desarrollado a partir de posos de café en Italia
- **Informes éticos:** lanzamiento del programa Speak Up
- **Iniciativas de formación:** formación implementada en soluciones basadas en las necesidades
- **Vasos reutilizables:** lanzó la campaña 'Úsame otra vez'
- **Evaluación de proveedores:** implementó una herramienta de evaluación de proveedores en Suecia
- **Café certificado:** 58% del café certificado por Fairtrade o UTZ/Rainforest Alliance

## 2022 ACELERAR LA SOSTENIBILIDAD Y EL APOYO COMUNITARIO

- **Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>:** se logró una reducción del 75 % en las emisiones de CO<sub>2</sub> de alcance 1 y 2 con respecto a los niveles de 2019.
- **Eficiencia de la flota:** reducción de la flota de 5.071 a 4.785 vehículos.
- **Inversión energética:** invertidos 150.000€ en iluminación LED energéticamente eficiente.
- **Renovación de máquinas:** se reacondicionaron 13.961 máquinas en toda Europa.
- **Belief System:** se integró un Sistema de Creencias con compromisos diarios.
- **Diversidad e inclusión:** se lanzó un Programa de Diversidad e Inclusión, aumentando las mujeres en roles de liderazgo.
- **Salud y seguridad :** se implementó una nueva política de seguridad y salud para todo el Grupo.
- **Formación :** presentación de EdApp para formación, con 8.524 horas realizadas.
- **Apoyo comunitario:** donando durante crisis humanitarias y apoyando a comunidades locales.
- **Café sostenible:** se relanzó la marca Pelican Rouge como una solución de café sostenible.
- **Reducción de residuos plásticos:** más máquinas de agua para reducir los residuos plásticos.
- **Productos de origen vegetal:** se ofrecen productos con un menor impacto de CO<sub>2</sub>.
- **Abastecimiento local :** productos frescos y regionales priorizados, con un 70% en Suiza.





TAKE NOTHING BUT  
PICTURES...LEAVE  
NOTHING BUT FOOTPRINTS.

# Creación de valor

# ÉTICA EN SELECTA

## Speak Up y política anticorrupción

En Selecta estamos comprometidos a realizar negocios con los más altos estándares de integridad y ética. Nuestras políticas integrales antisoborno y anticorrupción y nuestro programa Speak Up están diseñados para fomentar un lugar de trabajo transparente, justo y responsable.

## Programa Speak Up

El programa Speak Up de Selecta alienta a los asociados y partes externas a denunciar cualquier conducta que pueda violar nuestro Código de conducta, políticas o leyes aplicables. Este programa es un componente crucial de nuestro compromiso con las prácticas comerciales éticas y nos ayuda a abordar problemas potenciales de manera proactiva.

El programa Speak Up proporciona una forma segura y confidencial para que las personas informen de inquietudes sobre posibles malas conductas. Esto nos ayuda a mantener nuestra reputación y a defender nuestro compromiso.

## ¿Cómo informar?

Las inquietudes pueden plantearse a través de varios canales.

1. *Liderazgo y participación de RR.HH.* - Las inquietudes sobre sospechas de mala conducta se pueden plantear a un líder, representante de recursos humanos o líder del mercado. Estos representantes pueden elevar la inquietud al Asesor General del Grupo y al Líder de Cumplimiento y Riesgos del

Grupo, según el nivel de investigación preferido. Si no se indica ninguna preferencia específica, el departamento Legal evaluará el informe y tomará las medidas adecuadas en coordinación con el mercado.

2. *Línea SpeakUp* : hay disponible una línea SpeakUp alojada externamente para informes confidenciales en varios idiomas, administrada por un tercero independiente. Este servicio funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, accesible en línea o por teléfono (gratuito) a través de la página web de EthicsPoint - Selecta AG: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/105612/informe.html>.

SpeakUp Line proporciona claves de denuncia y contraseñas únicas a los denunciantes para un seguimiento seguro de las inquietudes enviadas. Todos los informes son revisados por Selecta Group para su posterior manejo, con acceso limitado al Asesor General del Grupo y al Líder de Riesgo y Cumplimiento del Grupo.

## Política de no represalias

Protegemos a las personas que plantean inquietudes de buena fe contra cualquier forma de represalia. Es esencial crear un entorno donde los asociados se sientan seguros para informar problemas sin temor a consecuencias negativas.

## Política antisoborno y anticorrupción

Selecta tiene una política de tolerancia cero hacia el soborno y la corrupción. Nuestra política antisoborno y anticorrupción describe nuestro compromiso de cumplir con todas las leyes antisoborno relevantes a nivel mundial y garantiza que nuestros socios comerciales hagan lo mismo.

- **Tolerancia cero con el soborno:** Selecta prohíbe estrictamente ofrecer, dar, recibir o autorizar sobornos o cualquier cosa de valor para influir indebidamente en las decisiones comerciales o asegurar una ventaja injusta.
- **Aplicabilidad** - Esta política se aplica a todos los asociados de Selecta en todo el mundo, incluidos directores, asociados y terceros que actúan en nuestro nombre, como agentes, proveedores y distribuidores.
- **Due diligence y seguimiento:** llevamos a cabo una due diligence exhaustiva antes de colaborar con socios comerciales e incluimos cláusulas anticorrupción en los contratos. También monitoreamos y revisamos nuestros controles internos para asegurarnos de que prevengan eficazmente el soborno y la corrupción.

Al adherirse a estas políticas, Selecta apunta a crear una cultura de integridad y responsabilidad, asegurando que nuestras prácticas comerciales reflejen nuestro compromiso con la conducta ética.



Organización y actividades

# PRODUCTOS Y SERVICIOS

## NUESTRO BELIEF SYSTEM

En Selecta, nos enorgullecemos de ser el proveedor líder de servicios de distribución y tecnología alimentaria en toda Europa. Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de empresas de todos los tamaños y sectores, garantizando una experiencia placentera y eficiente para nuestros clientes, consumidores e invitados.

### Nuestro negocio

Selecta Group, con sede en Suiza desde 1957, cuenta con una red de distribución de autoservicio basada en rutas, líder en Europa. Nos especializamos en soluciones alimentarias innovadoras y marcas de café de primer nivel para lugares de trabajo y espacios públicos. Con una facturación anual de 1.400 millones de euros, nuestro éxito está impulsado por nuestros 6.500 asociados dedicados que alegran a nuestros clientes y sus consumidores a diario.

Desde 2020, hemos adoptado el enfoque 'ONE Selecta', unificando nuestras operaciones en 16 mercados. Una piedra angular de este enfoque es nuestro modelo 'glocal', que combina estrategias globales con ejecución local. Esto nos ha permitido ofrecer una gama consistente de soluciones, fortalecer las relaciones con proveedores y socios e implementar iniciativas críticas de sostenibilidad como la expansión de la telemetría y programas integrales de formación. Si bien nos centramos en estos beneficios, también reconocemos la importancia de las necesidades y relaciones locales. Por ejemplo, obtenemos alimentos frescos para nuestras soluciones Foodies de proveedores locales y regionales para mantener una cadena de suministro fresca y de confianza.

Un elemento central de nuestra transformación es el Sistema de Creencias Selecta, que subraya nuestras operaciones comerciales. Al brindar millones de momentos de alegría todos los días, nuestro sistema de creencias enfatiza la importancia de comprender las necesidades de nuestros clientes y consumidores. Nos esforzamos por ofrecer soluciones personalizadas que superen las expectativas. Nuestro compromiso es atender consultas en un plazo de 24 horas y dar soluciones en un plazo de 48 horas. Con este enfoque, nuestro objetivo es retener al 100% de nuestros clientes, atraer otros nuevos y brindar constantemente un servicio excepcional.

## Productos y servicios

# NUESTRAS SOLUCIONES

El café no es sólo una bebida; es una herramienta de compromiso, símbolo de la cultura de una empresa y que contribuye a la satisfacción y la productividad del consumidor. El café (y té) es un elemento esencial de un ambiente de trabajo estimulante. Es una parte vital de la cultura laboral y la rutina diaria de muchos empleados.

### Relevancia cultural

El café está profundamente arraigado en la cultura laboral. Es un signo universal de hospitalidad y calidez, a menudo asociado con tomar un descanso, compartir ideas o simplemente comenzar el día con fuerza. En el lugar de trabajo moderno, el café actúa como un vínculo comunitario, uniendo a las personas y fomentando un sentido de pertenencia y unión.

### Rendimiento y productividad

La cafeína es un estimulante que puede mejorar el estado de alerta mental y la concentración.

Al ofrecer café en el lugar de trabajo, los empleadores proporcionan un recurso que ayuda a muchas personas a sentirse más concentradas y preparadas para afrontar sus tareas.

### Expectativa y valor

En el mercado laboral actual, el estándar de los beneficios de oficina ha aumentado. Los empleados a menudo esperan que no sólo haya café, sino también café de alta calidad y de forma gratuita. Esta expectativa surge de una tendencia más amplia de lugares de trabajo que ofrecen más beneficios para atraer y retener a los mejores talentos. Las opciones de café y té de alta calidad pueden verse como un reflejo del respeto de una empresa por la comodidad y satisfacción de sus empleados.

### Salud y Bienestar

El café y el té de calidad suelen tener beneficios para la salud. El café es una fuente de antioxidantes y ciertos té son conocidos por sus

efectos calmantes y propiedades saludables adicionales. Ofrecer estas opciones promueve un lugar de trabajo que se preocupa por el bienestar de sus empleados.

### Diversidad e inclusión

Con una fuerza laboral diversa, ofrecer una variedad de té y cafés de buena calidad puede satisfacer diferentes preferencias y necesidades dietéticas. Esta inclusión puede mostrar el compromiso de una empresa de acomodar a todos sus empleados, lo cual es importante para construir una cultura laboral positiva.

### Imagen y reputación de marca.

La calidad del café y el té que ofrece una organización puede reflejar su imagen de marca. Ofrecer bebidas premium puede mejorar la reputación de una empresa, indicando tanto a los empleados como a los visitantes que la empresa valora la calidad en todos los aspectos de sus operaciones.



**CAFÉ ... HERRAMIENTA DE MOTIVACIÓN,  
SÍMBOLO DE LA CULTURA DE EMPRESA Y  
CONTRIBUYENTE DE LA SATISFACCIÓN**

Productos y servicios

# PELICAN ROUGE COFFEE ROASTERS

No es sólo un motivo de orgullo; es un activo estratégico de Selecta que se distingue en el mercado con su propio tostador de café Pelican Rouge, un sello distintivo de herencia y calidad en la industria del café. Esta propiedad no es sólo un motivo de orgullo; es un activo estratégico que nos permite ofrecer un nivel excepcional de servicio a nuestros clientes.



Con Pelican Rouge Coffee Roasters, estamos en una posición única para ofrecer soluciones de café de marca privada propia, lo que permite a las empresas elevar su marca con mezclas personalizadas que se adaptan a sus gustos y preferencias específicas. Esta integración vertical garantiza que cada grano que tostamos y cada taza que servimos cumpla con los más altos estándares de calidad y consistencia. Para nuestros clientes, esto significa acceso a una línea de productos premium, elaborada por expertos, por un equipo dedicado al arte del café. Es más que sólo café; es un viaje sensorial que comienza en nuestro tostador y culmina en las inolvidables experiencias de café que creamos para cada consumidor. En Pelican Rouge Coffee Roasters, no solo servimos café: creamos una experiencia exclusiva que distingue a nuestros clientes.

#### Pelican Rouge, la marca

La marca Pelican Rouge data del siglo XIX, donde comenzó su andadura cafetera en Bélgica. Desde 1863, Pelican Rouge siempre ha explorado nuevos terrenos y desarrollado nuevas formas de perfeccionar nuestros excelentes cafés. En este gran viaje continuamos innovando y ampliando nuestro conocimiento, creando las experiencias de café de alta calidad que nuestros clientes e invitados buscan. En Pelican Rouge miramos hacia atrás solo para seguir avanzando y ofrecer el café con mejor sabor.

Ofrecemos diferentes productos, como café Pelican Rouge, productos ICS Instant, productos de origen vegetal, café NOIR y cafés de marca privada.



# PELICAN ROUGE

Certificaciones prestigiosas de Pelican Rouge Coffee Roasters

## CELEBRANDO LA EXCELENCIA

Estamos inmensamente orgullosos de nuestro tostador de café Pelican Rouge por lograr múltiples certificaciones prestigiosas, destacando nuestro compromiso con la excelencia en calidad, responsabilidad ambiental y prácticas sostenibles. Estas certificaciones reflejan nuestra dedicación a ofrecer productos excepcionales y al mismo tiempo garantizar el bienestar de las personas y del planeta. Pelican Rouge Coffee Roasters ahora cumple completamente con los estándares de las siguientes certificaciones: ISO 14001, ISO 22000 y Escala de rendimiento de CO2 nivel 5.



### ISO 14001 - Gestión ambiental

ISO 14001 es una norma reconocida internacionalmente para sistemas de gestión ambiental eficaces. Proporciona un marco para que las organizaciones protejan el medio ambiente, respondan a las condiciones ambientales cambiantes y mejoren continuamente su desempeño ambiental.

#### Beneficios:

- Crea un lugar de trabajo más saludable al minimizar los riesgos ambientales.
- Reduce el impacto ambiental de nuestras operaciones mediante el uso eficiente de recursos y la reducción de residuos.



### ISO 22000 - Gestión de la seguridad alimentaria

ISO 22000 es una norma reconocida mundialmente para sistemas de gestión de seguridad alimentaria. Garantiza que las organizaciones gestionen los peligros de seguridad alimentaria y proporcionen productos seguros que cumplan con los requisitos reglamentarios y del cliente.

#### Beneficios:

- Garantiza los más altos estándares de seguridad alimentaria, protegiendo la salud del consumidor.
- Promueve prácticas de abastecimiento y producción sostenibles, reduciendo el desperdicio y mejorando la eficiencia.
- Garantiza los más altos estándares de calidad y seguridad.



### CO<sub>2</sub>-PRESTATIELADDER

#### Escala de rendimiento de CO<sub>2</sub>

##### nivel 5: Gestión del carbono

Es una certificación que ayuda a las organizaciones a reducir sus emisiones de carbono. El nivel 5 es el nivel de certificación más alto, lo que indica logros significativos en la gestión y reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

#### Beneficios

- Contribuye a la lucha contra el cambio climático, beneficiando a las comunidades promoviendo un medio ambiente más saludable.
- Demuestra el compromiso de Roasters and Selecta Holanda para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y promover prácticas sostenibles.

- Posiciona nuestros productos como amigables con el medio ambiente, atractivos para los consumidores que valoran la sostenibilidad.

Nuestras certificaciones garantizan que priorizamos la salud y seguridad de nuestros asociados y consumidores. Al cumplir con estrictos estándares ambientales y de seguridad alimentaria, creamos un lugar de trabajo más seguro y entregamos productos en los que nuestros consumidores pueden confiar.

A través de estas certificaciones, Pelican Rouge Coffee Roasters demuestra un fuerte compromiso con la gestión ambiental. Al reducir nuestra huella de carbono, gestionar los recursos de manera eficiente y minimizar los residuos, contribuimos a un futuro más sostenible para nuestro planeta.

Estos logros subrayan la calidad superior y la sostenibilidad de nuestros productos. Los consumidores pueden disfrutar de nuestro café sabiendo que cumple con los más altos estándares de seguridad, responsabilidad ambiental y sostenibilidad.

Lograr las certificaciones ISO 14001, ISO 22000 y Nivel 5 de la escala de rendimiento de CO<sub>2</sub> es un testimonio del compromiso inquebrantable de Pelican Rouge Coffee Roasters con la excelencia. Estas certificaciones reflejan nuestra dedicación a proteger el medio ambiente, garantizar la seguridad alimentaria y reducir nuestra huella de carbono, beneficiando a las personas, el planeta y nuestros productos. Estamos orgullosos de este logro y seguimos comprometidos con la mejora continua y las prácticas sostenibles.



“ESTAMOS COMPROMETIDOS A MANTENER UN PAPEL DE LIDERAZGO EN LA REDUCCIÓN DE CO<sub>2</sub>. CON DATOS CONCRETOS Y RESULTADOS MEDIBLES, LUCHAMOS POR UN FUTURO VERDE Y SOSTENIBLE, SIN LAVADO VERDE DE IMAGEN”

## Productos y servicios

# MARCAS DE RECONOCIMIENTO MUNDIAL

Selecta ofrece una amplia selección de soluciones de café y bebidas calientes. Nuestras asociaciones con marcas de renombre mundial como Starbucks, Nescafé, Change Please y Segafredo nos permiten ofrecer café con calidad barista en lugares de trabajo y espacios públicos. Nuestras cafeteras van desde modelos compactos hasta máquinas de gran capacidad, asegurando que tenemos la solución adecuada para cualquier entorno.



### Marcas de café Selecta

Los clientes tienen diversas necesidades, y su proceso de toma de decisiones para seleccionar una marca va más allá del simple precio. Para satisfacer eficazmente las necesidades de nuestros clientes, hemos desarrollado la pirámide de marcas de café One Selecta que aborda varias áreas críticas

### PRECIO

Considera el costo de la marca, asegurando que se alinee con el presupuesto del cliente y al mismo tiempo brinde valor.

### VALOR DE MARCA PERCIBIDO

Implica la percepción general de la calidad, la reputación y el valor de la marca. Esto puede mejorar la confianza y la satisfacción de los consumidores.

### SOSTENIBILIDAD

Las prácticas de sostenibilidad de la marca de café son cada vez más importantes para quienes priorizan la responsabilidad ambiental y social. Esto incluye prácticas de comercio justo, métodos de producción ecológicos y el impacto general en el planeta.

### EXPERIENCIA

La experiencia general que brinda la marca de café, incluido el sabor, el aroma y el disfrute que brinda a los consumidores, juega un papel fundamental. Esto también abarca el servicio y soporte brindado por la marca.

Al considerar estas áreas, la pirámide de marcas de café One Selecta nos ayuda a adaptar nuestras ofertas para satisfacer mejor las necesidades y

prioridades únicas de cada cliente. Este enfoque integral garantiza que brindamos la solución óptima, beneficiando al cliente de manera más efectiva.



A medida que se asciende en la pirámide de la marca, las ofertas aumentan de precio, pero también aumenta el valor percibido de la marca. Estos niveles premium se caracterizan por fuertes esfuerzos de sostenibilidad y brindan una experiencia de consumidor memorable. Por el contrario, los niveles más bajos de la pirámide de marcas ofrecen opciones más asequibles, que pueden acompañar a una experiencia de consumidor más básica pero igualmente valiosa. Cada nivel de la pirámide atiende diferentes necesidades y preferencias de los consumidores, garantizando una amplia gama de opciones.

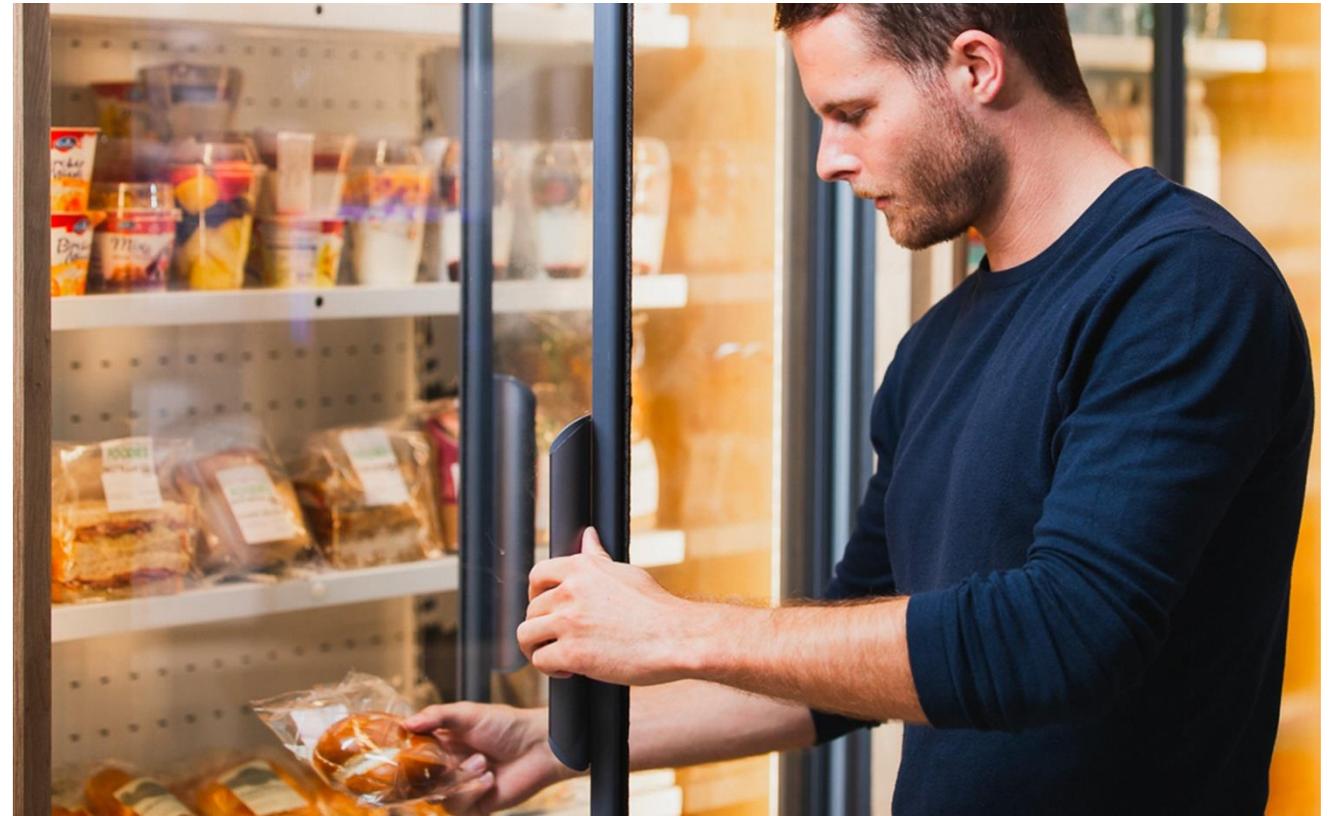
## Productos y servicios

# FOODIES DE SELECTA

Nos dedicamos a promover hábitos alimentarios saludables y apoyar prácticas sostenibles a través de nuestras soluciones innovadoras. Foodies es un concepto de comida modular autoservicio que lleva comida fresca y saludable al lugar de trabajo y más allá. La gama Foodies incluye Foodies Scan & Go Food Market, Foodies Grab & Go Smart Fridge y Foodies Shop and Go, cada uno diseñado para satisfacer las diversas necesidades y minimizar el impacto ambiental.

Para los consumidores, nuestras soluciones Foodies ofrecen comodidad incomparable y acceso a opciones de alimentos frescos y saludables, que satisfacen diversas necesidades dietéticas, incluidas opciones veganas y sin gluten. Las interfaces fáciles de usar y las opciones de pago flexibles mejoran la experiencia del usuario, simplificando el disfrute de comidas de alta calidad en cualquier momento. Al fomentar una cultura alimentaria positiva en el lugar de trabajo, estas soluciones ayudan a mejorar el bienestar, el compromiso y la productividad general de los empleados.

Las soluciones Foodies subrayan nuestro compromiso con la sostenibilidad. Al trabajar estrechamente con proveedores locales, reducimos la huella de carbono asociada con el transporte de larga distancia. Nuestro enfoque en envases ecológicos y reducción de residuos se alinea con objetivos ambientales más amplios, contribuyendo a un ecosistema alimentario más sostenible. Estas iniciativas no sólo apoyan la gestión ambiental sino que también resuenan entre los consumidores que valoran las prácticas responsables y sostenibles.



### Foodies Scan & Go Food Market

Ofrece una solución autoservicio flexible 24/7, que satisface las necesidades cambiantes de los lugares de trabajo modernos. Este micromercado ofrece una amplia variedad de opciones de alimentos frescos y nutritivos. Hemos adaptado nuestro surtido para alinearlos con las preferencias de los consumidores, garantizando una selección que promueva hábitos alimentarios saludables. El diseño modular abierto del Food Market fomenta una atmósfera comunitaria donde los empleados pueden conectarse y disfrutar de sus comidas, contribuyendo a una mayor satisfacción y productividad. Los Foodies pueden ampliarse para adaptarse a empresas de cualquier tamaño, lo que los convierte en una solución de versátil y rentable.

### Foodies Grab & Go Smart Fridge

El frigorífico inteligente es una solución ideal para espacios limitados, ofreciendo un servicio de alimentación compacto pero completo. Están diseñados para almacenar una variedad de alimentos, bebidas y aperitivos frescos. La tecnología detrás de estos refrigeradores garantiza transacciones fluidas y la prevención de robos, brindando una experiencia sin complicaciones. Esta solución es perfecta para entornos de trabajo híbridos, ya que ofrece opciones de alimentos frescos y saludables las 24 horas del día y reduce significativamente la necesidad de comedores tradicionales que consumen mucho espacio .

### Foodies Shop and Go

Foodies Shop and Go representa el pináculo de la conveniencia y la innovación en soluciones de alimentos autoservicio. Esta tienda totalmente automatizada ofrece una amplia gama de productos sin necesidad de personal, lo que la convierte en una alternativa rentable y eficiente a las configuraciones minoristas tradicionales. Brinda acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana a una amplia variedad de alimentos y bebidas, lo que garantiza que los empleados e invitados tengan acceso continuo a opciones nutritivas cuando las necesiten .



**ALIMENTACIÓN MODULAR  
AUTOSERVICIO QUE LLEVA  
ALIMENTOS FRESCOS Y  
SALUDABLES AL LUGAR DE  
TRABAJO Y MÁS ALLÁ.**

## Productos y servicios

# ALIMENTOS FRESCOS Y SALUDABLES

En Selecta estamos comprometidos con la promoción de hábitos alimentarios saludables. Si bien confiamos en nuestros proveedores para brindar opciones de alimentos frescos y saludables, aprovechamos nuestra influencia para fomentar el consumo consciente y apoyar estilos de vida más saludables.

Investigaciones de mercado recientes muestran un aumento significativo en la demanda de opciones de alimentos saludables. Según Nielsen 2022, el 64% de los consumidores están intentando reducir su consumo de azúcar y el 56% busca productos con ingredientes naturales. El mercado de alimentos de origen vegetal también está en auge: el Good Food Institute informó de un aumento del 27 % en las ventas de alimentos de origen vegetal en. Un estudio de Food Navigator encontró que el 45% de los consumidores buscan opciones sin gluten.

Nos adaptamos continuamente a las necesidades de los consumidores mediante la realización de investigaciones exhaustivas y el análisis de nuestra gama de productos. Este enfoque nos mantiene alineados con las preferencias de los consumidores y garantiza que ofrecemos productos que satisfagan sus necesidades y gustos. Como el consumidor final es una parte interesada clave, reconocemos que las preferencias de los consumidores influyen significativamente en nuestro impacto.

### PROVEEDORES LOCALES →

Priorizamos trabajar con proveedores locales que ofrezcan productos de alta calidad, frescos y saludables, incluidas opciones veganas y sin gluten. Esto ayuda a reducir nuestra huella de carbono al minimizar las distancias de transporte.

### EMPODERAR A LOS CONSUMIDORES →

Involucramos a los consumidores a través de promociones que resaltan los beneficios de una alimentación saludable. Al proporcionar contenido claro e informativo, ayudamos a los consumidores a elegir mejores alimentos y a ser más conscientes de lo que comen.

### NECESIDADES DEL CONSUMIDOR →

Conscientes de las opciones del consumidor, realizamos estudios de mercado que influyen y enriquecen continuamente nuestra gama de alimentos frescos.

### ESTILO DE VIDA SALUDABLE →

Creemos que promoviendo alimentos frescos y nutritivos, podemos contribuir al bienestar de nuestros consumidores y crear un impacto positivo en el medio ambiente. Esto está en línea con la creciente tendencia donde los consumidores buscan no sólo beneficios nutricionales sino también garantías éticas y ambientales.



## Nuestros campeones de la alimentación saludable y sostenible

En Selecta nos enorgullecemos de colaborar con proveedores locales que comparten nuestro compromiso de ofrecer opciones alimentarias saludables y sostenibles.

Estas asociaciones nos permiten ofrecer una variedad diversa y nutritiva, satisfaciendo la creciente demanda de opciones de alimentos ecológicos y conscientes de la salud. Al trabajar estrechamente con estos héroes locales, apoyamos las economías regionales y reducimos nuestra huella de carbono, generando un impacto positivo tanto en las personas como en el planeta.

A continuación se muestran algunos ejemplos de estos socios destacados.



### SONIGIRI

SONiGiRi , sinónimo de auténticos snacks onigiri japoneses, perfectamente adaptados al gusto francés. Los deliciosos bocadillos de arroz triangulares vienen en una variedad de sabores interesantes y ofrecen una opción nutritiva y conveniente para cualquier comida. Elaborado con ingredientes de primera calidad procedentes de proveedores confiables, incluido arroz Japonica de alta calidad, SONiGiRi ofrece una experiencia gastronómica única y satisfactoria.



### BY KAVSMAN

By Kavsmán se especializa en desarrollar, fabricar y envasar deliciosas comidas y acompañamientos. Arraigados en la agilidad, la innovación y la conciencia de la calidad, se adaptan constantemente a los cambios del mercado y traspasan los límites de la creatividad culinaria. Su compromiso de utilizar materias primas de alta calidad y fomentar entornos de trabajo colaborativos garantiza que cada producto cumpla con los más altos estándares.



### GOOD2EAT

Good2Eat es una de las marcas más importantes de Suecia de platos frescos y listos para comer. Sus ensaladas artesanales, abundantes baguettes y cremosos wraps se elaboran con amor en Suecia, lo que garantiza la más alta calidad y frescura. Good2Eat ofrece opciones de comida deliciosas y convenientes que puedes disfrutar en cualquier lugar y en cualquier momento. Están comprometidos a brindarle sabrosos clásicos que se adaptan perfectamente a su ajetreado estilo de vida. Good2Eat combina sabor y conveniencia, hecho a mano solo para usted.



### L'ATELIER DES LILAS

A través de nuestra asociación con L'Atelier des Lilas , ofrecemos una exquisita gama de productos 100% sin gluten elaborados con ingredientes naturales. Con sede en Champigny Sur Marne, L'Atelier des Lilas es famoso por sus quiches, ensaladas, sopas, pasteles y postres hechos a mano y de alta calidad. Estas opciones deliciosas y saludables son perfectas para cualquier cliente que busque brindarles a sus empleados o invitados delicias de primer nivel y sin gluten.



## GOOH

Gooh ofrece una experiencia culinaria única con comidas preparadas de alta calidad inspiradas en la cocina tradicional sueca e italiana. Elaboradas por chefs expertos con los mejores ingredientes suecos, todas las comidas se preparan utilizando el innovador método Micvac, que preserva los sabores naturales y el valor nutricional al tiempo que garantiza una larga vida útil sin aditivos innecesarios. El compromiso de Gooh con la sostenibilidad es evidente a través del uso de carnes y productos frescos de origen local, lo que garantiza un sabor excepcional y un impacto ambiental mínimo.



## LILLESJÖ

Con una larga trayectoria en la producción de mezclas, salsas, sándwiches, pasteles y otras delicias hechas a mano, Lillesjö es el principal fabricante de platos recién preparados de Suecia.



## FOOD2SMILE

Food2Smile, revoluciona la forma de disfrutar snacks y golosinas. Fundada por la nutricionista Miriam Bouwens, Food2Smile ofrece una deliciosa variedad de dulces sin azúcar, patatas fritas más saludables y chocolates sin remordimientos que encajan perfectamente en un estilo de vida saludable. Todos los productos están elaborados para brindar alegría sin azúcar agregada, apoyando tanto los objetivos de bienestar personal como la sostenibilidad ambiental.



## COOP TO GO

A través de nuestra asociación exclusiva con Coop to Go, podemos ofrecer una impresionante gama de productos con certificación biológica a nuestros clientes en todas las soluciones de Foodies. El surtido incluye ensaladas frescas, sándwiches saludables, snacks nutritivos y bebidas refrescantes, todos elaborados con ingredientes orgánicos de alta calidad. Comprometidos con la sostenibilidad y la salud, Coop to Go garantiza que cada producto cumpla con estrictos estándares orgánicos, brindando al consumidor opciones deliciosas y amigables con el medio ambiente.

## Experimenta nuevos sabores con los 'Food Days' de Selecta

En Selecta creemos en el poder de experimentar y probar los productos de primera mano. Por eso organizamos 'Food Days' para nuestros clientes, brindándoles la oportunidad de probar y disfrutar de nuestras últimas ofertas. Estos eventos son muy apreciados porque permiten a los clientes explorar nuevos productos y sabores, brindándonos información valiosa para futuras innovaciones. Los 'Food Days' sirven como una plataforma perfecta para presentar y probar nuevos artículos, asegurando que cumplimos con los gustos y preferencias cambiantes de nuestros clientes.

## Productos y servicios

# VENDING

### Las innovadoras soluciones de vending de Selecta: transformando los servicios de aperitivos

Estamos comprometidos a mejorar la experiencia a través de nuestras soluciones vending de vanguardia. Nuestra amplia gama de máquinas expendedoras y servicios satisfacen diversas necesidades, garantizando comodidad, calidad y sostenibilidad. Nuestras máquinas ofrecen una amplia variedad de snacks y bebidas, asegurando que sus empleados e invitados tengan acceso en cualquier momento. Funciones como opciones de pago sin contacto y monitoreo de inventario en tiempo real hacen de nuestras máquinas expendedoras una solución moderna y eficiente.

### Tecnología Smart vending

Nuestras máquinas expendedoras inteligentes incorporan tecnologías avanzadas como pagos sin contacto y telemetría. Estas características no sólo mejoran la experiencia del usuario sino que también proporcionan datos en tiempo real para garantizar que las máquinas estén siempre equipadas. Esto reduce el tiempo de inactividad y mejora la eficiencia.

Nuestras máquinas expendedoras respaldan prácticas ecológicas al ofrecer productos con un embalaje mínimo y trabajar con proveedores locales para reducir la huella de carbono. Además, regeneramos nuestras máquinas, lo que ayuda a reducir los residuos y promover una economía circular al extender el ciclo de vida de los equipos.

Las máquinas ofrecen una experiencia fluida y agradable. Con una variedad de opciones de pago, que incluyen pagos en efectivo, sin contacto y móviles, los consumidores pueden comprar fácilmente sus aperitivos y bebidas favoritos. Las máquinas están diseñadas para mantener los alimentos frescos durante períodos más prolongados, garantizando que siempre haya productos de alta calidad disponibles .

Nuestras soluciones vending son versátiles y se pueden personalizar para adaptarse a diferentes ubicaciones y necesidades. Ya sea para uso en interiores o exteriores, tenemos opciones que se adaptan a diversos entornos y requisitos



## Productos y servicios

# NUESTRO EXQUISITO PORTFOLIO DE TÉ

Nuestra diversa cartera de té y de alta calidad satisface una amplia gama de gustos y preferencias. Entendiendo que el té es la segunda bebida más popular del mundo, nuestro objetivo es mejorar nuestra oferta con las mejores selecciones disponibles.

Todas nuestras marcas de té priorizan la sostenibilidad y el abastecimiento ético, garantizando que el té que disfruta se produzca respetando tanto el medio ambiente como las personas involucradas en su producción. Ya sean los tés negros clásicos, los tés verdes aromáticos o las mezclas de hierbas sin cafeína, nuestra cartera tiene algo para todos. Cada marca de nuestro portafolio está comprometida a mantener los más altos estándares de calidad, asegurando que cada taza de té brinde una experiencia excelente y constante. Nuestras ofertas de té incluyen sabores únicos e innovadores que se adaptan a las preferencias de los consumidores modernos, mejorando la experiencia general de beber té.

### TÉ FINELEAF



El té Fineleaf representa la cúspide de nuestra oferta de té. Esta marca premium cuenta con la certificación Fairtrade, lo que

garantiza que se cuidan las condiciones de vida y de trabajo de los agricultores. Todos los tés Fineleaf son 100% orgánicos y se cultivan sin fertilizantes artificiales ni pesticidas químicos, lo que permite que los sabores naturales brillen en cada taza.

El proceso de producción se lleva a cabo en Sri Lanka, proporcionando empleo en las comunidades locales y apoyando la economía local. Fineleaf utiliza materiales reciclables y mantiene una huella de carbono mínima, lo que garantiza una experiencia ecológica desde la plantación hasta su taza.



### TEA CULTURES

Tea Cultures no se trata sólo de disfrutar de una taza de té; se trata de adoptar un estilo de vida sofisticado. Esta marca exclusiva ofrece tés de alta calidad, cultivados orgánicamente y certificados de Comercio Justo que son perfectos para los amantes del té que aprecian las cosas buenas de la vida.

Cada té se elabora con cuidado, lo que garantiza una experiencia de sabor excepcional.

La marca enfatiza la sostenibilidad, con empaques ecológicos y un compromiso con prácticas de abastecimiento

éticas, lo que la convierte en una opción responsable.



## LIFE BY FOLLIS

Life by Follis le ofrece té fresco de las tierras altas de la India, combinados con las mejores especias y hierbas. Esta marca, doblemente certificada como orgánica de la UE y de comercio justo, garantiza que cada paso del proceso de producción cumpla con los más altos estándares de sostenibilidad.

Las innovadoras combinaciones de sabores y el mínimo impacto ambiental hacen de Life by Follis una opción destacada para quienes buscan calidad y sostenibilidad. La marca apoya amplias iniciativas éticas y medioambientales, proporcionando una trazabilidad total desde la planta hasta la taza.

## FLAVOURS OF TEA

Axxent Masters in Tea se dedica a crear conceptos de té sorprendentes e innovadores. Con más de 25 años de experiencia, Axxent produce té certificados Fairtrade y Rainforest Alliance, garantizando responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

Su gama Flavours of Tea ofrece una deliciosa selección, desde el clásico english breakfast hasta la refrescante menta marroquí, todos elaborados para brindar una experiencia de té agradable y concienciada.



## Productos y servicios

# PLNT

### PLNT - Productos veganos de calidad con un toque de cariño

En Selecta estamos orgullosos de ofrecer PLNT, nuestra propia gama de productos veganos de alta calidad diseñados con un toque cariñoso.

Con la creciente demanda de opciones saludables, PLNT ofrece una amplia selección de deliciosos productos veganos y sin gluten, perfectos para quienes tienen alergias a los lácteos o intolerancia a la lactosa.

Nuestra línea de productos incluye

- Topping vegano (sin gluten)
- Topping de avena vegana (sin gluten)
- Capuchino de avena vegano (sin gluten)
- Bebida Vegana De Avena Y Choco

### Embalaje Sostenible

En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, todos los envases de PLNT son totalmente reciclables y no contienen aluminio, lo que facilita la elección de opciones ecológicas.



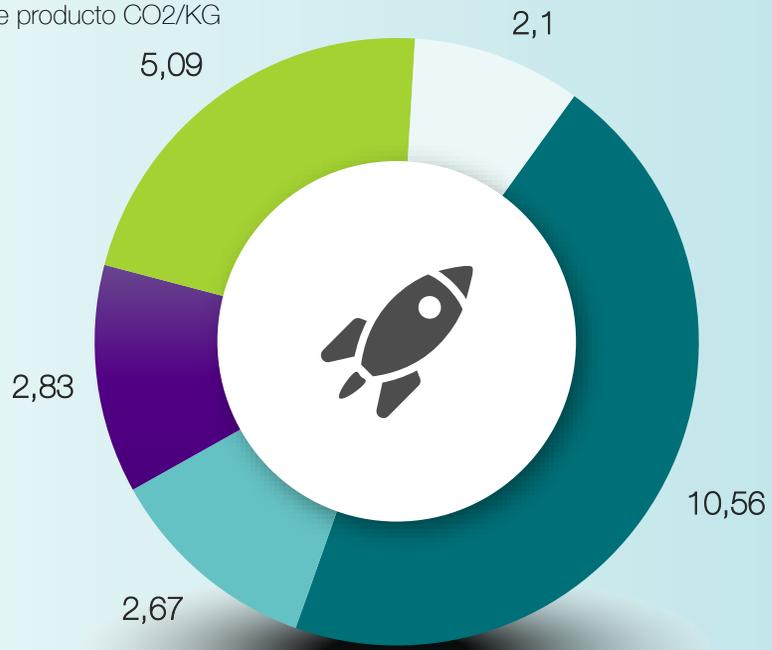
# ¿Sabías?

Al cambiar a leche en polvo a base de PLNT, hemos logrado un impacto significativo en la reducción de emisiones en nuestro proceso de producción. Sólo en 2023 evitamos 355 toneladas de CO2.

Además, nuestro compromiso con la sostenibilidad condujo a un notable aumento del 259 % en el uso de topping a base de PLNT en comparación con 2022. Estos logros reflejan nuestra dedicación a crear un futuro más verde y sostenible para todos.

Alcance de las emisiones de toppings vegetales PLNT

Nivel de producto CO2/KG



192



camisetas de algodón

1,961



comidas vegetarianas

250



Big Macs

138



comidas a base de carne

3x



dar la vuelta al mundo en bicicleta eléctrica

1 VIAJE DE IDA



de París a Nueva York en avión

Productos y servicios

# MEJORAR LA HIDRATACIÓN

Mejorar la hidratación con nuestras innovadoras soluciones de agua. El acceso a agua dulce y limpia es una necesidad para todos. Selecta prioriza continuamente brindar soluciones de hidratación de primer nivel a través de nuestros avanzados sistemas y dispensadores de agua. Nuestro portafolio de agua está diseñado para satisfacer las diversas necesidades de los lugares de trabajo y espacios públicos modernos.

Nuestras soluciones de agua contribuyen significativamente a los esfuerzos de sostenibilidad. Al ofrecer alternativas al agua embotellada de plástico, ayudamos a reducir los residuos de plástico y el impacto ambiental asociado. El uso de estos dispensadores respalda la tendencia hacia soluciones de hidratación sostenibles, alineándose con la creciente preferencia de los consumidores por opciones ecológicas. Además, garantizar un fácil acceso a agua limpia y filtrada siempre aumenta la productividad en el lugar de trabajo, ya que se ha demostrado que la hidratación mejora la función cognitiva y el bienestar general de los empleados. Nuestro portafolio de agua ofrece soluciones de hidratación versátiles y de alta calidad que promueven la salud y la sostenibilidad.



### Mejorar la experiencia del cliente

En Selecta, nos esforzamos por brindar a nuestros clientes una experiencia de servicio integral y perfecta. En varios mercados, nuestros clientes tienen la conveniencia de pedir una amplia gama de productos, como café en grano, condimentos, té, refrigerios, agua y productos desechables y reutilizables, directamente a través de nuestra tienda online. Esta plataforma integrada no solo simplifica el proceso de pedido sino que también garantiza que nuestros clientes tengan acceso a productos de alta calidad que satisfagan sus necesidades específicas.

### Valor añadido para nuestros clientes

- *Comodidad:* nuestra tienda online ofrece una solución integral para todas las necesidades de bebidas y aperitivos, lo que agiliza el proceso de pedido y ahorra tiempo a nuestros clientes.
- *Garantía de calidad:* al proporcionar productos que se adaptan perfectamente a nuestras máquinas, garantizamos un servicio de primera clase y un rendimiento óptimo de la máquina. Cuando se utilizan los granos de café adecuados, la configuración de la máquina se calibra para garantizar una preparación perfecta en todo momento.
- *Amplia selección:* los clientes pueden elegir entre una amplia gama de productos, lo que garantiza que puedan satisfacer diversos gustos y preferencias dentro de su organización.

### División mayorista

Nuestra división mayorista es un componente crucial de este ecosistema. La venta al por mayor se refiere a la venta de bienes en grandes cantidades a precios reducidos, que normalmente otros los venden al por menor. En Selecta, nuestra división mayorista suministra productos a varios clientes, incluidos aquellos que compran a través de nuestras tiendas online.

Esta división gestiona la adquisición y distribución a gran escala, lo que garantiza que podamos ofrecer precios competitivos y mantener un suministro constante de productos de alta calidad.

### Cómo funciona

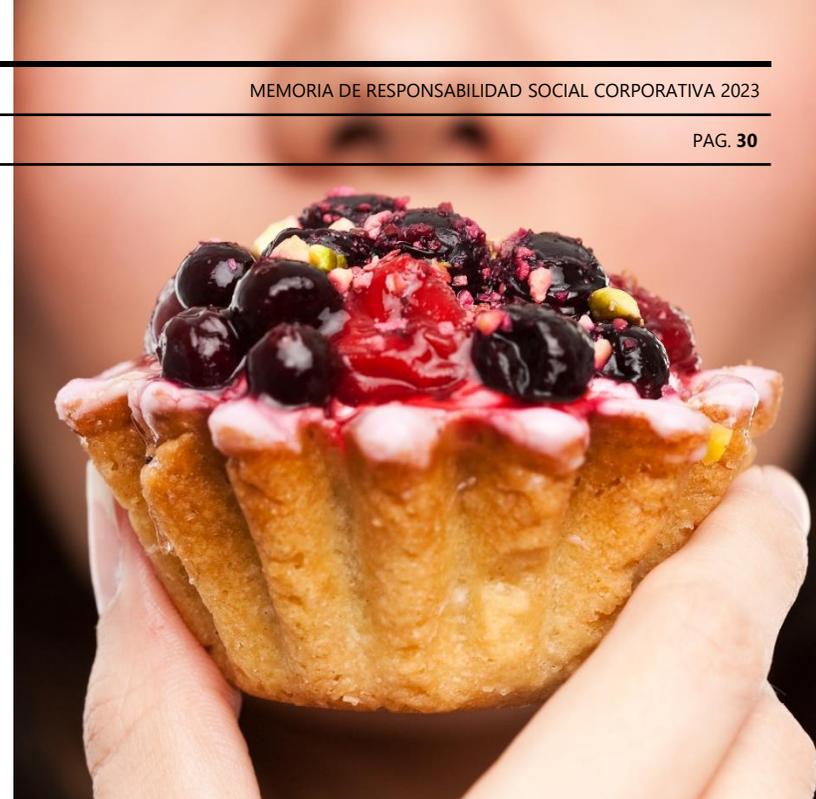
- *Adquisiciones:* nuestro equipo mayorista obtiene productos al por mayor, aprovechando las relaciones con los proveedores para garantizar la mejor calidad a precios competitivos.
- *Distribución:* estos productos están disponibles a través de nuestras tiendas web, donde los clientes pueden buscar y pedir fácilmente los artículos que necesitan.
- *Integración con tiendas web:* la división mayorista garantiza que nuestras tiendas web estén bien abastecidas y que los pedidos se cumplan con prontitud, brindando a los clientes un servicio confiable y eficiente.

Estamos comprometidos a reducir nuestra huella de carbono mediante el abastecimiento de productos a granel y la optimización de nuestras rutas de distribución, minimizando así las emisiones del transporte.

Priorizamos ofrecer desechables y reutilizables ecológicos, que ayuden a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental.

Además, nuestra preferencia por proveedores locales no sólo fortalece las economías locales sino que también disminuye las consecuencias ambientales asociadas con el transporte de larga distancia.

Al proporcionar productos calibrados de alta calidad para nuestras máquinas, garantizamos un uso óptimo, reduciendo así los residuos generados por el deterioro del producto y el mal funcionamiento de la máquina.



**ACCESO A PRODUCTOS DE  
ALTA CALIDAD QUE  
SATISFAGAN SUS  
NECESIDADES  
EN CUALQUIER MOMENTO**

Productos y servicios

# CLIENTES E INDUSTRIAS A LAS QUE SERVIMOS

## GRAN ALCANCE

Nuestra base de clientes es diversa y abarca pequeñas y medianas empresas, así como grandes corporaciones de diversos sectores. Esta amplia gama garantiza que estemos bien capacitados para abordar una variedad de desafíos comerciales y brindar servicios personalizados.

- *Atención sanitaria* : prestamos servicios esenciales a hospitales, clínicas y otros centros de atención sanitaria.
- *Educación* : atendemos a escuelas, colegios y universidades, garantizando que los estudiantes y el personal tengan acceso a alimentos y bebidas.
- *Comercio minorista* : prestamos servicios tanto al personal minorista como a los clientes.

- *Transporte público* : ofrecemos soluciones convenientes para los viajeros y el personal del sector del transporte.
- *Gasolineras* : servimos refrescos a viajeros y empleados de las estaciones.
- *Hoteles y ocio* : mejoramos las experiencias de los huéspedes en hoteles, e instalaciones de ocio.
- *Restaurantes y cafeterías* : soluciones premium para los establecimientos de alimentación.
- *Espacios de oficina* : creamos entornos cómodos y productivos.
- *Fabricación* : proporcionamos soluciones a fábricas e instalaciones de producción.
- *Logística* : al servicio de las necesidades de las empresas de logística y sus empleados.

Nuestra extensa red garantiza que podamos satisfacer las necesidades de los clientes en varias ubicaciones. Desde bulliciosos centros urbanos hasta áreas más remotas, Selecta está ahí para llevar alegría. Además, tenemos una fuerte presencia en los sectores públicos, atendiendo los requisitos específicos de las instituciones.

## Organización y actividades

# DIRECCIÓN

El Grupo Selecta es una sociedad de responsabilidad limitada regida por una Junta, un Comité Operativo (OpCo) y Foros de Liderazgo en todo el grupo, fundamentales para ejecutar nuestra estrategia. El Consejo aprueba la estrategia, los planes comerciales y financieros del Grupo. Supervisa los nombramientos de altos ejecutivos y revisa iniciativas estratégicas críticas.

El OpCo está formado por líderes funcionales que reportan a nuestro director ejecutivo y presidente, quienes garantizan que nuestra estrategia y propósito se ejecuten. Nuestros líderes a nivel de grupo supervisan áreas como Finanzas, Recursos Humanos, Tecnología, Servicios, Comercial, Adquisiciones, Marketing, Estrategia, Sostenibilidad y Legal.

El Consejo de Liderazgo de Selecta, compuesto por miembros de OpCo y líderes del mercado, se reúne periódicamente para discutir temas clave y garantizar que la estrategia One Selecta se ejecute en todos los mercados. El Círculo de Liderazgo incluye equipos de liderazgo y representantes de todas las funciones responsables de ejecutar iniciativas estratégicas clave.

Los temas de sostenibilidad se discuten en todos los niveles. Las actualizaciones periódicas y los llamados a la acción se discuten en grupos de liderazgo más amplios. Los comités multifuncionales se centran en incorporar la Red de Sostenibilidad, la Diversidad e Inclusión y el Comité de Salud y Seguridad.

La red de sostenibilidad incluye representantes de funciones clave, que brindan retroalimentación sobre las iniciativas y apoyan la ejecución local. Las revisiones periódicas siguen el progreso y ejecutan iniciativas más importantes mercado a mercado.

Otro grupo crítico dentro de Selecta son nuestros 170 socios propietarios que poseen participaciones accionarias. Estas personas impulsan la transformación de One Selecta, cuya estructura única ofrece mayor responsabilidad y beneficios del éxito de la empresa. Las reuniones mensuales destacan iniciativas y avances clave.



**OTRO GRUPO CRÍTICO DENTRO DE SLECTA  
SON NUESTROS 170 ASOCIADOS  
PROPIETARIOS CON PARTICIPACIONES**

## Organización y actividades

# NUESTROS ASOCIADOS

En Selecta, nuestra fortaleza radica en nuestra comunidad, nuestra diversidad y nuestro compromiso de crear un ambiente de trabajo atractivo y solidario. Nuestra historia es de familia, compromiso y pasión, como se demuestra a través de nuestro equipo por toda Europa.

Desde las soleadas costas de España hasta las bulliciosas ciudades de Suecia, los miembros de nuestro equipo aportan vida y alegría a cada interacción. Por ejemplo, la historia de Daniel y Alejandro Peña, hermanos y Joy Ambassadors en España, subraya los lazos familiares que hacen que nuestro lugar de trabajo sea único. Su trayectoria compartida en Selecta no sólo fortalece su vínculo sino que también mejora el espíritu de equipo, demostrando que Selecta es más que un simple lugar para trabajar; es un lugar para crecer juntos.

En Suecia, la conmovedora historia de Mikael y Ove, que han estado en Selecta durante décadas, compitiendo divertidamente por el título de asociado con más años de servicio, resalta nuestro profundo respeto por la lealtad y la dedicación. Su historia refleja el espíritu divertido, competitivo y el compañerismo que Selecta fomenta entre sus asociados.



Para ejemplificar aún más nuestro compromiso de fomentar las relaciones, Elin y Anna Bengtsson en Suecia representan un dúo conmovedor de madre e hija que comparten algo más que vínculos familiares: comparten un lugar de trabajo que respeta y promueve sus carreras individuales mientras celebra su conexión.

La historia de Tanja Kalas e Irvin Zunic de Austria, prometidos, también subraya cómo Selecta es un telón de fondo para hitos personales. Nuestro entorno de apoyo respeta y valora la felicidad personal de nuestros asociados, entendiendo que la alegría en el trabajo se traduce en alegría en la vida.

Por último, la lealtad duradera de Manuel García Nájera, quien ha dedicado 37 años a nuestro equipo en España, ejemplifica el profundo sentido de pertenencia y aprecio que fomentamos dentro de nuestra comunidad. El largo servicio de Manuel se celebra no sólo como un logro personal sino como un testimonio del entorno enriquecedor y gratificante que ofrece Selecta.

Estas historias, desde vínculos familiares y amistades de toda la vida hasta amor y risas, ilustran que Selecta no se trata sólo de brindar un excelente servicio al cliente, sino de crear un lugar de trabajo donde cada empleado se sienta valorado, apoyado e inspirado. Entendemos que nuestro éxito como empresa se basa en la felicidad y el bienestar de nuestra gente. Es por eso que nos dedicamos a garantizar que todos los miembros de nuestro equipo, sin importar en qué parte del mundo se encuentren, se sientan parte de algo más grande: una familia, una comunidad, un lugar donde cada día en el trabajo es una oportunidad para conectarse, crecer y sonreír.



**LA ALEGRÍA EN EL TRABAJO  
SE RELACIONA CON  
LA ALEGRÍA EN LA VIDA**

## La historia de Sylvia

# JOY AMBASSADOR Y CONECTIVIDAD

Dentro del vibrante tapiz de la comunidad de Selecta, cada hilo agrega fuerza y color, tejiendo una historia de dedicación y servicio. Una de esas historias inspiradoras es la de Sylvia, una Coffee Joy Ambassador que aporta calidez y energía a cada taza que sirve en IMEC, una filial de la Universidad de Lovaina y uno de los clientes más importantes de Selecta Bélgica.

El papel de Sylvia en IMEC va más allá de simplemente garantizar que más de 5.000 colaboradores comiencen su día con una sonrisa; crea 140.000 momentos de alegría cada mes. Su compromiso ilumina su extraordinaria capacidad para gestionar por sí sola una responsabilidad tan importante. Cada taza de café que sirve es un testimonio de la dedicación de Selecta para mejorar la cultura laboral e impulsar la innovación a través de la calidad y el cuidado.

Imagine el bullicioso entorno de IMEC, donde los avances y las innovaciones son una búsqueda diaria. Aquí, Sylvia se asegura de que el combustible que impulsa estas mentes (el café) esté siempre a la altura, manteniendo altos estándares y un suministro listo. Su presencia reconfortante en la acelerada rutina de los investigadores y el personal, la convierte en una parte integral de sus interacciones y éxitos diarios.

Su historia no se trata sólo del café que sirve sino de las relaciones que fomenta a través de su servicio. Cada interacción con Sylvia es personalizada, memorable y llena de calidez, lo que hace que su papel sea fundamental no sólo para cumplir sino también para superar las expectativas de uno de los clientes más importantes de Selecta.

La dedicación de Sylvia y la alegría que transmite subrayan los valores fundamentales de pasión, colaboración y excelencia de Selecta. Su historia ilustra maravillosamente cómo los miembros de nuestro equipo no son solo asociados sino embajadores de la alegría y la conectividad, profundamente arraigados en el tejido de las organizaciones a las que sirven. Su compromiso inquebrantable ejemplifica cómo Selecta es verdaderamente un lugar extraordinario para trabajar, uno que respeta, reconoce y recompensa a su gente por los roles fundamentales que desempeñan.





## Organización y actividades

# CADENA DE VALOR

### LLEVAR ALEGRÍA DE FORMA SOSTENIBLE - ENTENDIENDO LA CADENA DE VALOR DE SELECTA

Nuestra misión es llevar momentos de alegría a nuestros clientes y consumidores, y creemos en hacerlo de forma responsable y sostenible. Hagamos un recorrido por cómo hacemos que esto suceda y cómo nos esforzamos por dejar una huella positiva en el mundo.

### DE LA GRANJA A LA TAZA

Nuestro viaje cafetero comienza con el corazón y el alma de nuestro negocio: nuestros apasionados caficultores. A través del Fondo de Café Selecta, vamos más allá de simplemente comprar granos de café: forjamos relaciones profundas y significativas y nos comprometemos con prácticas justas.

La historia continúa en nuestras propias instalaciones de tostado, donde tostamos con amor nuestro café, incluidas marcas preciadas como Pelican Rouge y Miofino. Este enfoque meticuloso y práctico garantiza que cada taza de café se elabore con un cuidado incomparable, lo que representa nuestros altos estándares de sostenibilidad.

El impacto de nuestro compromiso es verdaderamente notable. **En 2023, logramos con orgullo la certificación del 100 % de nuestro café Pelican Rouge.** Además, el 73% de todo el café importado por Pelican Rouge Coffee Roasters está certificado, junto con el 46% de todos los solubles. Estos números reflejan nuestra inquebrantable dedicación a la sostenibilidad y la calidad, transformando cada sorbo en un testimonio de nuestro viaje desde la granja hasta la taza.



**EN 2023, ORGULLOSAMENTE LOGRAMOS LA CERTIFICACIÓN DEL 100% DE NUESTRO CAFÉ PELICAN ROUGE. EL 73% DEL CAFÉ IMPORTADO POR EL TOSTADOR ESTÁ CERTIFICADO, JUNTO CON EL 46% DE TODOS LOS SOLUBLES.**

## MAYOR IMPACTO CON CRÉDITOS INSET

No nos limitaremos a reducir nuestras emisiones. A través de prácticas innovadoras como el uso de créditos insertados, estamos logrando un impacto más profundo. Insertar significa invertir en proyectos dentro de nuestra propia cadena de suministro para compensar las emisiones de carbono. Se trata de apoyar a los mismos agricultores que cultivan nuestro café y mejorar sus medios de vida y, al mismo tiempo, abordar el cambio climático.

## ENTREGA EFICIENTE Y SOSTENIBLE

Una vez que el café está listo, es hora de servirlo. Contamos con más de 5.000 vehículos que recorren Europa, garantizando que nuestros productos lleguen a sus destinos de manera eficiente. Hemos logrado avances significativos en la ecologización de nuestra flota; solo en 2023, introdujimos 402 vehículos eléctricos. Esta medida nos ayudó a evitar

1.805 toneladas de emisiones de CO2: ¡una victoria tanto para nosotros como para el planeta!

Pero no se trata sólo de vehículos. Nuestra avanzada tecnología de telemetría y nuestros centros de llamadas dedicados nos mantienen informados sobre qué productos y servicios se necesitan, garantizando entregas oportunas. Se trata de servir lo que necesita, cuando lo necesita, con un impacto medioambiental mínimo.

## ENCONTRARTE DONDE ESTÉS

Tenemos casi 450.000 puntos de venta en toda Europa, desde máquinas expendedoras hasta micromercados que ofrecen bebidas, snacks y alimentos frescos. Ya sea en el trabajo, de viaje o de compras, nuestro objetivo es brindarle opciones convenientes y agradables. Nuestro equipo de más de 4800 embajadores y 1400 técnicos garantiza que estos puntos de venta estén siempre abastecidos, limpios y bien mantenidos.

distribución hasta su oficina o máquina expendedora local, buscamos constantemente formas de mejorar e innovar.

Estamos orgullosos del viaje que estamos realizando y entusiasmados con el futuro. Al elegir Selecta, no sólo disfruta de excelentes productos; también estás apoyando a una empresa que se preocupa profundamente por marcar una diferencia positiva en el mundo.

## DIFUNDIENDO LA ALEGRÍA A NIVEL MUNDIAL

Creemos en el poder de ampliar las buenas prácticas. Es por eso que nos comprometemos a replicar nuestros éxitos en la adopción e implantación de vehículos eléctricos en todos los mercados en los que operamos. Al hacerlo, estamos amplificando nuestro impacto positivo y garantizando que brindamos alegría a más personas de maneras más sostenibles.

## NUESTRO COMPROMISO CONTIGO Y EL PLANETA

Cada decisión que tomamos está guiada por nuestro compromiso con la sostenibilidad y nuestra dedicación para brindarle los mejores productos y servicios posibles. Desde las fincas de café hasta su taza, desde nuestros centros de

## Perfil de la empresa

# COMPROMISO PARTES INTERESADAS

En 2023, Selecta lanzó un extenso proceso de participación para evaluar los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) de cuestiones críticas que afectan la sostenibilidad financiera de nuestro negocio. A partir de la matriz de materialidad de 2018, esta evaluación incorporó investigaciones tanto internas como externas.

Al interactuar activamente con nuestras partes interesadas, identificamos cuestiones que son cruciales tanto desde el punto de vista financiero como para nuestra huella ESG. Este doble enfoque garantiza que prioricemos las áreas que impactan nuestro desempeño financiero y nuestros compromisos de sostenibilidad. Hoy en día, nuestro enfoque hacia la sostenibilidad es holístico e involucra a partes interesadas clave de varios sectores para garantizar que todos los temas materiales se aborden de manera integral.



Nos relacionamos con nuestros grupos de interés a través de diversos canales para garantizar una comunicación abierta, honesta y continua.

#### Asociados

Estamos comprometidos a crear un ambiente de trabajo que priorice la sostenibilidad, la diversidad y la inclusión. Garantizamos que nuestros asociados estén informados, comprometidos y formados para contribuir a nuestros objetivos de sostenibilidad.

#### Clientes

Medimos y compartimos nuestro impacto a través del Joy Score, una métrica que refleja nuestra dedicación a la satisfacción del cliente y la sostenibilidad. Esta puntuación nos permite comunicar nuestro progreso y alinear nuestros servicios con los objetivos de sostenibilidad de nuestros clientes.

#### Socios comerciales (Proveedores)

Fomentamos relaciones de colaboración que enfatizan las prácticas éticas y el crecimiento mutuo. Las evaluaciones de proveedores y las sesiones de retroalimentación garantizan que nuestros socios comprendan y cumplan con nuestros estándares éticos y de mercado.

#### Accionistas/Inversores

Mantenemos la transparencia con nuestros accionistas e inversores a través de llamadas a los titulares de bonos, resultados trimestrales y un cuestionario ESG anual. Estas comunicaciones brindan información sobre nuestro desempeño en materia de sostenibilidad y dirección estratégica.

#### Cuerpos gubernamentales

Priorizamos la transparencia y los datos verificados en nuestras interacciones con los organismos, asegurando el cumplimiento y fomentando la confianza en nuestras iniciativas de sostenibilidad.

#### Organismos de certificación

Nos sometemos a auditorías formales y proporcionamos informes detallados a los organismos de certificación, lo que demuestra nuestro cumplimiento de altos estándares de sostenibilidad.

#### ONG

Participamos en proyectos colaborativos y consultas con ONGs para abordar desafíos sociales y ambientales, aprovechando su experiencia y conocimientos para mejorar nuestro impacto.

#### Instituciones académicas y de investigación

Desarrollamos programas de investigación con instituciones académicas y de investigación para mejorar nuestro impacto en la sostenibilidad, fomentando la innovación y el liderazgo intelectual.

#### Fondo Café Selecta

Impulsamos proyectos sociales y ambientales a través del Fondo Café Selecta, brindando recursos y apoyo a las comunidades cafeteras. Esta iniciativa ayuda a mejorar los medios de vida de los agricultores y promueve prácticas agrícolas sostenibles.

#### Consumidores

Priorizamos la salud y seguridad del consumidor brindándoles información detallada sobre nuestros productos y esfuerzos de sostenibilidad. Nos relacionamos con los consumidores para generar confianza y garantizar la transparencia.





La naturaleza nos sostiene proporcionándonos materias primas y servicios ecosistémicos esenciales para la vida y la prosperidad, equilibrando los delicados ecosistemas que sustentan a todos los seres vivos.



Reconocemos que la naturaleza es nuestro hogar y la base de nuestra existencia. Nos esforzamos por minimizar nuestro impacto, conservar la biodiversidad y promover la sostenibilidad para mantener un medio ambiente saludable y resiliente.



### ASOCIADOS

Los asociados son la columna vertebral de Selecta, impulsando la innovación, la productividad y la satisfacción de los clientes y consumidores. Sus habilidades, dedicación y bienestar son esenciales para el éxito de la empresa. Selecta ofrece un entorno de trabajo dinámico y de apoyo, oportunidades de crecimiento profesional y una plataforma para generar un impacto significativo.



### CLIENTELA

Los clientes son el centro de Selecta e impulsan el crecimiento y el desarrollo. Sus comentarios ayudan a dar forma a productos y servicios para satisfacer mejor sus necesidades. Selecta ofrece productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente, fomentando relaciones sólidas y garantizando satisfacción y lealtad.



### SOCIOS COMERCIALES (PROVEEDORES)

Los proveedores aseguran la eficiencia y confiabilidad de la cadena de suministro, brindando materiales y servicios de alta calidad necesarios. Selecta ofrece asociaciones a largo plazo, prácticas comerciales justas y oportunidades de crecimiento dentro de una red de cadena de suministro estable y ética.



### ACCIONISTAS/INVERSORES

Los accionistas e inversores proporcionan el capital necesario para la expansión, la innovación y la sostenibilidad a largo plazo, al mismo tiempo que velan por su desempeño financiero. Selecta ofrece transparencia, retornos consistentes de la inversión y un compromiso con prácticas comerciales sostenibles y éticas.



### CUERPOS GUBERNAMENTALES

El cumplimiento regulatorio asegura que Selecta opere dentro de los marcos legales, manteniendo su licencia para operar y protegiendo su reputación. Selecta apoya los objetivos regulatorios al adherirse a las leyes, contribuir a la estabilidad económica y promover la salud y la seguridad pública.

### ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

Los organismos de certificación brindan validación de terceros del cumplimiento de Selecta con los estándares de la industria, lo que mejora la credibilidad y la confianza del consumidor. Selecta mantiene los estándares y requisitos establecidos por los organismos de certificación, promoviendo las mejores prácticas de la industria y la mejora continua.



### ONGs

Las ONGs colaboran con Selecta en iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social, ayudando a mejorar el impacto positivo de la empresa en la sociedad y el medio ambiente. Selecta apoya las misiones de las ONGs proporcionando recursos, experiencia y una plataforma para abordar desafíos sociales y ambientales clave.



### INSTITU. ACADÉMICAS-INVESTIGACIÓN

La colaboración con instituciones académicas y de investigación impulsa la innovación, la investigación y el desarrollo, manteniéndonos a la vanguardia. Selecta ofrece aplicaciones prácticas para la investigación, oportunidades de financiación y un entorno de colaboración para el crecimiento académico.



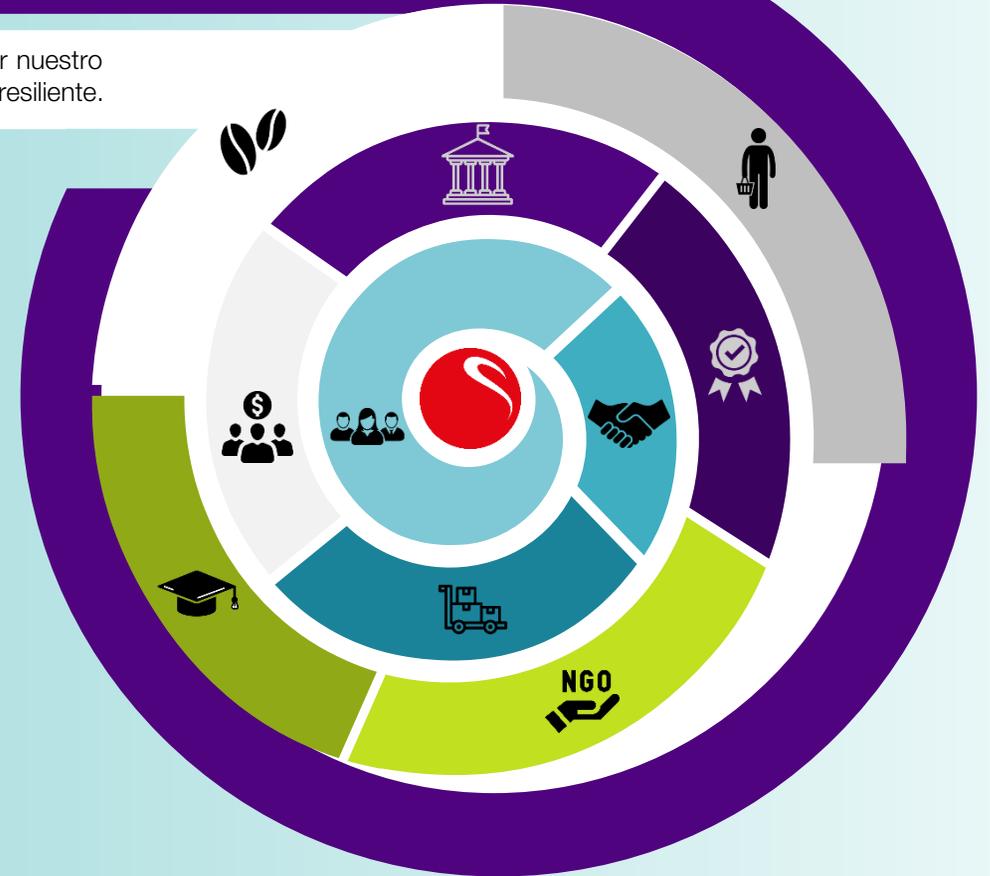
### SELECTA COFFEE FUND

El Fondo de Café Selecta impulsa proyectos sociales y ambientales, mejorando el perfil de responsabilidad social corporativa y el impacto comunitario de la empresa. Selecta brinda apoyo financiero, dirección estratégica y una plataforma para proyectos impactantes que benefician a las comunidades y el medio ambiente.



### CONSUMIDORES

Los consumidores son los usuarios finales de los productos y servicios de Selecta, impulsan la demanda y la mejora continua. Garantizamos la salud y seguridad del consumidor, la transparencia en la información de los productos y el compromiso con la calidad y la innovación, mejorando la confianza y satisfacción del consumidor.



## Compromiso partes interesadas

# MATRIZ DE MATERIALIDAD

La Matriz de Materialidad es una herramienta estratégica utilizada por Selecta para identificar y priorizar los temas de sostenibilidad más importantes que impactan tanto a la empresa como a sus grupos de interés, incluyendo las personas, los productos y el planeta. La matriz nos ayuda a centrar nuestros esfuerzos en áreas que son cruciales para lograr la sostenibilidad y el éxito empresarial a largo plazo.





# 02 PLANETA



Pioneros en el camino hacia la neutralidad de carbono

# LIDERAR LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO ALCANZANDO LA NEUTRALIDAD DE CO2 EN NUESTROS SERVICIOS

En Selecta, estamos comprometidos a mitigar nuestro impacto de carbono como parte de nuestros objetivos más amplios de sostenibilidad. Nuestra estrategia integral de mitigación del impacto de carbono está estructurada en cinco pasos clave, cada uno de ellos diseñado para reducir sistemáticamente nuestra huella de carbono y contribuir a un futuro más sostenible.

La estrategia de mitigación del impacto de carbono de Selecta es un enfoque estructurado y sistemático para lograr nuestros objetivos de sostenibilidad. A través de una planificación cuidadosa, una medición precisa, acciones específicas y una comunicación transparente, nos comprometemos a reducir nuestra huella de carbono y contribuir a un futuro más sostenible para todos. Esto está respaldado por cinco iniciativas clave, cada una diseñada para reducir nuestro impacto ambiental y liderar la industria hacia un futuro más ecológico. Al centrarnos en estas iniciativas, no solo estamos mitigando nuestra huella de carbono sino que también estamos siendo pioneros en soluciones innovadoras para combatir el cambio climático.



2023

# EMISIONES TOTALES DE CO<sub>2</sub>



● Combustión estacionaria	6,7% - 1.687 tCO <sub>2</sub> e
● Flota (vehículos propios y alquilados)	93,3% - 23.562 tCO <sub>2</sub> e



● Calefacción	7,3% - 179 tCO <sub>2</sub> e
● Electricidad	92,7% - 2.273 tCO <sub>2</sub> e



● Bienes y servicios adquiridos	55% - 358.573 tCO <sub>2</sub> e
● Bienes de equipo	18% - 117.082 tCO <sub>2</sub> e
● Activos Arrendados Downstream	14% - 89.510 tCO <sub>2</sub> e
● Transporte y distribución upstream	9% - 57.058 tCO <sub>2</sub> e
● Transporte y distribución downstream	3% - 22.823 tCO <sub>2</sub> e

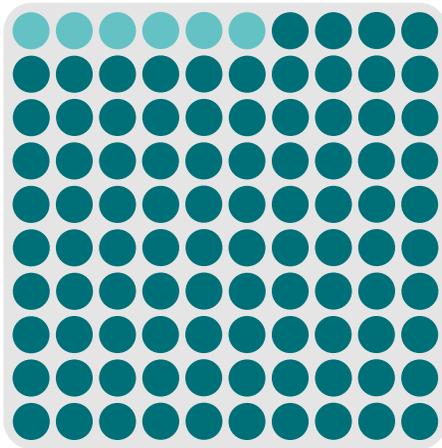
Además : Desplazamientos de empleados 5.643 tCO<sub>2</sub>e, Actividades relacionadas con combustibles y energía 2.551 tCO<sub>2</sub>e, Residuos generados en las operaciones 1.299 tCO<sub>2</sub>e, Viajes de negocios 635 tCO<sub>2</sub>e

Suma de Impacto

Alcance 1 y 2 a partir del año base 2019 .

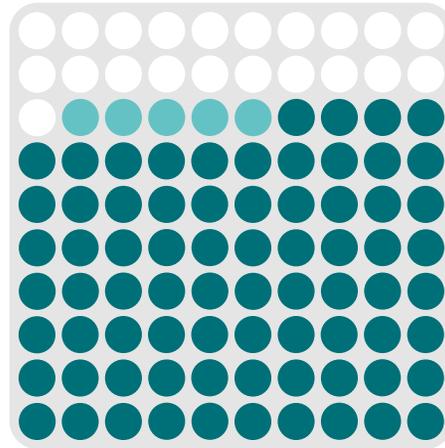
- Alcance 1
- Alcance 2

**2019**



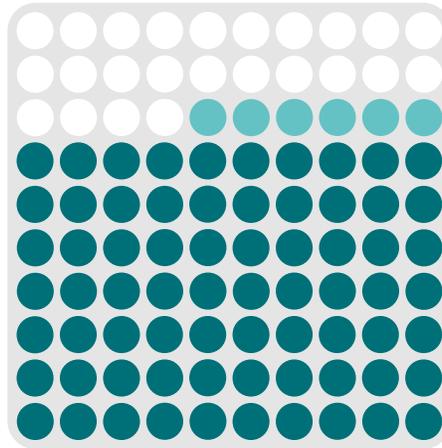
tCo2e	
Alcance 1	46.095
Alcance 2	2.859
<b>Total</b>	<b>48.954</b>

**2020**



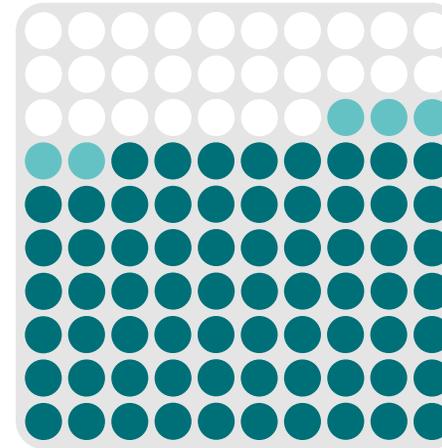
tCo2e	
Alcance 1	36.435
Alcance 2	2.676
<b>Total</b>	<b>39.111</b>

**2021**



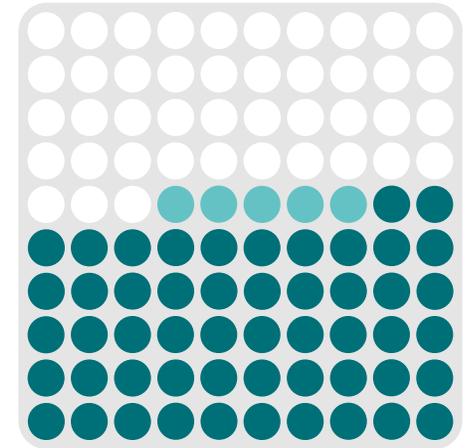
tCo2e	
Alcance 1	34.265
Alcance 2	2.766
<b>Total</b>	<b>37.031</b>

**2022**



tCo2e	
Alcance 1	33.511
Alcance 2	2.239
<b>Total</b>	<b>35.750</b>

**2023**



tCo2e	
Alcance 1	25.249
Alcance 2	2.451
<b>Total</b>	<b>27.700</b>

## PASO 2: MEDIR NUESTRO IMPACTO

A continuación, proporcionamos una descripción completa y precisa de nuestras emisiones de Alcance 1, 2 y 3. Esta fase de medición es crucial ya que nos brinda una comprensión detallada de nuestra huella de carbono actual. La recopilación de datos precisa nos permite identificar áreas clave donde las emisiones son más altas y priorizar nuestros esfuerzos de reducción en consecuencia.

## PASO 1: DEFINIR NUESTROS OBJETIVOS

El primer paso es establecer una definición clara de la ambición de carbono de Selecta. Esto implica establecer objetivos precisos y alcanzables que se alineen con nuestra visión general de sostenibilidad. Al definir nuestros objetivos, sentamos las bases para todas las acciones posteriores y garantizamos que nuestros esfuerzos estén enfocados y sean efectivos.



## PASO 3: ESTABLECER OBJETIVOS

Con una comprensión clara de nuestras emisiones, luego establecemos objetivos específicos para reducir estas emisiones en diferentes actividades y mercados. Estos objetivos son esenciales para impulsar el progreso y garantizar la responsabilidad dentro de nuestra organización. Al establecer objetivos medibles y con plazos determinados, podemos seguir nuestro progreso y hacer los ajustes necesarios para mantener el rumbo.

## PASO 4: IMPLEMENTAR Y REDUCIR

En esta fase, tomamos acciones para reducir nuestras emisiones y documentamos los resultados. Esto implica una variedad de actividades como mejorar la eficiencia energética, optimizar la logística, adoptar fuentes de energía renovables y promover prácticas sustentables en todas nuestras operaciones. Al tomar estas medidas concretas, podemos lograr reducciones significativas en nuestra huella de carbono.

## PASO 5: COMUNICAR NUESTRO PROGRESO

Finalmente, brindamos actualizaciones precisas y verificadas sobre el viaje climático de Selecta a través de plataformas principales como Carbon Disclosure Project <sup>1</sup> y EcoVadis <sup>2</sup>. La comunicación transparente es vital para mantener la confianza con nuestros grupos de interés y demostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad. Al compartir periódicamente nuestro progreso, nos aseguramos de que nuestros esfuerzos sean reconocidos y apoyados por la comunidad en general.

<sup>1</sup> Carbon Disclosure Project es una organización internacional sin ánimo de lucro que administra un sistema de divulgación global para que inversores, empresas, ciudades, estados y regiones gestionen sus impactos ambientales. CDP es ampliamente reconocido por sus informes completos y transparentes sobre el cambio climático, la seguridad hídrica y las cuestiones de deforestación, proporcionando información y datos valiosos para ayudar a impulsar el desarrollo económico sostenible.

<sup>2</sup> EcoVadis es un proveedor global de calificaciones de sostenibilidad empresarial, inteligencia y herramientas colaborativas de mejora del desempeño para cadenas de suministro globales. Evalúa empresas de diversas industrias en cuanto a su desempeño ambiental, social y ético. La metodología de EcoVadis se basa en estándares internacionales de sostenibilidad como la Global Reporting Initiative (GRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) y la norma ISO 26000. La plataforma ayuda a las empresas a mejorar la transparencia, gestionar el riesgo y fomentar mejoras en las prácticas de sostenibilidad.

## Planeta

# EMISIONES REDUCIDAS DE LA FLOTA

Nuestra flota es un componente importante de nuestras operaciones y un importante contribuyente al alcance 1, lo que presenta una gran oportunidad para reducir nuestra huella de carbono. Hemos tomado medidas proactivas para transformar nuestra flota en una más sostenible, enfatizando la electrificación y la eficiencia operativa. Esta transición es crucial para nuestro objetivo más amplio de lograr la neutralidad de CO2 y establecer un estándar para otros en la industria.

### PRUEBA DE COMPROMISO →

Para respaldar nuestros esfuerzos, nos hemos centrado en la electrificación de la flota y en la implementación de mejoras de eficiencia. Nuestros logros en 2023 son un testimonio de nuestro compromiso y progreso en esta área.

### HITOS 2023 →

#### 402 vehículos eléctricos en funcionamiento

En 2023, logramos avances significativos en la reducción de la huella de carbono de nuestra flota mediante la implementación de 402 vehículos eléctricos. Esta iniciativa evitó la liberación de 1.805 toneladas de CO2 equivalente. Hemos reducido tanto las emisiones directas como las indirectas, reduciendo así la huella de carbono general.

A la cabeza de la adopción de vehículos eléctricos se encuentran mercados como Noruega y los Países Bajos, con un 45% y un 35% de la flota compuesta por vehículos eléctricos, lo que evita más de 840 toneladas de CO2 al año. El éxito en estos mercados pone de relieve los importantes beneficios medioambientales y la viabilidad de la integración de vehículos eléctricos a gran escala.

### EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

- **Coches eléctricos:** planeamos ampliar aún más nuestra flota incorporando más coches eléctricos. Esta iniciativa no solo respalda nuestros objetivos de sostenibilidad sino que también brinda a nuestros asociados opciones de transporte respetuosas.
- **Telemetría para la optimización de rutas:** la implementación de sistemas avanzados de telemetría nos permitirá optimizar nuestras rutas, reduciendo así el consumo de combustible y minimizando las emisiones. Esta tecnología jugará un papel crucial en la mejora de la eficiencia logística.
- **Programas de formación de conductores:** introduciremos programas de conducción eficiente sobre técnicas de conducción respetuosas con el medio ambiente para mejorar la eficiencia del combustible y reducir aún más las emisiones de nuestra flota.



## Planeta

# TRANSICIÓN A FUENTES DE ENERGÍA VERDE

Un aspecto crucial de nuestra estrategia de sostenibilidad es la transición a fuentes de energía renovables. Aumentar nuestra dependencia de la energía verde es una palanca importante para reducir nuestra dependencia de los combustibles fósiles y disminuir significativamente nuestras emisiones de carbono para el alcance 2. Esta iniciativa no solo respalda nuestro objetivo de neutralidad de CO2 sino que también promueve un panorama energético más limpio y sostenible.

## PRUEBA DE COMPROMISO →

Para demostrar nuestro compromiso, nos hemos centrado en aumentar la proporción de energía renovable en nuestras operaciones. Nuestros logros en 2023 resaltan nuestro progreso y dedicación a esta iniciativa.

## HITOS 2023 →

### 23% de energía renovable: ahorro de más de 335 toneladas de CO2e

En 2023, Selecta alcanzó un hito emocionante: ¡el 23% de nuestra energía ahora proviene de fuentes renovables, incluidos PPA y generación de energía solar in situ! Este logro pone de relieve nuestra dedicación a la sostenibilidad. Al elegir proveedores de energía que proporcionen energía eólica, solar e hidroeléctrica, estamos marcando una gran diferencia. Estas fuentes renovables generan poca o ninguna contaminación, utilizan menos agua y dejan una huella de carbono menor.

Los beneficios son claros: aire y agua más limpios, hábitats de vida silvestre más saludables, menores impactos del cambio climático y más empleos en el sector de las energías renovables. Es un paso crucial hacia nuestro objetivo de alcanzar emisiones netas cero para los alcances 1 y 2.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

- **Evaluaciones de necesidades energéticas** - llevaremos a cabo evaluaciones exhaustivas de nuestras necesidades energéticas y del potencial de integración de fuentes de energía renovables. Esto nos ayudará a identificar oportunidades para reducir aún más nuestra huella de carbono.
- **Abastecimiento de energía verde a través de PPA** - planeamos aumentar nuestro abastecimiento de energía verde a través de acuerdos de compra de energía (PPA). Estos acuerdos nos permitirán asegurar un suministro constante de energía renovable, reduciendo aún más nuestra dependencia de fuentes no renovables.



## Planeta

# LOGRAR EMISIONES NETAS DE CARBONO EN TODA LA CADENA DE SUMINISTRO PARA 2040

Nuestra cadena de suministro representa una parte importante de nuestra huella de carbono general. Para abordar esto, nos comprometemos a lograr emisiones netas de carbono en toda nuestra cadena de suministro para 2040, al mismo tiempo que apuntamos a la neutralidad de carbono en los alcances 1 y 2 para 2030. Esta iniciativa se centra en abordar las emisiones dentro de nuestras propias operaciones mediante estrategias de optimización e implementación de prácticas amigables con el medio ambiente. Además, nos comprometemos a invertir en proyectos de eliminación de carbono para contrarrestar las emisiones que actualmente son inevitables.

## PRUEBA DE COMPROMISO →

Hemos invertido en varios proyectos de compensación y eliminación de carbono dentro de la industria del café. Estos proyectos son cruciales para equilibrar nuestras emisiones y contribuir a la acción climática global. Además, hemos incorporado fuentes de energía renovables en nuestras operaciones y hemos mejorado las medidas de eficiencia energética.

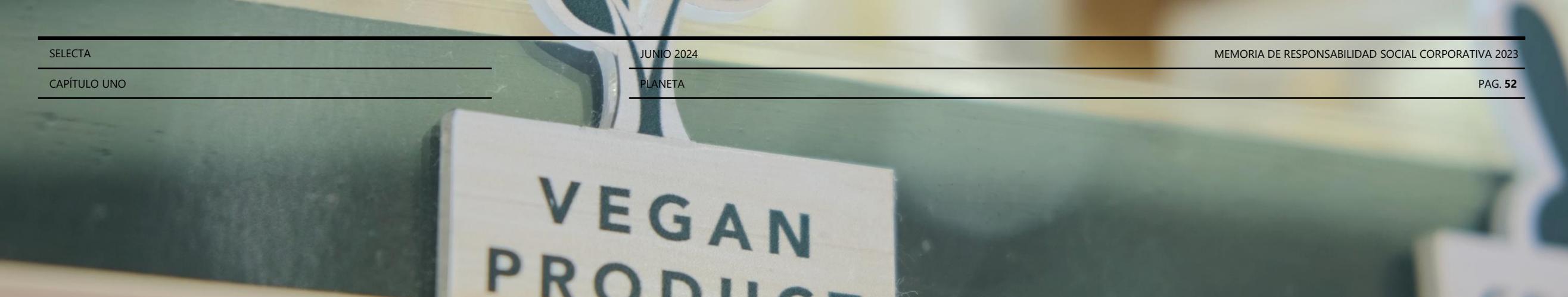
## HITOS 2023 →

### 43% Disminución en alcance 1 y 2 desde el año base 2019

Desde nuestro año base 2019, hemos logrado una notable reducción del 43 % en las emisiones de carbono. Este logro se debe a nuestra eficiente gestión de flota. Al utilizar la telemetría, permitimos la planificación inteligente, lo que optimiza la eficiencia y reduce significativamente nuestra huella de carbono.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

- **Monitorear la implementación y efectividad:** monitorearemos de cerca la implementación y efectividad de nuestros programas de compensación de carbono para asegurarnos de que se alineen con estándares de sostenibilidad reconocidos. Esta evaluación continua nos ayudará a realizar los ajustes y mejoras necesarios.
- **Alineación con estándares de sostenibilidad** - Garantizamos que nuestros proyectos de compensación y eliminación de carbono cumplan con altos estándares de sostenibilidad, trabajando solo con organizaciones reconocidas.
- **Medidas específicas de eficiencia energética** : implementaremos medidas específicas para mejorar la eficiencia energética, garantizando un enfoque más sostenible y consciente de los recursos para el consumo de energía.



Liderando el camino hacia un futuro más verde

# PROMOVER OPCIONES SOSTENIBLES

Empoderar a clientes y consumidores con decisiones informadas para un planeta más saludable

Nuestro principal impacto ambiental proviene de los bienes y servicios que compramos, particularmente el café y los artículos que almacenamos en nuestras máquinas. Este impacto se encuadra dentro de las emisiones de Alcance 3, que incluyen todas las emisiones indirectas que se producen en nuestra cadena de valor.

Si bien no podemos controlar directamente qué productos elige la gente, reconocemos nuestro papel vital a la hora de guiarlos hacia opciones más saludables y ecológicas. Este enfoque no sólo ayuda a reducir el impacto en nuestro entorno compartido, sino que también genera una nueva tendencia entre los consumidores conscientes del mercado, alineándose con los objetivos de reducir las emisiones de carbono.

La colaboración es crucial para esta estrategia. Nos comprometemos a proporcionar información detallada sobre la huella de carbono de los productos que compramos, permitiendo a los consumidores tomar decisiones más sostenibles. Al compartir esta información, pretendemos fomentar una cultura de toma de decisiones informada, promoviendo opciones que benefician tanto al individuo como al medio ambiente.

Al fomentar la transparencia y la colaboración, empoderamos al consumidor para que tome decisiones que apoyen un futuro sostenible. Esta iniciativa refleja nuestra dedicación a reducir las emisiones de carbono y promover un planeta más limpio y saludable para todos.



**CAMBIAR A CARNES Y ALIMENTOS DE BASE VEGETAL PUEDE REDUCIR DRÁSTICAMENTE SU HUELLA DE CARBONO, HACIENDO DE CADA COMIDA UN PASO HACIA UN PLANETA MÁS VERDE.**

# Emisiones de alcance 1, 2 y 3 en detalle...

En Selecta estamos comprometidos a comprender y gestionar de manera integral nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Para lograr esto, clasificamos nuestras emisiones en tres alcances: Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3. Así es como desglosamos estas categorías:

**Emisiones de alcance 1 - emisiones directas**  
Las emisiones de Alcance 1 son las emisiones directas de fuentes que nosotros, Selecta, poseemos o controlamos. Estas emisiones provienen de actividades en las que participamos directamente y que podemos gestionar.

### Ejemplos

- Combustibles: emisiones derivadas de la quema de combustibles fósiles en los vehículos de nuestra empresa y en la calefacción (gas y petróleo).

**Emisiones de Alcance 2 - Emisiones indirectas provenientes de la energía**  
Las emisiones de alcance 2 son las emisiones indirectas del consumo de energía comprada. Estas emisiones ocurren en el sitio donde se genera la energía, pero somos responsables de ellas porque usamos la energía en nuestras operaciones.

### Ejemplos

- Electricidad comprada : emisiones de la electricidad que compramos de la red para alimentar nuestras operaciones y los vehículos eléctricos.
- Vapor o calefacción comprados: emisiones de vapor o calefacción que compramos a un proveedor externo para calentar nuestras instalaciones.

**Emisiones de Alcance 3 - otras emisiones indirectas**

Las emisiones de alcance 3 son todas las demás emisiones indirectas que se producen en nuestra cadena de valor. Estas emisiones son consecuencia de nuestras actividades, pero ocurren a partir de fuentes que no son de nuestra propiedad ni están directamente controladas por nosotros. El alcance 3 suele ser la categoría más grande e incluye una amplia gama de actividades.

### Ejemplos

#### Actividades upstream

- Bienes y servicios comprados : las emisiones producidas durante la creación de bienes y servicios que compramos.
- Bienes de capital : activos a largo plazo como equipos y maquinaria que compramos para la producción.
- Actividades relacionadas con combustibles y energía : el proceso de hacer que las fuentes de energía sean utilizables en Selecta y las pérdidas durante la transmisión y distribución de energía a nuestras ubicaciones.

- Transporte y distribución ascendentes : las emisiones de las empresas de transporte que llevan productos.
- Residuos generados en las operaciones : las emisiones relacionadas con la creación, el reciclaje y el compostaje de nuestros residuos sólidos.
- Viajes de negocios : las emisiones de nuestros asociados que viajan por trabajo. Desplazamientos de los empleados: las emisiones de nuestros asociados que viajan hacia y desde el trabajo.
- Activos arrendados upstream: El impacto del arrendamiento de equipos o edificios

#### Actividades downstream

- Uso de productos vendidos: esto incluye las emisiones derivadas del uso de productos vendidos por Selecta. En nuestro caso, incluye las emisiones indirectas de los clientes que utilizan el café vendido por Pelican Rouge Coffee Roaster.
- Tratamiento de fin de vida útil de los productos vendidos : esto incluye las emisiones derivadas de la eliminación del café vendido por parte de Selecta.

Créditos insertados

# UN CAMINO SOSTENIBLE HACIA LA NEUTRALIDAD DE CARBONO

Estamos comprometidos a reducir nuestra huella de carbono y al mismo tiempo apoyar a los agricultores dentro de nuestra cadena de valor. Una forma de lograrlo es utilizando créditos insertados.

¿Qué son los créditos insertados?

Los créditos insertados son un mecanismo que permite a las empresas compensar sus emisiones de carbono invirtiendo en proyectos dentro de su propia cadena de suministro. A diferencia de las compensaciones de carbono tradicionales, la inserción integra los esfuerzos de reducción de carbono directamente en la cadena de valor de la empresa. Este enfoque no solo ayuda a lograr la neutralidad de carbono, sino que también brinda beneficios directos a las comunidades y entornos donde opera la empresa.

Cómo funcionan los créditos insertados para Selecta

*1. Medición y verificación:* Acorn, propiedad de Rabobank, desempeña un papel crucial en este proceso. Utilizando una sofisticada tecnología de radar, Acorn mide y verifica las emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas en proyectos a nivel agrícola. Cada

tonelada de CO<sub>2</sub> evitada se convierte en un crédito de inserción de carbono, conocido como Unidad de Eliminación de Carbono (CRU).

*2. Creación de créditos insertados:* el Fondo de Café Selecta ejecuta programas agrícolas destinados a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en Colombia y Burundi. Estos programas se centran en prácticas agrícolas sostenibles que reducen las emisiones y mejoran la productividad y los medios de vida.

*3. Compra y uso de Unidades de Eliminación de Carbono:* Selecta, recompra los créditos generados en estos proyectos. Estas CRU se pueden utilizar de dos maneras principales:

- **Emisiones de toda la empresa:** para compensar las emisiones generales, avanzando hacia el objetivo de una total neutralidad de carbono.
- **Emisiones específicas de productos:** para compensar las emisiones específicas de la cadena de suministro del café. Esto implica calcular las emisiones de la producción de café y utilizar CRU para neutralizar estas emisiones.

*4. Flexibilidad en el uso:* la forma en que Selecta elige utilizar estas CRU se puede decidir en una etapa posterior. Después de la compra, las CRU se retiran a nombre de Selecta, lo que garantiza que el pago llegue directamente a los agricultores. Esto permite a Selecta adaptar el uso de CRU en función de las necesidades y prioridades cambiantes.

**Disponibilidad actual y primer derecho de rechazo**

Selecta tiene un acuerdo para identificar CRU disponibles dentro de sus cadenas de suministro, enfocándose particularmente en Colombia a través de asociaciones con Sucden y Global Cafés. En 2023, el número de CRU transferidas del proyecto Colombia fue de 108 (tm CO<sub>2</sub>).

La incorporación de unidades de eliminación de carbono presenta una estrategia única y eficaz para lograr nuestros objetivos de neutralidad de carbono y, al mismo tiempo, apoyar a los agricultores que son parte integral de nuestra cadena de suministro de café.



Créditos insertados

# PROYECTOS DE COMPENSACIÓN

Nuestros esfuerzos por un futuro sostenible. Estamos comprometidos a crear un mundo más sostenible compensando nuestras emisiones de CO2 a través de proyectos impactantes en todo el mundo.



## CALDEROS MEJORADAS PARA MUJERES EN LA INDIA

*Empoderar a las mujeres y proteger los bosques en la región de Raichur en la India.*

En Raichur, India, Selecta, junto con su socio local Samuha, ha proporcionado a más de 18.000 hogares estufas más limpias ( Chulikas ) desde 2011. Estas estufas reducen el uso de leña en dos tercios, reducen las emisiones de CO2 y protegen los bosques locales. También mejoran las condiciones de vida al reducir el humo en interiores y el tiempo que las mujeres dedican a recoger leña.

### Beneficios

- 66% de reducción en el uso de madera
- Reducción del humo interior
- Mejores condiciones de vida para las mujeres



## CALDEROS EFICIENTES EN RUANDA

*Reducir el consumo de madera y mejorar la calidad del aire en Ruanda.*

En Ruanda, donde el 98% de los hogares cocinan con leña, la distribución de estufas eficientes reduce significativamente el uso de leña, el humo y las emisiones de CO2. Estas estufas de producción local, hechas de materiales como arcilla y chatarra, ayudan a preservar la biodiversidad al reducir la deforestación.

### Beneficios

- 58.315 ton./año de emisiones de CO2 reducidas
- Impacto positivo en 22.000 familias
- Reducción del tiempo dedicado a recolectar madera, lo que permite más tiempo para la educación y el trabajo.



## CALDERAS MÁS LIMPIAS PARA LOS PRODUCTORES DE CAFÉ EN ETIOPÍA

*Promover la sostenibilidad y mejorar las condiciones de vida de los productores de café en Etiopía.*

En Etiopía, donde el sector cafetalero está amenazado por la deforestación y el cambio climático, Selecta, en colaboración con la Unión Cooperativa de Productores de Café de Oromia, ha distribuido 40.000 estufas más limpias. Estas cocinas reducen el consumo de leña y las emisiones de CO2 en un 40%, reduciendo el impacto ambiental y mejorando la calidad de vida.

### Beneficios

- Reducción del 40% en el consumo de madera
- Mejora de la calidad del aire
- Apoyo a las comunidades locales



## ENERGÍA EÓLICA EN TAIWÁN

*Promoción de la energía renovable y la conciencia ambiental en Taiwán.*

A pesar de los fuertes vientos costeros, Taiwán depende de combustibles fósiles para el 75% de su electricidad. Este proyecto involucra cuatro parques eólicos agrupados con un total de 42 aerogeneradores, que generan 250.000 MWh de energía al año. Estos parques eólicos reducen la dependencia de los combustibles fósiles, crean empleos y apoyan los esfuerzos de reforestación para mejorar la biodiversidad local.

### Beneficios

- 250.000 MWh de energía renovable al año
- Reducción de 200.000 ton. de emisiones de CO2/año
- Mejora de la infraestructura local y creación de empleo.



## AGUA SEGURA PARA LAS ESCUELAS EN KENIA

*Proporcionar acceso a agua potable a estudiantes en Kenia.*

Este proyecto ofrece tecnologías de purificación de agua a escuelas públicas y privadas de países en desarrollo, financiadas por la reducción de las emisiones de carbono al eliminar la necesidad de hervir el agua. Hasta la fecha, el proyecto ha llegado a más de 10.000 escuelas y ha mejorado la salud y el bienestar de más de 3 millones de estudiantes.

### Beneficios

- Mejora de la salud y el bienestar de los estudiantes
- Reducción del absentismo escolar
- Ahorros económicos por el menor uso de leña

# Créditos compensados CÓMO FUNCIONA

## CÁLCULO DE LAS EMISIONES DE CO2 DEL CAFÉ

Primero, determinamos las emisiones de CO2 del café de nuestro cliente en función de:

- Tipo de café: Arábica o Robusta
- País de origen
- Cantidad de café: en kg
- Certificaciones
- Método de transporte
- Proceso de tostado
- embalaje

Si ampliamos el alcance para incluir el recorrido desde la producción hasta el lineal de la tienda, también consideramos:

- Ubicación del cliente
- Tipo de distribución

Toda esta información se ingresa en nuestra calculadora, que luego calcula las emisiones de CO2 por kilogramo de café y determina cuántos créditos de carbono se necesitan para compensar estas emisiones.



## SOLICITAR CRÉDITOS DE CO2

Una vez que tenemos todos los datos y calculadas las emisiones de CO2, solicitamos los créditos de carbono necesarios. Estos créditos provienen de proyectos certificados (Gold Standard o VERRA) y se obtienen en colaboración con socios externos especializados.

## CERTIFICACIÓN

Finalmente, el cliente recibe un certificado que confirma la compensación de carbono de su café.

# ¿Sabías?

En un estudio reciente de Selecta Suecia, exploramos el impacto del uso de la telemetría y prekitting en nuestra huella de carbono. Medimos cuidadosamente las mismas rutas de entrega para los mismos clientes, tanto antes como después de implementar estas tecnologías.

¡Los resultados fueron impresionantes! En solo un trimestre, redujimos nuestras emisiones de carbono en 10,5 toneladas de CO2 equivalente (tCO2e). Si proyectamos estos resultados a lo largo de un año entero, podríamos potencialmente reducir nuestras emisiones en 42 tCO2e.

10,5 toneladas de CO2 equivalen a

- “Quemar” 3.350 litros de diésel
- Conducir un coche medio aproximadamente 60.900 km.
- Volar a París 73 veces
- Recorrer 168.000 km en tren
- Recorrer 73.500 km en autobús
- Dar la vuelta a la Tierra 31,5 veces en bicicleta eléctrica
- Respirar durante 5.250 días
- Comer 2.625 Big Macs

Para compensar 10,5 toneladas de emisiones de CO2

- 525 árboles necesitan crecer durante un año
- Una turbina eólica de 2,3 MW debe funcionar durante 26 horas
- Se necesitan de 95 a 105 paneles solares para generar electricidad durante un año

Este estudio destaca el poderoso papel de las soluciones innovadoras como la telemetría y prekitting para promover la sostenibilidad y reducir nuestra huella de carbono, particularmente en las emisiones de Alcance 3. Es un importante paso en nuestro compromiso con un futuro más verde.

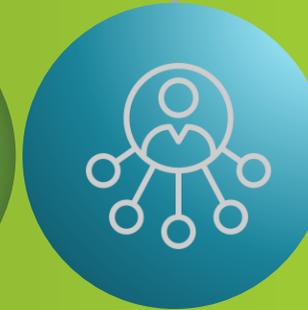
¿Qué es el prekitting?

El prekitting es un proceso en el que todos los artículos necesarios para reabastecer las máquinas (expendedoras) se empaquetan y organizan previamente antes de ser transportados. Esta preparación implica recopilar todos los productos, herramientas y materiales necesarios para una visita de servicio en un único kit listo para usar. Los kits se preparan con anticipación en una ubicación central, lo que garantiza que nuestros Joy Ambassadors tengan todo lo que necesitan cuando lleguen al sitio.



*¿Sabías?*

# PREKITTING



## PLANIFICACIÓN DE RUTA OPTIMIZADA

- Agilizamos el proceso de reposición, reduciendo el tiempo de permanencia en cada ubicación.
- Los datos de telemetría nos permiten planificar las rutas más eficientes, minimizando las distancias de viaje y el consumo de combustible.



## REDUCIR LA CARGA DEL VEHÍCULO

- Garantiza que solo se transporten los elementos necesarios, lo que reduce el peso total de los vehículos.
- Las cargas de vehículos más ligeras contribuyen a un menor consumo de combustible y a una disminución de las emisiones.



## MAYOR EFICIENCIA DEL SERVICIO

- Con los kits preempaquetados, los técnicos de servicio pueden completar sus tareas de manera más rápida y eficiente.
- Esta eficiencia reduce la cantidad de viajes necesarios, lo que reduce aún más el uso de combustible y las emisiones.



## RESIDUOS MINIMIZADOS Y MEJOR GESTIÓN DE INVENTARIO

- El prekitting ayuda a una gestión precisa del inventario, garantizando que solo se transporten las cantidades necesarias.
- Esto reduce el exceso de existencias y el desperdicio, contribuyendo a los esfuerzos de sostenibilidad.



## COORDINACIÓN OPERATIVA MEJORADA

- La preparación centralizada de kits permite una mejor coordinación y planificación, asegurando un uso óptimo de los recursos y minimizando viajes innecesarios.

Planeta

# OPERACIONES EFICIENTES A TRAVÉS DEL INTERNET DE LAS COSAS

Aprovechar el poder del Internet de las cosas (IoT) es un componente clave de nuestra estrategia para optimizar las operaciones y reducir las emisiones. Al utilizar la tecnología IoT, podemos mejorar la eficiencia de nuestra flota y maquinaria, lo que lleva a reducciones significativas en el consumo de recursos y las emisiones.

## PRUEBA DE COMPROMISO →

Nuestra inversión en tecnología IoT ya ha mostrado resultados prometedores, como lo demuestran nuestros logros en 2023.

Picture: Telemetry handheld

## HITOS 2023 →

### Telemática en el 87% de los vehículos operativos

Equipamos el 87% de nuestros vehículos operativos con telemática, lo que nos permite monitorear y optimizar su desempeño. Este porcentaje representa el máximo alcanzable, ya que hemos equipado todos los vehículos con telemática siempre que sea técnicamente posible.

### Telemetría en el 78% de las máquinas

El 78% de nuestras máquinas están ahora equipadas con telemetría. Este porcentaje es el máximo alcanzable, ya que hemos equipado toda la maquinaria con telemetría siempre que sea técnicamente posible.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

- **Maximizar la eficiencia de la flota** : nos aseguraremos de que nuestra flota opere con la máxima eficiencia minimizando las distancias de viaje y optimizando las rutas, reduciendo así el consumo de combustible y las emisiones.
- **Reducir el consumo de recursos** : la inversión continua en tecnología IoT nos ayudará a reducir aún más el consumo de recursos en nuestras operaciones, mejorando nuestra sostenibilidad general.



## Telemática explicada...

La telemática es una herramienta esencial para optimizar las operaciones de la flota y mejorar la eficiencia del servicio. Al proporcionar datos en tiempo real sobre la ubicación del vehículo, el comportamiento del conductor, el consumo de combustible y el estado del vehículo, la telemática nos ayuda a reducir costos, mejorar la seguridad y brindar un servicio superior a nuestros clientes. Esta tecnología no solo respalda la excelencia operativa sino que también se alinea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la satisfacción del cliente.

01

### OPTIMIZACIÓN DE RUTAS

Al analizar datos anónimos de ubicación de vehículos, la telemática nos ayuda a planificar las rutas más eficientes para reabastecimiento y servicio. Esto reduce el tiempo de viaje y el consumo de combustible.



02

### SEGUIMIENTO SEGURIDAD CONDUCTOR

**Seguridad y eficiencia :** nuestros sistemas telemáticos monitorean el comportamiento del conductor (velocidad, aceleración, frenado, ralenti, etc.). Esto nos ayuda a identificar prácticas inseguras o ineficientes, promoviendo una mejor conducción.  
**Formación de conductores :** los conocimientos recopilados a partir de datos telemáticos se utilizan para desarrollar programas de formación de conductores específicos, mejorando el rendimiento general del conductor y reduciendo el riesgo de accidentes.



03

### GESTIÓN DE COMBUSTIBLE

**Mejoras en la eficiencia del combustible :** al optimizar las rutas y monitorear el comportamiento del conductor, utilizamos la telemática para ayudarnos a mejorar la eficiencia general del combustible de nuestra flota y reducir la huella de carbono de nuestro servicio.



04

### EFICIENCIA OPERACIONAL

**Asignación de recursos :** con datos anónimos en tiempo real sobre la ubicación y el estado del vehículo, podemos asignar recursos de manera más efectiva, garantizando que el personal de servicio esté desplegado donde más se necesita.  
**Reducción del tiempo de inactividad :** al optimizar las rutas y programar el mantenimiento de manera proactiva, minimizamos el tiempo de inactividad y el almacenamiento del vehículo, garantizando que nuestra flota esté siempre lista para satisfacer las necesidades del cliente.



05

### SERVICIO AL CLIENTE

**Capacidad de respuesta mejorada :** el seguimiento GPS en tiempo real nos permite responder rápidamente a las solicitudes de servicio, mejorando la satisfacción del cliente.  
**Servicio confiable :** al garantizar que los vehículos estén bien mantenidos y los conductores estén bien capacitados, contribuye a la confiabilidad y consistencia de nuestras operaciones.

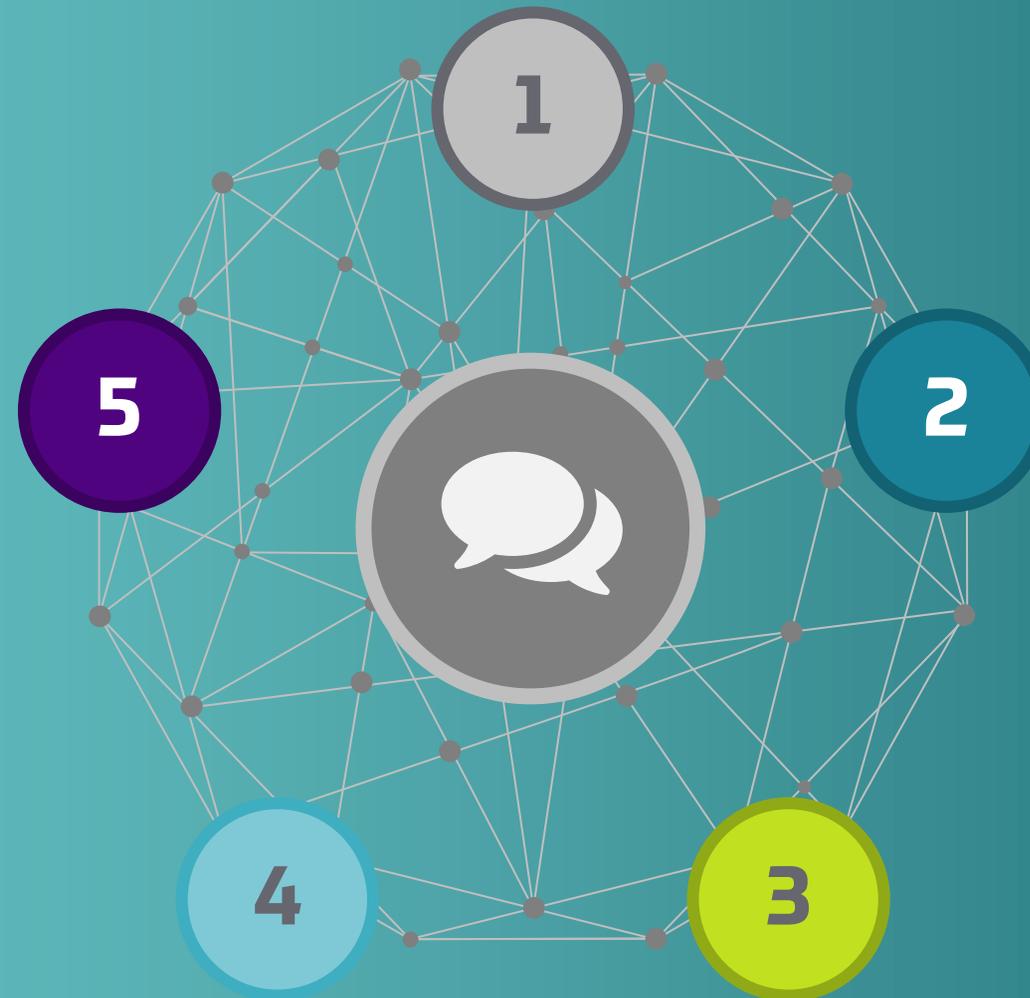


# Telemetría explicada...

Para Selecta, la telemetría es una poderosa herramienta que mejora la gestión de inventario y el rendimiento de las máquinas. Al proporcionar datos en tiempo real, capacidades de mantenimiento predictivo e información operativa, la telemetría nos ayuda a garantizar que nuestras máquinas expendedoras, refrigeradores inteligentes, máquinas de café y otras soluciones de Food Tech estén siempre bien surtidas, operativas y eficientes. Esta tecnología no solo mejora la experiencia del cliente y del consumidor, sino que también respalda nuestro compromiso con la sostenibilidad y la excelencia operativa.

## 05 – DECISIONES BASADAS EN DATOS

- **Información operativa** : la telemetría proporciona datos valiosos que se pueden analizar para obtener información sobre los patrones de uso, las preferencias de los consumidores y el rendimiento de la máquina. Estos conocimientos nos ayudan a tomar decisiones informadas sobre la gestión de inventario, la ubicación de las máquinas y las estrategias de servicio.
- **Sostenibilidad** : al optimizar las rutas, reducir las visitas de servicio innecesarias y garantizar el funcionamiento eficiente de las máquinas, la telemetría contribuye a nuestros objetivos de sostenibilidad al minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones.



## 01 - SEGUIMIENTO DE INVENTARIO

- **Recopilación de datos en tiempo real** : los sistemas recopilan datos sobre el stock en nuestras máquinas. Estos datos en tiempo real nos ayudan a garantizar que las máquinas estén siempre surtidas y listas para satisfacer la demanda.
- **Alertas automáticas** : cuando los niveles de existencias caen por debajo de un cierto umbral, el sistema envía alertas automáticas al sistema de gestión central, lo que provoca una reposición oportuna y reduce el riesgo de desabastecimiento.

## 02 - SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO

- **Diagnóstico de la máquina** - La telemetría proporciona información detallada sobre el rendimiento y el estado de las máquinas. Supervisa parámetros clave como la temperatura, el consumo de energía y el estado operativo, garantizando que todos los equipos funcionen de manera óptima.
- **Mantenimiento predictivo** : la telemetría puede predecir problemas potenciales antes de que provoquen fallas. Este enfoque proactivo ayuda a minimizar el tiempo de inactividad y garantiza que las máquinas estén siempre disponibles para su uso.

## 03 - MEJORAS DE EFICIENCIA

- **Optimización de ruta** - Los datos de telemetría se pueden utilizar para optimizar las rutas del personal de servicio. Al saber qué máquinas necesitan atención y dónde están ubicadas, podemos planificar las rutas ahorrando tiempo y combustible.
- **Asignación de recursos** : con información detallada sobre los patrones de uso de las máquinas, podemos asignar recursos de manera más efectiva.

## 04 - EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR

- **Disponibilidad constante** : al mantener niveles óptimos de existencias y garantizar que las máquinas estén siempre operativas, la telemetría mejora la experiencia del consumidor. Los consumidores pueden confiar en que nuestras máquinas les proporcionarán sus aperitivos, bebidas y café favoritos.
- **Seguro de calidad** - el seguimiento del rendimiento de la máquina garantiza que los productos se almacenen y dispensen en condiciones óptimas, manteniendo la calidad y la seguridad.

# ¿Sabías?

## Impacto de la telemática en la eficiencia del combustible y la reducción de carbono

Examinamos el impacto de la telemática en la eficiencia del combustible y las emisiones de carbono comparando dos equipos: el equipo A con una puntuación telemática alta y el equipo B con una puntuación telemática baja. Para garantizar una comparación justa, ambos equipos se estandarizaron en factores técnicos clave, incluido el tipo de camioneta, la antigüedad, el modelo y el tipo de ruta.

La puntuación telemática del conductor se determinó en función de varias métricas de conducción, como exceso de velocidad, frenadas bruscas, ralentí y comportamiento de conducción general.

Los resultados fueron convincentes. El equipo A, que logró una alta puntuación en telemática, logró reducir el consumo de diésel en más de 160 litros en una distancia de 20.000 km. Esta reducción se tradujo en un importante ahorro de 430 kgCO<sub>2</sub>e.

El estudio demuestra de manera concluyente que la telemática es una herramienta eficaz para monitorear y mejorar el comportamiento del conductor, lo que conduce a reducciones sustanciales en el consumo de combustible y las emisiones de carbono. La implementación de la telemática no sólo mejora la eficiencia del combustible sino que también contribuye positivamente a la sostenibilidad medioambiental.



# Planeta

## REDUCCIÓN DE DESPERDICIOS

La estrategia de gestión de residuos de Selecta se centra en minimizar la generación de residuos desde el inicio. Lo logramos utilizando envases más inteligentes y tomando mejores decisiones en el diseño de envases. A continuación, ampliamos la vida útil de nuestros productos mediante la reutilización. Fomentamos el uso de máquinas o piezas reacondicionadas y la reparación de artículos para prolongar su usabilidad, reduciendo la necesidad de fabricar otras nuevas. El reciclaje es otra parte clave de nuestro enfoque, ya que ayuda a conservar energía y recursos durante la fabricación de materiales. Siguiendo las “3R” (Reducir, Reutilizar, Reciclar), nuestro objetivo es minimizar el desperdicio y reutilizar materiales en nuevos productos mediante el reciclaje y la restauración, ahorrando así recursos y energía.

Cuando las “3R” no son viables, nos centramos en transformar los residuos en algo útil, como energía. Los vertederos son nuestro último recurso y nos esforzamos por evitarlo siempre que sea posible. Reducir los residuos es esencial para nuestra estrategia de sostenibilidad. Al minimizar los residuos y promover el reciclaje, reducimos nuestro impacto ambiental y apoyamos una economía circular.

### PRUEBA DE COMPROMISO

Nuestro compromiso con la reducción de residuos queda demostrado por nuestros esfuerzos continuos para consolidar las prácticas de gestión de residuos.

REDUCIR

01

La estrategia de gestión de residuos de Selecta se centra en minimizar la generación de residuos desde el inicio. Lo logramos utilizando envases más inteligentes y tomando mejores decisiones en su diseño.

REUTILIZAR

02

Ampliamos la vida útil de nuestros productos mediante la reutilización. Fomentamos el uso de máquinas o piezas reacondicionadas y la reparación de artículos para prolongar su usabilidad, reduciendo la necesidad de fabricar otras nuevas.

RECICLAR

03

El reciclaje es otra parte clave de nuestro enfoque, ya que ayuda a conservar energía y recursos durante la fabricación de materiales. Siguiendo las “3R” (Reducir, Reutilizar, Reciclar), nuestro objetivo es minimizar el desperdicio y reutilizar materiales en nuevos productos mediante el reciclaje y la restauración.

RECUPERACIÓN DE ENERGÍA

04

Cuando las “3R” no son viables, nos centramos en transformar los residuos en algo útil, como energía.

VERTEDERO

05

Los vertederos son nuestro último recurso y nos esforzamos por evitarlo siempre que sea posible.

Abogar por el tratamiento de residuos en Italia

# CONVERTIR LOS POSOS DE CAFÉ EN ENERGÍA

Estamos orgullosos de presentarles a uno de nuestros campeones en el tratamiento de residuos: Italia. En 2023, Selecta Italia procesó 553 toneladas de posos de café, transformando lo que antes eran desechos en valiosa energía biogenerada. Este enfoque no solo reduce los residuos sino que también contribuye significativamente a nuestros objetivos de sostenibilidad.

## De los posos del café a la electricidad

Los posos de café recogidos en nuestras máquinas expendedoras se transforman en biogás, que luego se convierte en electricidad. Este proceso produce unos impresionantes 610 kWh de electricidad por tonelada de poso de café. En 2023, esto equivalía a 337 MWh de electricidad, ¡suficiente para abastecer a 34 hogares medios de la UE durante un año entero!

## Pasos y proceso del proyecto.

1. *Recolección* : nuestros Joy Ambassadors retiran las bolsas de posos de café gastados de cada máquina expendedora durante sus visitas de servicio. Luego, estas bolsas se guardan de forma segura en los vehículos.
2. *Almacenamiento* - al regresar a nuestras instalaciones, los posos del café se vierten en recipientes de gran tamaño para evitar contaminaciones. Estos contenedores se mantienen en un ambiente seco y protegido hasta su transporte.
3. *Transporte* : cada 15-20 días, nuestro socio logístico recoge los contenedores llenos y los lleva a una planta de biogás.

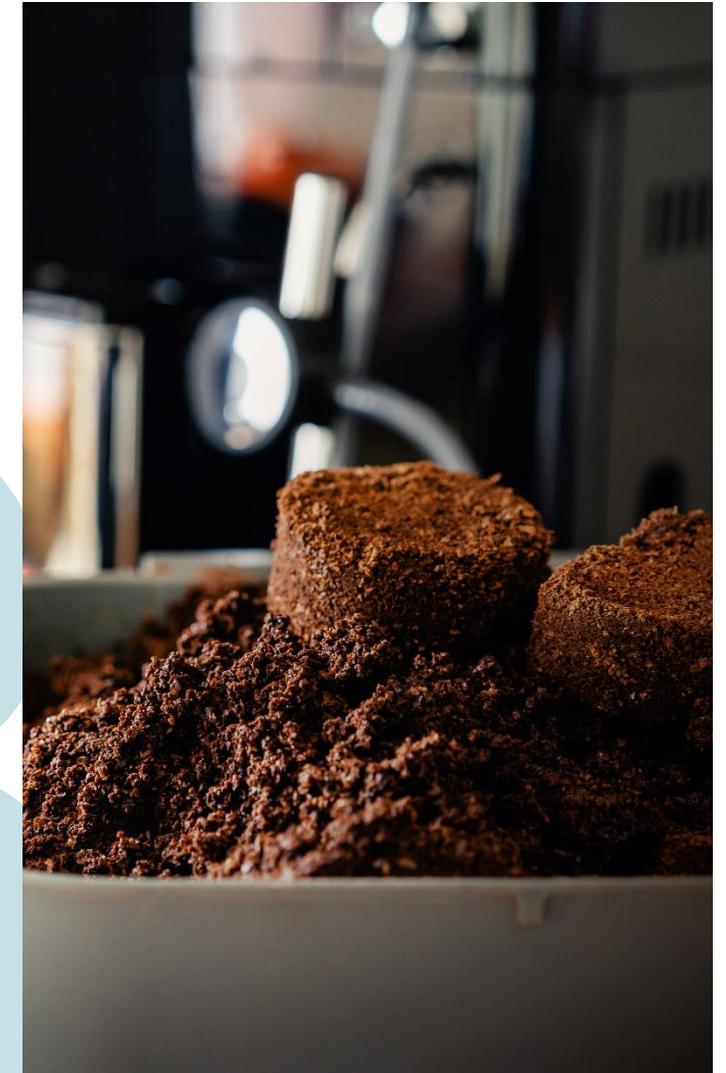
4. *Producción de biogás*: Los posos de café se procesan para producir gas metano. Cada tonelada de posos de café genera aproximadamente entre 150-160 metros cúbicos de metano, que luego se convierte en electricidad.

## Beneficios ambientales y económicos

- *Energía sostenible* : el biogás producido a partir de los posos del café es una fuente fiable de energía, disponible independientemente de las condiciones climáticas o la hora del día.
- *Emisiones reducidas* - este proceso ayuda a ahorrar combustibles fósiles y reduce las emisiones de dióxido de carbono, contribuyendo a un medio ambiente más limpio.
- *Ahorro de costes* - al convertir los residuos en energía, reducimos los costos de eliminación de residuos y recibimos incentivos financieros que se reinvierten en nuestros proyectos de sostenibilidad.

## ¡Un futuro más brillante y más verde!

El uso innovador que hace Selecta Italia de los posos de café muestra nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión medioambiental. Al convertir los desechos en energía, estamos marcando una diferencia tangible y dando un ejemplo a seguir para otros. Nuestros esfuerzos demuestran que con creatividad y dedicación podemos transformar los desafíos en oportunidades para un futuro más verde.



## BRITA y Selecta

# PROGRAMA DE RECICLAJE

En Selecta creemos en generar un impacto positivo en nuestro planeta a través de prácticas innovadoras y sostenibles. Una de nuestras iniciativas clave es el Programa de Reciclaje BRITA, un enfoque integral del reciclaje que garantiza que cada fin sea un nuevo comienzo.

BRITA es líder mundial en filtración de agua, conocida por sus productos de alta calidad que mejoran el sabor y la seguridad del agua potable. Fundada en 1966, BRITA ha estado a la vanguardia del desarrollo de soluciones de filtración de agua sostenibles y eficientes tanto para uso doméstico como profesional. Su compromiso con la innovación y la sostenibilidad se alinea perfectamente con los valores de Selecta, lo que convierte a BRITA en un socio clave en nuestro viaje hacia un futuro más verde.

Los filtros BRITA eliminan las impurezas del agua. Esto mejora su calidad, reduce la necesidad de agua embotellada, reduciendo así los residuos plásticos y la huella de carbono asociada con la producción y el transporte de agua embotellada. Filtrar sustancias nocivas garantiza que el agua consumida sea más segura, lo cual es particularmente importante en áreas donde la calidad del agua del grifo puede verse comprometida. Con el tiempo, utilizar un filtro BRITA resulta más económico que comprar agua embotellada, lo que supone un ahorro a largo plazo tanto para los hogares como para las empresas.



# ¿Sabías?

¿Sabías que el tipo de agua que utilices puede influir significativamente en el sabor y la calidad de tu café? Las diferentes composiciones de agua pueden afectar no sólo al sabor sino también a la longevidad y el rendimiento de las cafeteras.

Usar el tipo correcto de agua garantiza mejor crema, aroma más refinado y mejor sabor. Los elementos del agua del grifo, aunque invisibles, influyen en el sabor, la consistencia y la apariencia del café, lo que afecta las habilidades de barista y la satisfacción del consumidor. Ajustar la calidad del agua a las necesidades específicas del proceso de elaboración del café puede evitar problemas como amargor o uniformidad.



**Agua dura**  
Contiene altos niveles de calcio, magnesio y bicarbonatos .



**Agua de yeso**  
Alto en calcio, magnesio y sulfatos .



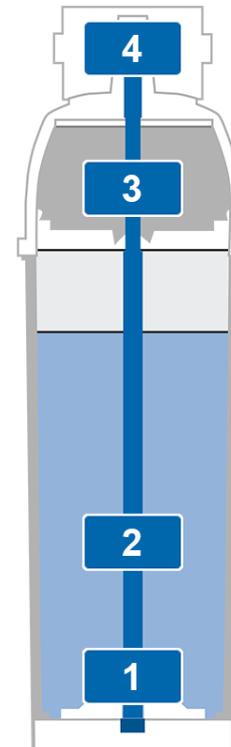
**Agua suave**  
Contiene niveles bajos de calcio, magnesio y yeso .



**Agua salada**  
Altos niveles de cloruros y sulfatos, que puede llevar a corrosión .

Los filtros Brita garantizan la más alta calidad del agua a través de una tecnología de filtración sistemática que descarboniza el agua en cuatro pasos:

1. **Prefiltración:** un prefiltro captura partículas gruesas.
2. **Reducción de la dureza de los carbonatos :** el medio filtrante reduce la dureza de los carbonatos minimizando la acumulación de cal.
3. **Filtración de carbón activo:** el agua, incluida el agua de derivación, fluye a través de un filtro de carbón activado para reducir las sustancias que afectan el sabor y el olor.
4. **Filtración fina :** una membrana captura las partículas finas restantes.



Al emplear estos filtros, Selecta ayuda a los clientes a evitar emisiones sustanciales de carbono. **Por cada 50 máquinas en uso, ahorramos más de 380 kg de CO2 equivalente (kgCO2e).**

Este notable logro se calcula de la siguiente manera: cada filtro ahorra 3,86 kgCO2e al final de su vida. Dado que cada máquina requiere dos cambios de filtro por año, el ahorro total asciende a 386 kgCO2e al año para 50 máquinas.

Por qué esto importa

- **Protección del medio ambiente :** al reciclar nuestros productos, reducimos significativamente los residuos y la demanda de nuevas materias primas, protegiendo los recursos naturales.
- **Economía circular :** este programa apoya una economía circular donde los productos se reutilizan y reciclan en lugar de desecharse.
- **Eficiencia de recursos :** al reciclar aproximadamente el 80% de los componentes del filtro, conseguimos una alta eficiencia en la utilización de recursos y la reducción de desechos.



## HITOS 2023



### *Campeón en evitar los vertederos*

Estamos increíblemente orgullosos de anunciar que el tostador de café Pelican Rouge de Selecta, certificado según ISO 14001, ha alcanzado un importante hito medioambiental en 2023: **0% de residuos en vertederos**.

1. **Reciclaje** : se recicló el 78,11% de los residuos, lo que destaca nuestra dedicación a la eficiencia de los recursos y la reducción de residuos.
2. **Reutilización** - Se reutilizó el 0,03% de los materiales, lo que demuestra nuestro compromiso con la minimización de residuos.
3. **Conversión de energía verde** : el 11,08% de los residuos se convirtieron en energía verde, contribuyendo a soluciones energéticas sostenibles.
4. **Conversión de energía gris** - El 0,01% de los residuos se convirtió en energía gris, lo que garantiza que incluso los materiales no reciclables se utilicen de manera eficiente.

Este logro sobresaliente muestra nuestro compromiso inquebrantable con las prácticas sostenibles y posiciona a Pelican Rouge Coffee Roaster como un verdadero líder en responsabilidad ambiental.

### ¿Qué es la norma ISO 14001?

ISO 14001 es una norma reconocida internacionalmente para sistemas de gestión ambiental eficaces. Proporciona un marco para que las organizaciones protejan el medio ambiente, respondan a las condiciones ambientales cambiantes y mejoren el desempeño ambiental.



## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026

### Ampliar las iniciativas de sostenibilidad

En 2023, iniciamos varios proyectos piloto destinados a encontrar formas innovadoras de abordar la creciente complejidad de los flujos de residuos. Nuestro objetivo es escalar estas iniciativas en 2024 para lograr importantes beneficios ambientales.

### Esfuerzos de reducción de residuos

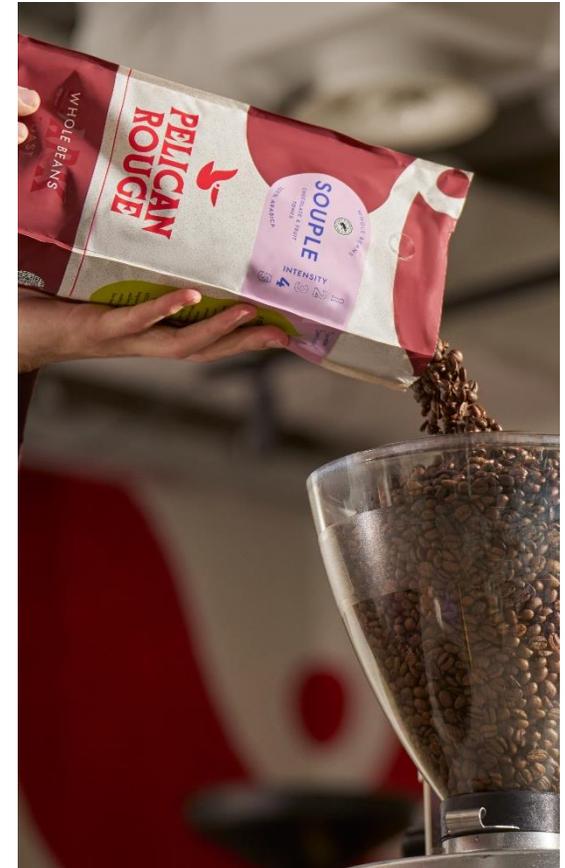
1. **Artículos de un solo uso** : para combatir el impacto ambiental de los artículos de un solo uso, hemos implementado alternativas en nuestros puntos de venta. La mayor parte de este flujo de residuos consiste en vasos. Actualmente ofrecemos vajilla como alternativa a los vasos desechables, además de vasos multiusos que incluyen servicios de recogida y lavado. En lugares donde los vasos de usos múltiples no son viables, ofrecemos opciones de un solo uso, reciclables y sin plástico. En 2024, planeamos introducir los primeros sistemas de depósito para incentivar a los consumidores a elegir opciones de usos múltiples en nuestros lugares públicos.

2. **Embalaje** : nuestras bolsas de café Pelican Rouge se producen con plástico monomaterial, lo que permite un reciclaje altamente eficiente. El plástico monomaterial tiene menores emisiones de CO2 durante su producción, lo que lo hace beneficioso durante todo su ciclo de vida. En 2024, ampliaremos nuestros programas de venta inversa de botellas de PET e incrementaremos el uso de dispensadores de agua funcionales para reducir la cantidad de botellas de plástico vendidas, favoreciendo los envases de usos múltiples.
3. **Alimentos y residuos orgánicos** - Selecta cuenta con varios programas para gestionar los residuos del café. Además, participamos en el programa de investigación "From Waste to Watt", donde los residuos del café se convierten en biocarbono para su potencial uso en la fabricación de baterías. Esta colaboración con Granola Battery Technology y el Instituto de Investigación RISE en Suecia tiene como objetivo ampliar este proceso para uso industrial, reduciendo potencialmente la dependencia del litio asiático, sensible al clima. Para reducir el desperdicio de alimentos, aprovechamos la telemetría para la creación de planogramas. Un caso exitoso en Dinamarca implicó la

colaboración entre múltiples departamentos y la participación del cliente, lo que resultó en una reducción del 50 % en el desperdicio de alimentos. También hemos aumentado el número de frigoríficos "Eat Now", que venden alimentos con una vida útil corta a precios reducidos e implementado campañas para evitar el deterioro de los alimentos durante los fines de semana.

### Proyectos clave que se ampliarán en 2024

- **Vasos multiusos** : ampliación de los servicios de recogida y lavado e introducción de sistemas de depósito para incentivar al consumidor.
- **Colección de envases** - programas mejorados para la recolección y el reciclaje de bolsas de café Pelican Rouge y botellas de PET.
- **Dispensadores de agua funcionales** : aumentar la instalación de dispensadores de agua para reducir el uso de botellas de plástico.
- **Reciclaje de residuos de café** - ampliar asociaciones y explorar nuevas aplicaciones como el biocarbono para baterías.
- **Reducción del desperdicio de alimentos** : aplicación más amplia de planogramas basados en telemetría y expansión de los refrigeradores "Eat Now".



**NUESTROS REFRIGERADORES "EAT NOW" OFRECEN ALIMENTOS CON VIDA ÚTIL CORTA A PRECIOS REDUCIDOS PARA EVITAR QUE LOS ALIMENTOS SE DESPERDICIEN DURANTE LOS FINES DE SEMANA**

# 03 PRODUCTO



Revolucionando la sostenibilidad para el mañana

# SURTIDO SOSTENIBLE Y PROYECTOS DE CIRCULARIDAD INNOVADORA

A través de un surtido sostenible y proyectos innovadores de circularidad, cubrimos las necesidades de hoy considerando el impacto en el mañana.

En Selecta, nuestro compromiso con la sostenibilidad se extiende a los productos que ofrecemos. Entendemos que las decisiones que tomemos hoy darán forma al futuro, por lo que priorizamos el abastecimiento sostenible, proyectos innovadores de circularidad y un enfoque de cero residuos. Nuestra audaz declaración resume nuestra dedicación a satisfacer las necesidades actuales de nuestros clientes y al mismo tiempo minimizar nuestro impacto en el medio ambiente. Estas son las cinco iniciativas clave que impulsan nuestros esfuerzos de sostenibilidad en el pilar Producto.



Producto

# CAFÉ CERTIFICADO PELICAN ROUGE

Pelican Rouge está a la vanguardia de nuestras iniciativas de café sostenible. Estamos dedicados a lograr la neutralidad de carbono para nuestra producción de café, desde la finca hasta el grano tostado. Esto implica no sólo compensar nuestras emisiones sino también implementar programas para reducir las emisiones en el origen.

## PRUEBA DE COMPROMISO →

En Selecta estamos comprometidos a lograr la neutralidad de carbono y seguir activamente la compensación integral de carbono y los programas de inserción. Nuestras iniciativas a nivel agrícola en Colombia, Vietnam y Burundi son fundamentales a este esfuerzo.

## HITOS 2023 →

### 2396 tCO2e compradas

Nos hemos centrado en reducir las emisiones a nivel de granja a través de varios programas de sostenibilidad. En 2023, compensamos 2396 toneladas de CO2 equivalente, lo que demuestra nuestra dedicación a la producción de café neutra en carbono. Este logro corresponde a más de 2 millones de tazas servidas de café con compensación climática. Con la rápida expansión de nuestro programa Change Please con compensación de CO2, estas cifras crecerán aún más, reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la acción climática.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

### Seguimiento de la implementación y la eficacia

Seguiremos de cerca la implementación y efectividad de nuestros programas de compensación e inserción, midiendo la reducción de las emisiones de CO2 desde la granja hasta el grano tostado.

Potenciar el cultivo de café sostenible

# NUESTRO COMPROMISO DE NEUTRALIDAD DE CARBONO EN VIETNAM

Nuestro Proyecto Selecta Coffee Fund en Vietnam es más que una simple iniciativa: es un movimiento transformador destinado a revolucionar el sector del cultivo de café. Nuestros esfuerzos se centran en reducir la intensidad de carbono de la producción de café y garantizar que los agricultores obtengan ingresos superiores al promedio al reducir los costos de producción.

Nuestro proyecto incluye una variedad de actividades integrales diseñadas para fomentar el desarrollo sostenible y mejorar los medios de vida de los agricultores:

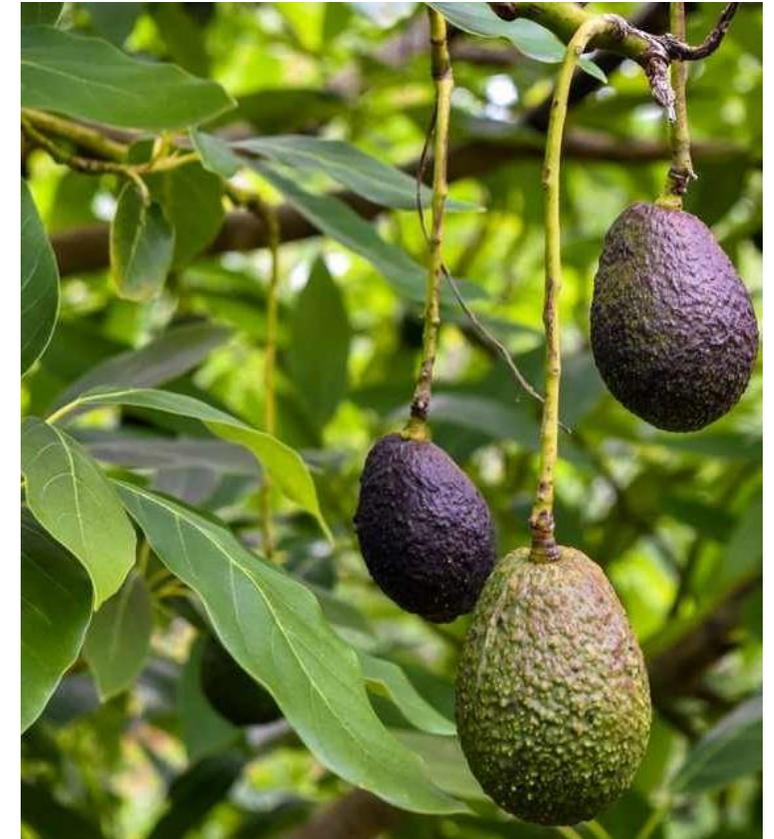
- **Evaluación de hogares y monitoreo de carbono** : comenzamos por comprender las necesidades y prácticas actuales de cada hogar. Al monitorear las emisiones de carbono, identificamos áreas de mejora y hacemos un seguimiento del progreso.
- **Capacitación sobre abastecimiento responsable y agricultura regenerativa** : los agricultores reciben capacitación sobre prácticas sostenibles que promueven la salud del suelo, mejoran la biodiversidad y reducen el impacto ambiental.
- **Entrega de bioestimulantes y plantación de árboles** : proporcionamos bioestimulantes para aumentar la resiliencia y la productividad de los cultivos. Nuestros esfuerzos han llevado a la plantación de 6.000 árboles de sombra, con una notable tasa de supervivencia de aproximadamente el 90%. Se estima que estos árboles aislarán unas 2.040 toneladas métricas de CO2 en 20 años, lo que se traduce en una reducción anual de carbono de 102 toneladas métricas.

- **Establecimiento de parcelas de demostración** : estas parcelas sirven como ejemplos prácticos de mejores prácticas, permitiendo a los agricultores ver de primera mano los beneficios de las técnicas agrícolas sostenibles.

Dado que el 58,6% de los hogares dedicados al cultivo de café viven por debajo del nivel de ingreso digno, nuestro proyecto apunta a aumentar significativamente la productividad y la rentabilidad. Esto no sólo mejora los niveles de vida sino que también contribuye al desarrollo económico más amplio.

En 2023, el Selecta Coffee Fund logró un hito importante. Más de 450 agricultores obtuvieron la certificación Rainforest Alliance. Esta certificación valida las prácticas sostenibles adoptadas por nuestros agricultores, mejorando su comerciabilidad y sus ingresos potenciales. Significa nuestro compromiso de superar los estándares globales de sostenibilidad y responsabilidad social.

A través del Proyecto Selecta Coffee Fund , no sólo estamos cultivando café; Estamos cultivando un futuro en el que los agricultores prosperan, las comunidades prosperan y el medio ambiente prospera. Nuestro compromiso con un impacto significativo nos impulsa a continuar innovando y apoyando el sector del cultivo de café en Vietnam, garantizando un futuro más brillante y sostenible para todos.





Producto

# PELICAN ROUGE

Pelican Rouge va más allá de ofrecer un excelente café; se trata de mantener un legado, crear sabores excepcionales y comprometerse con un futuro mejor para todos. Pelican Rouge: una marca que valora la herencia, defiende el buen gusto y lidera la sostenibilidad.



Picture: Selecta Coffee Fund fresh coffee beans

**Pelican Rouge: herencia, buen gusto y sostenibilidad**  
Pelican Rouge no es sólo una marca de café; es un legado que se remonta al siglo XIX, donde la familia Van Leckwyck inició su andadura en Amberes, Bélgica. Comerciabán con especias exóticas, té y granos de café verdes, convirtiéndose gradualmente en pioneros en el tostado de café. Este rico patrimonio es la base sobre la que se construye Pelican Rouge, que encarna una tradición de excelencia e innovación que se ha extendido por más de 150 años.

#### Herencia

Fundada en 1863, Pelican Rouge siempre se ha dedicado a explorar nuevos terrenos y perfeccionar el arte del tostado del café. Joseph van Leckwyck, uno de los primeros visionarios, comprendió la importancia de la calidad del café, lo que le llevó a controlar meticulosamente el proceso de tostado. Esta dedicación a la calidad ayudó a establecer a Pelican Rouge como una marca de confianza en café, conocida por su sabor constante y superior. El nombre de la marca, "Roode Pelikaan", fue elegido cuidadosamente para resonar profundamente en la audiencia local, un testimonio de sus raíces en la cultura belga.

#### Gran sabor

En Pelican Rouge, la búsqueda de la taza de café perfecta es una pasión. El proceso comienza con la obtención de los mejores granos de café de todo el

mundo, asegurando que cada lote se tueste a la perfección. Las mezclas están diseñadas para satisfacer todos los gustos, desde tuestes suaves hasta oscuros, diseñadas específicamente para diferentes métodos de preparación como espresso y café filtrado. Esta meticulosa atención al detalle garantiza una experiencia de café consistente y excepcional. Nuestros profesionales, dotados de profundos conocimientos y experiencia, garantizan que cada taza cumpla con los más altos estándares de calidad y sabor.

#### Sostenibilidad

La sostenibilidad está profundamente arraigada en el ADN de Pelican Rouge. Pelican Rouge se compromete a abastecer su café de manera responsable, garantizando que todo su café esté certificado por los estándares Fairtrade, Rainforest Alliance u Organic. A través del Selecta Coffee Fund, Pelican Rouge invierte en programas a nivel de finca que mejoran los medios de vida de los productores de café, fomentan la equidad social y mantienen ecosistemas prósperos. Los envases de Pelican Rouge avanzan hacia un monomaterial totalmente reciclable para 2025, alineándose con el objetivo de Selecta de minimizar el impacto ambiental. Creemos en construir relaciones a largo plazo con nuestros agricultores y proveedores, asegurando que cada taza de café contribuya positivamente al planeta y a las comunidades con las que trabajamos.



# Explicación de los programas de inserción y compensación de emisiones ...

Pelican Rouge emplea programas de inserción y compensación de emisiones para lograr la neutralidad de carbono para la producción de café.

## Programas de inserción

Los programas implementados se centran en reducir las emisiones dentro de la propia cadena de suministro de la empresa. Esto significa implementar iniciativas de sostenibilidad que reduzcan directamente la huella de carbono del proceso de producción, empezando desde la fuente:

- *Intervenciones a nivel de granja* : implementar prácticas sostenibles que reduzcan las emisiones, como la agrosilvicultura, la agricultura orgánica o la agricultura de precisión. Estas prácticas mejoran la salud del suelo, aumentan la biodiversidad y reducen la necesidad de químicos.
- *Mejoras en la cadena de suministro* : realizar cambios dentro de la cadena de suministro del café para reducir las emisiones, como mejorar la eficiencia energética en las instalaciones de procesamiento, optimizar las rutas de transporte o utilizar fuentes de energía renovables en diversas etapas de la producción.
- *Asociaciones con agricultores* : trabajar directamente con los productores de café para adoptar prácticas que reduzcan su huella de carbono. Esto podría incluir capacitación y apoyo para implementar técnicas y tecnologías de reducción de carbono.

## Cómo la captura de carbono beneficia a los agricultores y las empresas

Cuando los agricultores capturan carbono en sus tierras, crean unidades de eliminación de carbono. Las empresas pueden comprar estas unidades, lo que significa que están invirtiendo en prácticas agrícolas sostenibles. Esto ayuda a reducir las emisiones de carbono de las empresas, haciendo que su producción de café sea más ecológica. Al mismo tiempo, proporciona ingresos adicionales a los agricultores, mejorando sus medios de vida. Esto crea un proceso de producción de café más sostenible y equitativo, beneficiando tanto al medio ambiente como a las comunidades agrícolas. Es una situación en la que todos los involucrados ganan.

## Compensación de emisiones

La compensación de emisiones implica compensar las emisiones de dióxido de carbono (CO2) producidas por determinadas actividades invirtiendo en proyectos que eliminan o reducen una cantidad equivalente de CO2 de la atmósfera. Básicamente, es una forma de equilibrar las emisiones que no se pueden eliminar. Esto se logra a través de:

- *Créditos de carbono* : compra de créditos de carbono de proyectos que reducen o capturan CO2, como proyectos de reforestación, proyectos de energía renovable (como parques eólicos o solares) o proyectos de captura de metano.
- *Estándar de carbono verificado (VCS)* : garantizar que los proyectos de compensación cumplan con ciertos estándares para verificar su efectividad en la reducción de las emisiones de CO2.

## Enfoque combinado para la neutralidad de carbono

El enfoque de Pelican Rouge para lograr la neutralidad de carbono para su producción de café implica una combinación de inserción y compensación:

- *Inserción* : realizar cambios sistémicos dentro de la cadena de suministro del café para reducir las emisiones directamente en la fuente, disminuyendo así la huella de carbono general de sus operaciones.
- *Compensación* : invertir en proyectos externos que equilibren las emisiones residuales e inevitables de CO2 producidas durante la producción y el tostado del café.

Al utilizar ambas estrategias, Pelican Rouge no solo compensa las emisiones que produce, sino que también toma medidas proactivas para minimizar las emisiones futuras, creando un proceso de producción de café más sostenible y ambientalmente responsable.

Producto

# REDUCCIÓN DE EMISIONES EN NUESTRA PROPIA CADENA DE SUMINISTRO

## SCF FARMERS - PROVEEDOR DE INSET

Los agricultores involucrados en los programas de inserción del SCF emplean prácticas regenerativas para cultivar café con bajas emisiones de carbono. Estos agricultores reciben una compensación por tonelada métrica de secuestro de carbono logrado a través de sus esfuerzos.

- Pelican Rouge Coffee Roaster compra café físico a agricultores o comerciantes y recibe los beneficios de reducción de emisiones (insertos) generados por estos proyectos.
- Selecta AG compra el café de Pelican Rouge Coffee Roaster para distribuirlo en todos los mercados, contando los beneficios de reducción de emisiones para nuestro balance neto de carbono de Alcance 3.

## DESARROLLADORES PROYECTOS - SCHUTTELAAR & PARTNERS

Trabajamos directamente con los agricultores para desarrollar proyectos de descarbonación. Schuttelaar & Partners colabora con cooperativas dentro de nuestra cadena de suministro de café para entregar inserciones, garantizando reducción de emisiones.

## HABILITADORES DE CALIDAD INDEPENDIENTES - ACORN

Acorn proporciona mediciones, informes y verificación para confirmar las emisiones de CO2 secuestradas de estos proyectos, lo que garantiza transparencia y precisión.

## ESTÁNDARES PRINCIPALES Y VERIFICADORES TERCEROS INDEPENDIENTES

Estos verificadores evalúan la credibilidad de todo el proceso y los reclamos finales, manteniendo la integridad de nuestros esfuerzos de neutralidad de carbono.

A través de estos programas integrales, Selecta ha reducido significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero y ha promovido prácticas sostenibles dentro de nuestra cadena de suministro, subrayando nuestro compromiso con un futuro más verde.



## Producto

# EMBALAJE RECICLABLE

El embalaje juega un papel fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad. Nos comprometemos a rediseñar nuestros envases para garantizar que sean totalmente reciclables, reduciendo así nuestra huella medioambiental.

### PRUEBA DE COMPROMISO →

Nuestras iniciativas de rediseño de empaques, como nuestras bolsas de café monomateriales, tienen como objetivo reemplazar componentes no reciclables con alternativas sostenibles.

Monomaterial se refiere a envases elaborados a partir de un único tipo de material, lo que simplifica el proceso de reciclaje y mejora la eficiencia en la gestión de residuos. El uso de monomateriales ayuda a reducir el impacto ambiental, ya que es más fácil de reciclar en comparación con los envases de múltiples materiales.

En Selecta, utilizamos con orgullo envases monomateriales para nuestras bolsas de café Pelican Rouge. Este enfoque innovador no solo garantiza que nuestros envases sean más sostenibles y más fáciles de reciclar, sino que también se alinea con nuestro compromiso de reducir el impacto ambiental y promover prácticas ecológicas. Al elegir envases monomateriales, damos un paso significativo hacia un futuro más ecológico.

### HITOS 2023 →

**20% Rediseño de packaging**  
Liderando el camino en envases sostenibles.

Produjimos más de 815.000 bolsas monomaterial en 2023.

### EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

Hasta finales de 2025, nos comprometemos a aumentar la proporción de envases monomateriales en nuestro surtido del 20% al 50%. Se prevé que estos esfuerzos den como resultado una reducción del 24 % en las emisiones de CO2 para 2025 en comparación con los niveles de 2023, lo que equivale a aproximadamente 2.460 toneladas de CO2 ahorradas.



# Circularidad avanzada

## Reducir las emisiones de CO2 mediante soluciones de embalaje innovadoras

Una de nuestras iniciativas clave es mejorar la circularidad mediante el uso de envases monomateriales, lo que reduce significativamente las emisiones de CO2 dentro de nuestras emisiones de Alcance 3 y en todas las cadenas de valor de nuestros clientes.

## Transición al embalaje monomaterial

Estamos realizando la transición de nuestros productos de la marca PR a envases monomateriales, específicamente para marcas privadas, cafés molidos y productos instantáneos. Este embalaje está fabricado en polietileno de baja densidad (LDPE), que es más fácil de reciclar en comparación con los embalajes multimaterial tradicionales. El LDPE goza de un amplio reconocimiento en los sistemas europeos de clasificación y reciclaje, lo que lo convierte en una opción ideal para el reciclaje mecánico y aplicaciones no alimentarias.

## Evaluación de impacto ambiental

Nuestro análisis de Evaluación del Ciclo de Vida comparó nuestro nuevo embalaje monomaterial con el embalaje tradicional de plástico flexible, normalmente hecho de polietileno (PE) y tereftalato de polietileno (PET). El PET, un material común para el envasado de alimentos, es menos eficiente de reciclar. Nuestro análisis muestra que aumentar el uso de envases monomateriales puede ahorrar hasta 4,4 kg de CO2 por kg de envase.

## Implementación y objetivos

Estamos probando activamente envases monomateriales en varias líneas de productos para maximizar la reducción de CO2. Si bien tenemos una influencia limitada sobre nuestros socios de la cadena de suministro, nuestro objetivo es ampliar el uso de esta solución de embalaje sostenible.



# Planeta MÁQUINAS CIRCULARES

La renovación de nuestras máquinas es una parte clave de nuestra estrategia de economía circular. Al ampliar el ciclo de vida de nuestras máquinas, reducimos los residuos y minimizamos el impacto medioambiental de nuestras operaciones. Hemos desarrollado un programa circular integral diseñado para extender el ciclo de vida de nuestros equipos y minimizar el desperdicio ambiental. Nuestro programa ofrece tres opciones distintas para el manejo de equipos usados, cada una diseñada para satisfacer diferentes necesidades y garantizar la sostenibilidad.

## PRUEBA DE COMPROMISO →

Nuestras iniciativas de reacondicionamiento se centran en dar una segunda vida a nuestras máquinas, evitando así las emisiones asociadas a la fabricación de otras nuevas.

## HITOS 2023 →

### 22.241 máquinas circulares

En 2023, implementamos con orgullo 22 241 máquinas circulares. Esto resalta nuestro compromiso con la sostenibilidad en varios mercados, mostrando nuestros esfuerzos globales para reducir los residuos y promover un futuro más verde.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

Continuaremos renovando máquinas en nuestras instalaciones en toda Europa, integrando aún más la circularidad en nuestras operaciones.



# Nuestro Programa Circular explicado...

## 1. Equipos de renovación

Nuestra opción de renovación implica tomar equipos usados y repararlos, actualizarlos y limpiarlos por completo para dejarlos como nuevos. Incluyendo:

- *Reparaciones completas* : solucionar cualquier problema mecánico o eléctrico para garantizar un rendimiento óptimo.
- *Actualizaciones* : actualización de componentes como la interfaz de usuario a los últimos estándares.
- *Limpieza profunda* : limpiar a fondo cada máquina para garantizar que cumpla con nuestros altos estándares de higiene y apariencia.

## 2. Equipo de ocasión

Para nuestra opción de equipos de ocasión, ofrecemos máquinas usadas de segunda mano que han sido probadas y limpiadas antes de la instalación.

- *Pruebas* : cada máquina se prueba exhaustivamente para verificar que funcione correctamente.

- *Limpieza*: las máquinas se limpian para garantizar que cumplan con nuestros estándares de higiene y apariencia.

## 3. Equipos de desecho

Para los equipos que ya no forman parte de nuestro portfolio principal por motivos como el final de su ciclo de vida, daños, falta de funcionalidad o consumo excesivo de electricidad, contamos con un proceso de eliminación responsable :

- *Venta a terceros* - ofrecemos venta de equipos chatarra a terceros a través de Selecta Other Overhead (OOH).
- *Reciclaje* - los equipos que no se pueden vender se ofrecen a precios bajos a las empresas de reciclaje de materias primas.

Este enfoque garantiza que, incluso al final de su vida útil, nuestros equipos se manejen de manera ambientalmente responsable, reduciendo los residuos y promoviendo el reciclaje.



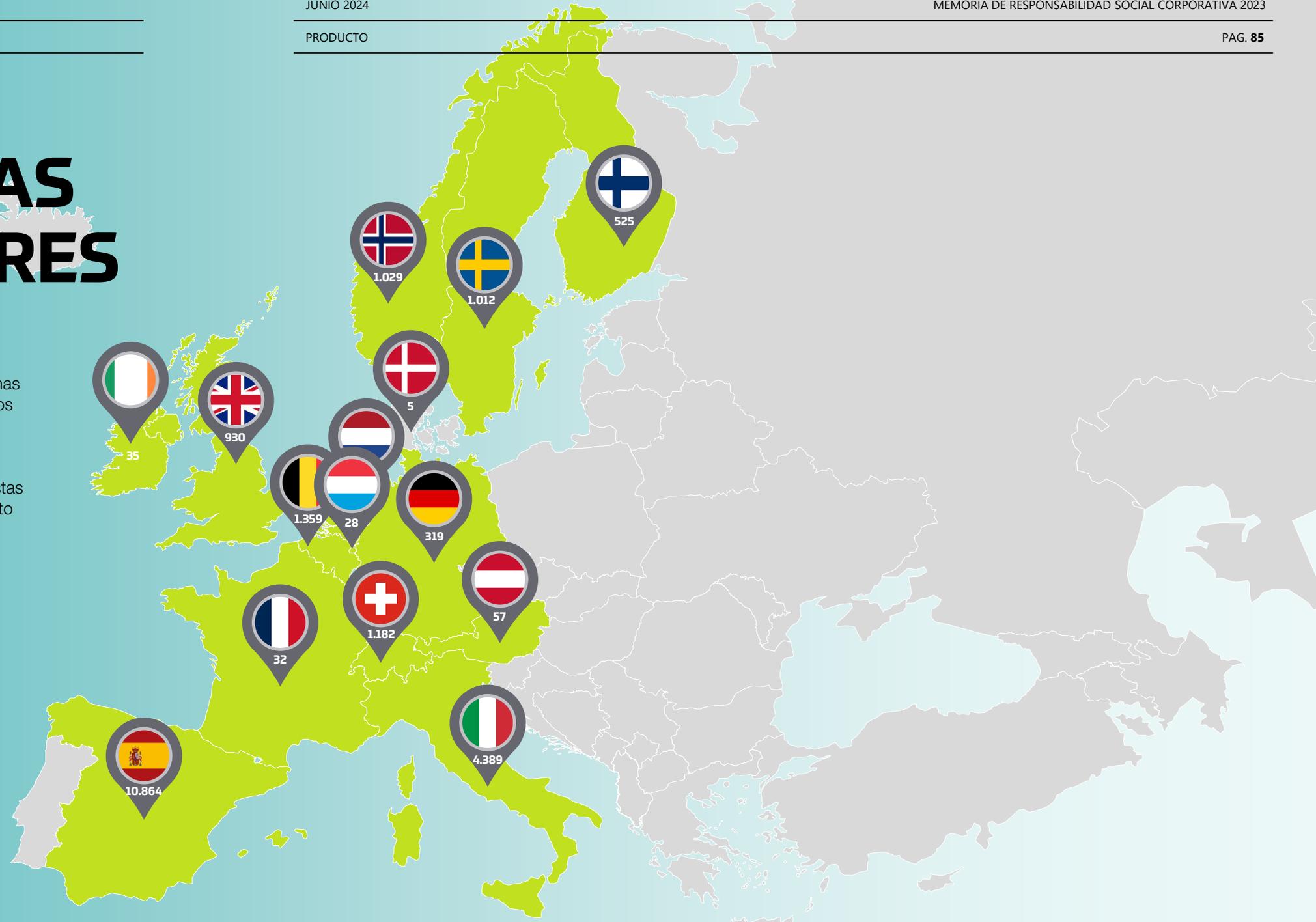
*¿Sabías?*

# MÁQUINAS CIRCULARES

¡Nuestros héroes están en España e Italia!

En nuestros centros de reacondicionamiento de España e Italia hemos dado nueva vida a 15.253 máquinas expendedoras. ¡Este increíble esfuerzo nos ha ayudado a evitar la emisión de 3.050 toneladas de CO2 equivalente!

Al renovar y ampliar el ciclo de vida de estas máquinas, estamos generando un impacto ambiental significativo: reduciendo los residuos y promoviendo la sostenibilidad.



# Planeta

# PRODUCTOS

# CERTIFICADOS

Satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes con productos certificados y sostenibles es una prioridad. Nuestro objetivo es ofrecer productos que cuenten con certificaciones relevantes, garantizando que cumplan con altos estándares de sostenibilidad.

## PRUEBA DE COMPROMISO

Estamos desarrollando activamente asociaciones con proveedores comprometidos con prácticas certificadas y sostenibles.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026

Continuaremos desarrollando asociaciones con proveedores que estén comprometidos a proporcionar productos certificados y sostenibles, garantizando que nuestras ofertas cumplan con los más altos estándares.





## RAINFOREST ALLIANCE

La certificación Rainforest Alliance está dedicada a conservar la biodiversidad y garantizar medios de vida sostenibles. Las granjas y empresas certificadas por Rainforest Alliance cumplen con estándares rigurosos que promueven la sostenibilidad ambiental, social y económica:

- **Protección ambiental:** implementación de prácticas que protejan los ecosistemas, las vías fluviales y la vida silvestre.
- **Responsabilidad social:** garantizar un trato justo y buenas condiciones laborales para los trabajadores, incluido el acceso a la educación y la atención sanitaria.
- **Viabilidad económica :** ayudar a los agricultores y productores a mejorar su productividad y rentabilidad a través de prácticas sostenibles.



## FAIRTRADE

La certificación Fairtrade tiene como objetivo promover condiciones comerciales justas y apoyar medios de vida sostenibles para agricultores y trabajadores en países en desarrollo:

- **Precios justos :** garantizar que los productores reciban un precio mínimo que cubra el costo de la producción sostenible, más una Prima Fairtrade para la inversión en proyectos comunitarios y empresariales.
- **Condiciones de trabajo seguras :** proteger los derechos de los trabajadores y garantizar entornos de trabajo seguros.
- **Normas ambientales:** fomentar prácticas agrícolas sostenibles que protejan el medio ambiente, incluidas restricciones a los productos químicos nocivos y la promoción de la agricultura orgánica.



## ORGANIC

La certificación Organic garantiza que los productos se produzcan de acuerdo con estrictos estándares de agricultura orgánica. Estas normas promueven el equilibrio ecológico y conservan la biodiversidad. Las características clave de sostenibilidad incluyen:

- **Sin productos químicos sintéticos .** prohibir el uso de pesticidas sintéticos, fertilizantes y organismos genéticamente modificados (OGM).
- **Bienestar animal:** garantizar que los animales se críen en condiciones naturales con acceso al aire libre, alimentación orgánica y trato humano.
- **Prácticas sostenibles:** enfatizando la rotación de cultivos, el compostaje y otras prácticas que mantienen la salud del suelo y el equilibrio del ecosistema.



## CO2 NEUTRAL

La certificación CO2 Neutral indica que un producto o empresa ha medido, reducido y compensado sus emisiones de carbono para lograr una huella de carbono neta cero. Las principales características de esta certificación incluyen:

- **Reducción de emisiones:** implementar estrategias para minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero a través de la eficiencia energética, la energía renovable y prácticas sostenibles.
- **Compensación de carbono:** invertir en proyectos que capturan o reducen CO2, como proyectos de reforestación, energía renovable y captura de metano.
- **Mejora continua -** medir y verificar periódicamente las emisiones para garantizar el cumplimiento y la mejora continua de las prácticas de sostenibilidad.



## ISO 22000

La certificación ISO 22000 garantiza la seguridad alimentaria y la salud y seguridad del consumidor final. Integra Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y cubre todas las etapas de la cadena de suministro de alimentos. Las características clave incluyen:

- **Identificación de peligros :** identificar y controlar peligros potenciales desde la producción de materia prima hasta el consumo final.
- **Gestión de la seguridad alimentaria :** implementación de un sistema integral de gestión de la seguridad alimentaria.
- **Salud del consumidor:** garantizar la salud y la seguridad del consumidor final mediante rigurosos estándares de seguridad.

## Producto

# OFERTA RESIDUOS CERO

Nuestro compromiso de cero residuos es fundamental para nuestros objetivos de sostenibilidad. Al revisar minuciosamente los flujos de residuos de los clientes e identificar oportunidades de reducción y desvío, nuestro objetivo es implementar iniciativas de cero residuos en todas nuestras operaciones.



## PRUEBA DE COMPROMISO

Nuestro compromiso con el desperdicio cero implica un análisis detallado y la implementación de proyectos piloto para lograr nuestros objetivos.

## HITOS 2023

Estamos comprometidos a liderar la lucha contra el cambio climático mediante la adopción de prácticas innovadoras y sostenibles. Un componente clave de este esfuerzo es establecer asociaciones estratégicas para implementar oportunidades de desperdicio cero dentro de nuestro servicio. A principios de 2023, comenzamos a explorar posibles colaboraciones para integrar soluciones de reciclaje avanzadas en nuestras operaciones. Esta iniciativa marca un importante paso adelante en nuestro camino hacia la sostenibilidad, lo que nos permite ampliar nuestro compromiso con la responsabilidad ambiental y ofrecer mayores beneficios a nuestros clientes y sus consumidores.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026

Llevaremos a cabo revisiones detalladas de los flujos de desechos de los clientes, identificaremos oportunidades de reducción y desvío e implementaremos iniciativas piloto de desperdicio cero para acercarnos a nuestro compromiso.

A través de estas iniciativas, Selecta está liderando el camino en el suministro de productos sostenibles que satisfacen las necesidades de hoy y al mismo tiempo protegen el planeta para las generaciones futuras. Nuestro enfoque en café certificado, envases reciclables, máquinas circulares, productos certificados e iniciativas de cero residuos subraya nuestra dedicación a la sostenibilidad y la innovación. Juntos podemos crear un futuro más sostenible, producto a producto.

# Foodies de Selecta Contenedores de recogida de residuos avanzados

Todas las soluciones de Foodies (Scan & Go Food Market, Grab & Go Smart Fridges y Shop & Go) están equipadas con contenedores de recolección de residuos avanzados que simplifican el proceso de separación y reciclaje de varios tipos de residuos. Estos contenedores están ubicados estratégicamente para fomentar una adecuada segregación de los residuos y hacer que sea lo más cómodo posible para los usuarios disponer de sus residuos de forma responsable.

**Facilitar la segregación adecuada de residuos :** los contenedores están divididos en compartimentos claramente etiquetados para plástico, papel, residuos vegetales y residuos mixtos, lo que facilita a los usuarios deshacerse de los artículos correctamente . Esto reduce la contaminación y garantiza que los materiales reciclables se procesen eficazmente.

**Reducción de los residuos de los vertederos :** al fomentar la separación de materiales reciclables y compostables, estos contenedores ayudan a desviar cantidades significativas de residuos de los vertederos. Esto no sólo conserva el espacio de los vertederos sino que también reduce el impacto ambiental asociado con la eliminación de residuos.

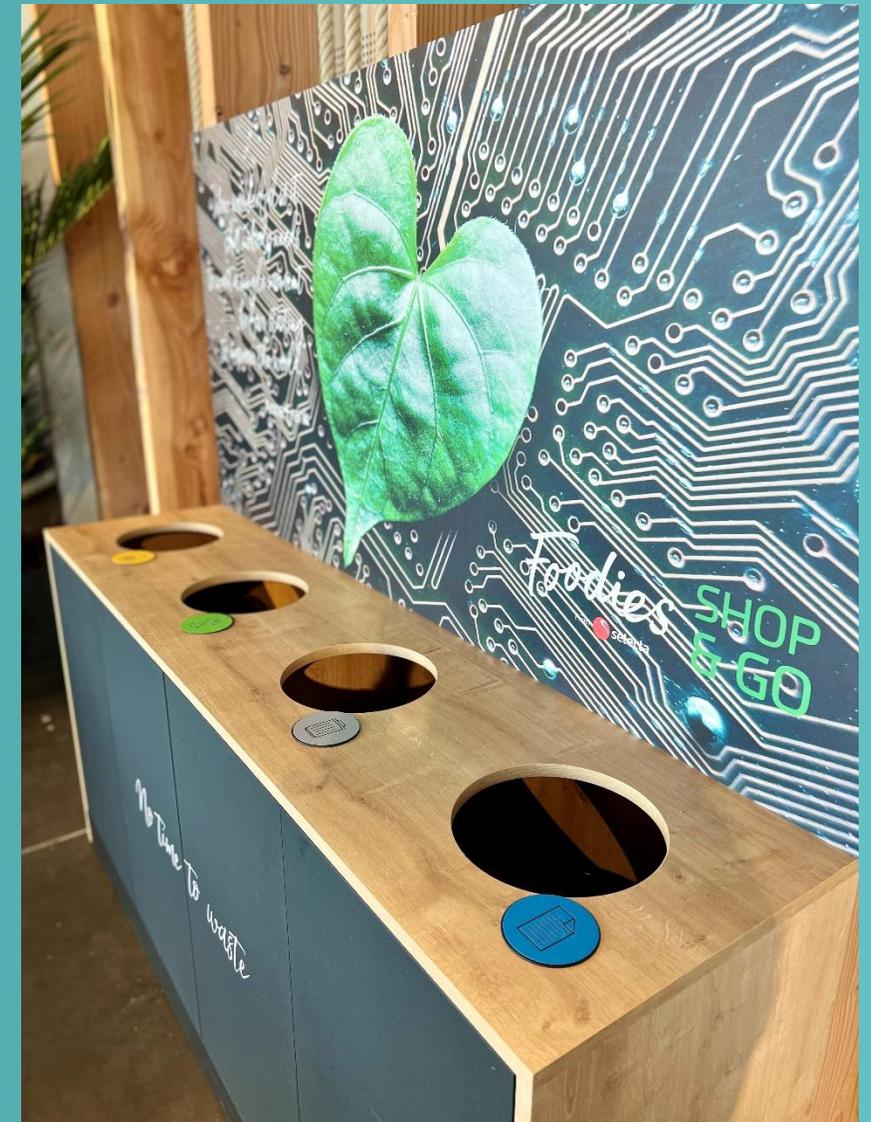
**Impacto educativo :** la presencia de estos contenedores en nuestros Foodies sirve como un recordatorio constante y una herramienta educativa para clientes y consumidores sobre la importancia de la segregación y el reciclaje de residuos . Esto fomenta una cultura de sostenibilidad y les anima a adoptar hábitos ecológicos en su vida diaria.

**Cumplimiento normativo -** A medida que las regulaciones sobre la gestión de residuos se vuelven más estrictas, nuestra innovadora solución de recolección de residuos ayuda a los clientes a cumplir con las leyes ambientales.

**Respaldar prácticas sostenibles :** al brindar una solución práctica para la gestión de residuos, permitimos a nuestros clientes adoptar prácticas sostenibles sin problemas. Esto se alinea con los requisitos regulatorios y mejora sus iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa ( RSC ) .

Para garantizar el éxito de nuestra iniciativa de recolección de residuos, brindamos soporte integral a nuestros clientes:

- **Materiales educativos :** folletos informativos y señalización para educar a los usuarios sobre la adecuada segregación de residuos y los beneficios.
- **Monitoreo y retroalimentación regulares :** controles de rutina y circuitos de retroalimentación para monitorear la efectividad del programa de recolección de residuos y realizar los ajustes necesarios.



Testimonial

# CBRE REDUCE LOS RESIDUOS CON EL SERVICIO DE VASOS REUTILIZABLES DE SELECTA

CBRE, líder mundial en servicios e inversiones inmobiliarias comerciales, presenta a sus clientes el sencillo 'Geen' de Selecta. Servicio de lavado de tazas Gezeur ' (No Fuss). Esta iniciativa permite a los empleados disfrutar de sus bebidas en vasos de café reutilizables de alta calidad que Selecta recolecta y limpia. Gracias a este servicio, los clientes de CBRE están reduciendo significativamente sus residuos y están mejor equipados para cumplir con unas normas de reciclaje cada vez más estrictas.

Con el Gen Servicio Gezeur, Selecta está ayudando a las organizaciones a reducir su huella ecológica. Como líder europeo en FoodTech, Selecta apoya a las empresas que buscan cambiar a tazas de café reutilizables, que duran al menos doscientos lavados. Selecta proporciona estos vasos duraderos y gestiona toda la logística, incluida la recogida y la limpieza en sus propias instalaciones.

*" Al facilitar la participación de las empresas y reducir las barreras, fomentamos la reutilización y promovemos una economía circular en el mundo empresarial ", explica Sjoerd Homminga , líder de adquisiciones Benelux en Selecta. " Esto también ayuda a las organizaciones a alcanzar más fácilmente sus objetivos de sostenibilidad y cumplir con los estándares legales al reducir el uso de vasos desechables. "*

La sostenibilidad se une a la eficiencia. Como asesor de gestión de instalaciones, CBRE suele asociarse con Selecta para instalar máquinas de café y suministrar café a sus clientes. Ahora, está agregando el Geen Servicio de Gezeur a sus ofertas. Rob Mommersteeg , director de Soft Services de CBRE, ya ha presentado el servicio a varios clientes: *" Siempre estamos buscando soluciones que combinen sostenibilidad con eficiencia. Al optar por tazas de café reutilizables, minimizamos el impacto ecológico y*

*contribuimos a aumentar la conciencia medioambiental entre nuestros clientes " .*

## Proceso de optimización

En las primeras semanas del Geen Gezeur, la recolección de tazas se perfecciona para adaptarse al uso real. *" Al principio recogíamos vasos usados con demasiada frecuencia, lo que significaba que los contenedores de recogida no se llenaban de forma eficiente. A menudo podemos reducir la cantidad de recolecciones organizando mejor la recolección en el sitio y programando menos horarios de recolección. Esto reduce el transporte, mejorando aún más la sostenibilidad" , explica Mommersteeg .*

## Mantener el hábito

CBRE y Selecta trabajan en estrecha colaboración para garantizar que los vasos usados se clasifiquen y procesen adecuadamente. CBRE es responsable de clasificar y recoger los vasos en los contenedores designados.

*" A los empleados de nuestros clientes les llevó un poco acostumbrarse a guardar su taza durante todo el día, pero rápidamente se ha convertido en un hábito " , observa Mommersteeg . " Estamos entusiasmados de continuar esta asociación con Selecta y presentarla a más empresas " , concluye.*





# PERSONAS



Las personas en el centro de todo lo que hacemos

# DEFENDIENDO EL BIENESTAR Y LAS ASOCIACIONES ÉTICAS

Priorizamos la salud y la seguridad de nuestros asociados, fomentamos asociaciones justas y garantizamos un impacto social positivo en nuestras comunidades.

En Selecta ponemos a las personas en el centro de todo lo que hacemos. Nuestro compromiso se extiende más allá de nuestros asociados, hacia nuestros socios y las comunidades en las que operamos. A través de diversas iniciativas, nos esforzamos por crear un entorno seguro, inclusivo y de apoyo para todos, mientras impulsamos un cambio social positivo.



# Personas

# CAFÉ DE IMPACTO SOCIAL

Change Please es nuestra iniciativa social emblemática destinada a crear un cambio social positivo. Al apoyar a las personas sin hogar, nos comprometemos a transformar vidas y fomentar un sentido de comunidad.

## PRUEBA DE COMPROMISO →

Nuestros esfuerzos se centran en garantizar que el 100% de las ganancias de Change Please se dirijan a apoyar a las personas sin hogar.

## HITOS 2023 →

En 2023, establecimos las bases de nuestra asociación con Change Please. Esta colaboración ampliará el alcance de Change Please en todos los mercados de Selecta. Anticipamos un crecimiento significativo en 2024, trabajando juntos para expandir los programas Change Please a numerosos mercados europeos.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

### Cada bolsa cuenta

Nuestro objetivo es apoyar a las personas sin hogar garantizando que cada bolsa y cada taza de café Change Please contribuya a brindarles oportunidades para un futuro mejor.

# Producto **CHANGE PLEASE**

Transformando vidas a través del café. Al asociarse con Change Please y Pelican Rouge Coffee Roasters, no solo sirve café; estás sirviendo a la esperanza, la dignidad y la oportunidad de una vida mejor. Esta iniciativa es más que solo responsabilidad social corporativa; se trata de crear un efecto dominó de cambio positivo en nuestras comunidades. Cada taza de café Change Please que sirves ayuda a apoyar a alguien necesitado, haciendo que tu compra diaria de café sea un poderoso acto de compasión y solidaridad.



Change Please es una empresa social que aprovecha el poder del café para abordar la falta de vivienda. Fundada en 2015, Change Please ofrece algo más que café de alta calidad; Proporciona un camino hacia una vida mejor para las personas sin hogar. Al capacitar a personas para que se conviertan en baristas calificados y apoyarlos con servicios esenciales como alojamiento, terapia y asesoramiento financiero, Change Please crea oportunidades para el empleo sostenible y el desarrollo personal.

#### Impacto y logros

Change Please ha tenido un impacto significativo en las vidas de más de 5000 personas, brindándoles las habilidades y el apoyo necesarios para reconstruir sus vidas. La organización opera múltiples sitios minoristas y se asocia con entidades en todo el mundo, lo que le permite ampliar su impacto y llegar a más personas. Todas las ganancias de la venta del café Change Please se reinvierten en programas que ayudan a acabar con la falta de vivienda, haciendo de cada taza un paso hacia un cambio positivo.

#### La asociación con Pelican Rouge Coffee Roasters

La colaboración entre Change Please y Pelican Rouge Coffee Roasters es un testimonio de cómo las empresas pueden combinar esfuerzos para impulsar el impacto social. Pelican Rouge, con su amplia experiencia en el abastecimiento y tostado de café de alta calidad, proporciona el socio perfecto para ayudar a Change Please a escalar sus operaciones y mejorar su impacto en toda Europa. Esta asociación permite a Change Please ampliar su distribución, gestionar las cuentas de los principales clientes de forma eficaz y garantizar que todo su café tenga compensación climática y se obtenga de forma sostenible.

#### Cómo funciona

1. *Formación y empleo* : Change Please forma a personas sin hogar para que se conviertan en baristas, brindándoles un trabajo con un salario digno, apoyo para la vivienda, terapia y asesoramiento.
2. *Café sostenible* - el café es tostado por Pelican Rouge, lo que garantiza que cada mezcla se elabore a la perfección y, al mismo tiempo, tenga una compensación climática 100 % y un origen transparente.
3. *Impacto comunitario* - al elegir Change Please, se contribuye a un movimiento social más amplio, ayudando a proporcionar empleos, servicios de apoyo y una vía para salir de la falta de vivienda.



## Personas

# SELECTA COFFEE FUND

El Selecta Coffee Fund se dedica a invertir en programas a nivel de finca que mejoran las asociaciones sostenibles y de largo plazo dentro de la cadena de suministro del café. Esta iniciativa se centra en mejorar los medios de vida de los productores de café y sus comunidades.

Nuestro compromiso con los agricultores locales : más que simples donaciones  
En Selecta, nuestro enfoque para apoyar a los agricultores locales va mucho más allá de las donaciones financieras. Hemos establecido un programa integral y práctico para trabajar directamente con los agricultores, garantizando el desarrollo sostenible y el éxito a largo plazo. Nuestro equipo, ejemplifica este compromiso:

### Nuestro equipo

- *20 presidentes de grupos de ahorro* - estos líderes ayudan a gestionar iniciativas de ahorro locales, empoderando a los agricultores para ahorrar e invertir en su futuro.
- *8 Miembros del comité general de beneficiarios del programa* : este comité

representa los intereses de los beneficiarios del programa, garantizando que sus voces sean escuchadas y sus necesidades cubiertas.

- *3 miembros del comité ejecutivo de asesores* : estos asesores brindan orientación estratégica y apoyo para garantizar que los objetivos del programa se logren de manera efectiva.
- *3 Asociados de tiempo completo para el Selecta Coffee Fund en Ruanda*. Gerente de operaciones del sitio : supervisa las operaciones diarias, garantizando el buen funcionamiento de todas las actividades y programas. *2 Veterinarios* : brindan servicios veterinarios esenciales, mejorando la salud y la productividad del ganado, lo cual es crucial para el sustento de los agricultores.

La amplia participación de Selecta sobre el terreno demuestra nuestro profundo compromiso con el bienestar y la prosperidad de los agricultores locales. Al trabajar junto con ellos, garantizamos que nuestro apoyo sea impactante, sostenible y transformador.



## Un mensaje de ...

Hola, mi nombre es Benjamin Nkurunziza y soy el gerente operativo del sitio para los proyectos del Selecta Coffee Fund en Ruanda. Tengo 37 años y soy el tercero de cuatro hijos. Mientras mis hermanos viven en el extranjero, mi madre y yo nos cuidamos mutuamente aquí en Ruanda desde que mi padre falleció cuando yo tenía solo 13 años.

He dedicado los últimos nueve años de mi vida al sector cafetalero de Ruanda. Antes de incorporarme al Fondo Café Selecta, trabaj  para diversas empresas productoras y exportadoras de café, desempeñando diversos roles.

Mi viaje en la industria del café comenzó en 2010 durante mi pasantía académica en una empresa exportadora de café en Ruanda. Después de completar mis estudios de pregrado en Economía Agrícola y Agronegocios en 2012, la misma empresa que acogió mi pasantía me ofreció un puesto. Deseoso de avanzar en mi educación, obtuve una maestría en Economía Agrícola en la Universidad Stellenbosch en Sudáfrica, gradu ndome en 2015. Regres  al sector cafetalero de Ruanda en 2016 y he estado profundamente involucrado desde entonces.

El café es más que un cultivo; trae alegría, felicidad y prosperidad. He visto de primera mano cómo conecta a las personas, desde productores hasta actores de la cadena de suministro y consumidores finales en los mercados nacionales e internacionales. El café tiene el poder de sacar a miles, si no millones, de la pobreza.

Mi pasión radica en garantizar la sostenibilidad de la producción de café para preservar estos beneficios. Selecta destaca entre las empresas para las que he trabajado. Aquí mis ideas son realmente valoradas y apoyadas, y las condiciones de trabajo son excelentes. Selecta est  comprometida a abordar los problemas globales de producción de café y proporciona los recursos necesarios para iniciativas de sostenibilidad. Veo un futuro brillante para mí, las personas involucradas y toda la industria con Selecta.

Gracias por ser parte de este viaje. Juntos podemos garantizar que el café siga brindando alegría y prosperidad a las comunidades de todo el mundo.



**“EL CAFÉ ES MÁS QUE UN CULTIVO; TRAE ALEGRÍA, FELICIDAD Y PROSPERIDAD. HE VISTO DE PRIMERA MANO CÓMO CONECTA A LAS PERSONAS, DESDE LOS PRODUCTORES HASTA LOS ACTORES DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOS CONSUMIDORES FINALES, TANTO EN LOS MERCADOS NACIONALES COMO EN LOS INTERNACIONALES. TIENE EL PODER DE SACAR DE LA POBREZA A MILES, SI NO MILLONES”.** – Benjamín N Kurunziza

# El Selecta Coffee Fund explicado...

## Fomentar la sostenibilidad y la justicia

El Fondo de Café Selecta es una encarnación de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la equidad dentro de la cadena de suministro del café. Establecido para abordar los problemas ambientales y sociales en la producción de café, el fondo apoya programas a nivel de finca que tienen como objetivo mejorar los medios de vida de los productores de café, fomentar la equidad social y mantener ecosistemas prósperos.

## Nuestra misión y objetivos

El Fondo de Café Selecta se dedica a construir asociaciones sostenibles. Nuestros objetivos incluyen apoyar al menos a 2500 familias de agricultores directamente y a más de 15 000 indirectamente para 2025. A través de nuestras iniciativas, pretendemos aumentar el rendimiento y la calidad del café, aumentar los ingresos de los agricultores, mejorar la biodiversidad y contribuir a los esfuerzos de mitigación y adaptación al clima.

## Programas clave y áreas de impacto

1. **Prosperidad de los agricultores** : invertimos en capacitar a los agricultores en prácticas agrícolas resilientes al clima, mejor gestión agrícola y estrategias de diversificación de ingresos. Esto ayuda a garantizar mejores condiciones laborales, mayores rendimientos y una mayor rentabilidad.
2. **Equidad social** : nuestros programas se centran en salvaguardar los derechos humanos, promover la igualdad de género y prevenir el trabajo infantil. Estamos comprometidos a empoderar a las mujeres y fomentar la equidad social en todas nuestras áreas de abastecimiento.

3. **Protección de los ecosistemas** : adoptamos la agricultura regenerativa y la agrosilvicultura para proteger los recursos naturales como el suelo, el agua y la biodiversidad.
4. **Reducción de carbono y resiliencia climática** : nuestros programas a nivel agrícola se centran en reducir las emisiones de carbono y mejorar la resiliencia climática.

## Enfoque geográfico y asociaciones

El Selecta Coffee Fund opera en regiones productoras de café clave, incluidas Burundi, Ruanda, Honduras y Colombia:

- **Burundi** - nos asociamos con organizaciones locales para mejorar el rendimiento del café, mejorar las posiciones sociales y económicas de las mujeres y rehabilitar las fuentes de agua comunitarias. Nuestros esfuerzos incluyen el rejuvenecimiento de plantas, capacitación en Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y diversificación de ingresos a través de programas de distribución de novillas.
- **Ruanda** : en la provincia del sur, nos enfocamos en mejorar la productividad del café y los ingresos de los hogares capacitando a los agricultores en buenas prácticas agrícolas y proporcionando vacas para diversificar los ingresos y reducir los costos de los fertilizantes.
- **Honduras** : a través de nuestra colaboración con Mercon , apoyamos las prácticas de agricultura regenerativa, estableciendo granjas modelo que llevan a los agricultores hacia métodos agrícolas sostenibles.
- **Colombia** : en la región del Huila, trabajamos con Solidaridad para fomentar un enfoque comunitario del cultivo de café, promoviendo la agrosilvicultura y la sostenibilidad.



## Un mensaje de ...

Hola, soy Ulf Gustafsson, un sueco de 57 años que vive en Estocolmo. Durante los últimos 26 años, he tenido el privilegio de trabajar en Selecta en diversos roles. Comencé como líder de equipo en servicio, pasé a ser gerente regional de servicio y soluciones y, durante los últimos 12 años, me he centrado en recursos humanos y sostenibilidad en la región nórdica.

Selecta me ha brindado numerosas oportunidades para aprender y crecer, y estoy orgulloso de haber sido parte de la transformación de la empresa a lo largo de los años. Ha sido un viaje increíble y estoy agradecido de ser parte de él.

Actualmente, mis principales responsabilidades incluyen la supervisión de la sostenibilidad, la formación y actuar como People Partner, principalmente en Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia. Además, contribuyo en varios proyectos para el Grupo Selecta.

En mi rol en Sostenibilidad, realizo diversas actividades:

- Contribuir a los informes de sostenibilidad
- Gestión del Fondo del Café Selecta en Ruanda
- Presentar nuestras iniciativas de sostenibilidad y el Fondo de Café Selecta a los clientes
- Capacitar a nuevos asociados en prácticas de sostenibilidad
- Liderar y participar en diversos proyectos de sostenibilidad.

Me siento inmensamente orgulloso de ser parte del equipo de Selecta Coffee Fund Ruanda. Me alegra mucho ver los cambios positivos que hemos realizado para más de 550 familias en Ruanda. El impacto de nuestro trabajo allí es verdaderamente significativo y cambia la vida de nuestros beneficiarios.

Para mejorar aún más mis conocimientos, actualmente estoy inscrito en un programa de capacitación llamado "Advancing Diversity and Inclusion" en INSEAD Business School. Este curso me brinda nuevos conocimientos sobre cómo podemos avanzar en nuestros esfuerzos de sostenibilidad tanto en Europa como en las regiones donde operamos los programas del Selecta Coffee Fund.

Gracias por apoyar nuestra misión. Juntos podemos seguir marcando una diferencia significativa en las vidas de muchas personas e impulsar un cambio sostenible.



**“ME ALEGRA VER LOS CAMBIOS POSITIVOS QUE HEMOS REALIZADO PARA MÁS DE 550 FAMILIAS EN RUANDA. EL IMPACTO DE NUESTRO TRABAJO ALLÍ ES SIGNIFICATIVO Y CAMBIA LA VIDA DE NUESTROS BENEFICIARIOS”.**

– Ulf Gustafsson

La historia de Cecilia

# UN VIAJE DE CRECIMIENTO



Image: Selecta Coffee Fund

*“Mis hijos disfrutaban diariamente de la leche fresca, fortaleciéndolos desde dentro. En lugar de vender nuestro excedente, elegimos alimentar a los hijos de nuestros vecinos, contribuyendo a la salud de nuestra comunidad”.*

Mi vida floreció con una sola vaca donada por Selecta Coffee Fund en 2018. Soy Cecile Kanakuze, una madre de 41 años y productora de café de Ruanda. Esta vaca no era sólo un animal; fue un catalizador del cambio.

La formación de Selecta transformó mi enfoque hacia la agricultura, impartíendome sabiduría sobre el cuidado, la higiene y la prevención de enfermedades de los animales. ¿El resultado? Mis hijos disfrutaban diariamente de la leche fresca, fortaleciéndolos desde dentro. En lugar de vender nuestro excedente, elegimos alimentar a los hijos de nuestros vecinos, contribuyendo a nuestra comunidad.

La vaca dio lugar a cuatro crías, lo que marcó el comienzo de una transformación increíble. El primer ternero se lo regalé a un vecino, ampliando el círculo de impacto del Fondo Café Selecta. Al vender los siguientes dos terneros, compré un terreno, ampliando mi finca de café.

Cada año, las sesiones de formación perfeccionan mis habilidades de cultivo de café y mi gestión financiera, mejorando el rendimiento de mis cafetos.

Las herramientas proporcionadas han sido indispensables, pero es el estiércol (el "oro") lo que ha cambiado mi finca, impulsando los cultivos de café y huertas.

Antes ganábamos unos 400.000 rupias (aprox. 285 euros) al año. Ahora nuestros ingresos se han disparado por encima de los 2.000.000 de rupias (aprox. 1.425 euros). Este aumento se debe a:

- Mejor rendimiento del café mediante técnicas de cultivo mejoradas.
- Ampliar nuestro recuento de cafetos de 400 a 4200.
- Venta bienal de terneros y aumento de la producción agrícola gracias al abono orgánico.
- Nuestra tienda minorista del pueblo comenzó en 2021.
- Trabajando como recolector de café, facilitando conexiones entre agricultores locales y estaciones de lavado.

Mi más sincero agradecimiento a Selecta, sus asociados y al dedicado equipo de Selecta Coffee Fund en Ruanda. Su confianza en nosotros ha nutrido un futuro próspero para mi familia y mi comunidad.





## Personas

# SELECTA COFFEE FUND



### [Mira la inspiradora historia de Marie](#)

Descubra el conmovedor viaje de Marie Mukeshimana, una viuda y madre de cinco hijos, que transformó su vida con una donación de vacas del Programa Selecta Coffee Fund.

## PRUEBA DE COMPROMISO

Nuestras inversiones tienen como objetivo apoyar a los agricultores, mejorar la biodiversidad y contribuir a la adaptación y mitigación del clima.

## HITOS 2023

[Más de 2.000 agricultores apoyados](#)

Más de 2000 agricultores se beneficiaron de nuestros programas.

[3.000 tCO2 Potencial de eliminación de carbono](#)

Se alcanzó un potencial significativo de eliminación de carbono.

[11.000 árboles de sombra plantados](#)

Plantamos más de 11.000 árboles de sombra para mejorar la biodiversidad y apoyar prácticas agrícolas sostenibles.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026

### Medición integral del impacto

Mediremos el impacto integral en las familias de agricultores, la biodiversidad, la adaptación y la mitigación del clima, asegurando que nuestros programas brinden beneficios significativos. También ampliaremos nuestros programas de inserción de carbono, permitiendo que más clientes de Selecta aprovechen esta oportunidad.

## La historia de Felicien

# UN VIAJE DE RESILIENCIA

En las exuberantes colinas de Ruanda, donde el aroma de las flores del café llena el aire, la historia de Felicien Munyandinda se desarrolla: una historia de resiliencia, legado y el poder transformador del Selecta Coffee Fund. Felicien nació en 1960, en una familia de productores de café. Cuando tenía sólo nueve años, un acontecimiento fundamental se grabó en su memoria y marcó el curso de su vida. Un fatídico día, robaron equipo de producción de la finca de su padre. Cuando los ladrones huyeron, parte de la semillas se derramaron entre los arbustos. Con el tiempo, estas semillas desechadas dieron lugar a pequeños cafetos, sin que la mayoría los notara, pero no el joven Felicien .

Con el sueño de seguir los pasos de su padre, Felicien vio potencial donde otros vieron desperdicio. Arrancó con cuidado los pequeños cafetos de los arbustos y los replantó con la guía y el apoyo de su padre.

Ese primer esfuerzo produjo 25 cafetos, lo que marcó el comienzo de su trayectoria como cafetalero. Al año siguiente, su padre amplió la plantación de Felicien con 25 árboles nuevos, alimentando la pasión incipiente de su hijo.

Décadas más tarde, los modestos comienzos de Felicien se han convertido en una próspera finca de 2.750 cafetos. Su dedicación y arduo trabajo han dado frutos, literalmente, permitiéndole comprar tierras adicionales, cultivar diversos cultivos, construir una casa para su familia, criar ganado y adquirir un molino de granos.

El legado de Felicien en el cultivo del café se extiende a sus hijos. Dos de sus tres hijos han abrazado esta tradición familiar, cada uno cuidando sus propios cafetos: 130 y 120 respectivamente. Esta continuación subraya el profundo impacto de un solo acto de perseverancia.

El Fondo de Café Selecta ha jugado un papel crucial en el viaje de Felicien . Como uno de los tres agricultores seleccionados para desarrollar fincas cafetaleras modelo, Felicien ha recibido un apoyo y educación invaluable en buenas prácticas agrícolas. Esta oportunidad no sólo ha mejorado sus propias técnicas agrícolas, sino que también lo ha posicionado como un modelo de conocimiento e inspiración dentro de su comunidad. Otros agricultores ahora ven la granja de Felicien como modelo y aprenden prácticas efectivas que pueden transformar sus propias granjas y sus vidas.

Felicien expresa su profundo agradecimiento por el compromiso del Fondo de Café Selecta de mejorar sus conocimientos agrícolas y apoyarlo para convertirse en un agricultor modelo. El impacto del Fondo es evidente en los prósperos cafetos, la prosperidad de su familia y el efecto dominó de las mejores prácticas que se extienden por su comunidad.



**“CON EL SUEÑO DE SEGUIR LOS PASOS DE MI PADRE, VI POTENCIAL DONDE OTROS VIERON DESPERDICIO”.**

- Felicien Munyandinda

# Gente

# ÉTICA EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Mantener estándares éticos al otro lado de nuestra cadena de suministro es primordial en Selecta. Estamos comprometidos con asegurar que nuestros proveedores se adherieran a altos estándares en prácticas de protección ambiental y social.

## PRUEBA DE COMPROMISO →

Realizamos evaluaciones sistemáticas de riesgos ESG para garantizar el cumplimiento y el comportamiento ético en toda nuestra cadena de suministro.

## HITOS 2023 →

### 509 proveedores críticos evaluados

Representan el 80% del gasto del Grupo (proveedores superiores a 200.000 €). Estamos comprometidos a mantener los más altos estándares éticos. Nuestro proceso de selección de proveedores, que incluye un riguroso protocolo de incorporación y un sistema detallado de evaluación de riesgos, está diseñado para garantizar que todos nuestros proveedores cumplan con estos estándares. Además, utilizamos Ignite Procurement, una herramienta integral para identificar riesgos en Derechos Humanos.

Nuestro Código de conducta para proveedores establece expectativas claras sobre cómo deben comportarse. Refleja nuestro compromiso con las prácticas comerciales éticas. Este documento forma parte de nuestros contratos con proveedores, asegurando que sigan estos principios éticos. Antes de que un proveedor pueda unirse a la lista de Selecta, debe aceptar nuestro Código de Conducta y completar un cuestionario de autoevaluación. También utilizamos una herramienta interna para verificar la reputación del proveedor e identificar posibles señales de alerta en su historial comercial.

Monitoreamos continuamente los riesgos sociales a través de un proceso de evaluación especial. Este proceso nos ayuda a identificar riesgos relacionados con los derechos humanos y las condiciones laborales. Evaluamos estos riesgos en función de factores como la geografía y la industria, y utilizamos estos datos para garantizar que nuestros proveedores mantengan altos estándares éticos.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

Evaluación sistemática de riesgos ESG  
Implementaremos evaluaciones sistemáticas de riesgos ESG para todos los nuevos proveedores, garantizando el cumplimiento continuo y las prácticas éticas.

# Nuestro proceso de selección de proveedores explicado...

Nuestro enfoque ético en la cadena de suministro es un sistema integral diseñado para garantizar que nuestros proveedores cumplan con los más altos estándares de ética y responsabilidad. Nos comprometemos a mantener una cadena de suministro que no solo sea eficiente y confiable, sino también ética y socialmente responsable.

Sistema de evaluación de riesgos de semáforo de proveedores  
Nuestro sistema clasifica a los proveedores según sus niveles de riesgo.

- **Verde** - bajo riesgo, compatible con todos los estándares.
- **Amarillo** : riesgo medio, con algunas áreas de mejora.
- **Rojo** - alto riesgo, incumplimiento, que requiere acción inmediata o reconsideración de la asociación.

Este sistema nos ayuda a priorizar y gestionar nuestras relaciones con los proveedores de forma eficaz, garantizando la mejora y el cumplimiento continuos.

Ignite - identificación de riesgos para los derechos humanos

Es un componente crucial de la gestión de nuestra cadena de suministro para garantizar una identificación integral de los riesgos en materia de Derechos Humanos:

- **Identificar riesgos** - Ignite ayuda a identificar posibles riesgos de derechos humanos dentro de la cadena de suministro, garantizando una gestión y mitigación proactivas.
- **Garantía de cumplimiento** : asegura que todos los proveedores cumplan con los estándares internacionales de Derechos Humanos.
- **Monitoreo continuo** : Ignite proporciona monitoreo e informes continuos, lo que nos permite abordar cualquier problema con prontitud y mantener altos estándares.

Al integrar Ignite en la gestión de la cadena de suministro, mejoramos nuestra capacidad para proteger los Derechos Humanos y garantizar prácticas éticas en todas nuestras operaciones.



## CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROVEEDOR (COC)

Nuestro Código de conducta para proveedores sirve como base de nuestro compromiso con los proveedores. Establece los estándares éticos, ambientales y sociales que esperamos que cumplan todos nuestros proveedores, asegurando la alineación con nuestros valores y prácticas comerciales.



## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (SSAQ)

Identificación de procesos: el SSAQ se utiliza para identificar y evaluar los procesos que los proveedores tienen implementados para cumplir con nuestros estándares. Esta autoevaluación nos ayuda a comprender sus prácticas actuales y las áreas que pueden necesitar mejoras.



## EVALUACIÓN DE RS DEL PROVEEDOR (SSRA)

Evaluación de riesgos reputacionales : la SSRA implica una evaluación exhaustiva de las prácticas de responsabilidad social del proveedor, evaluando su compromiso con las operaciones éticas y los posibles riesgos reputacionales. Esto asegura que nuestros proveedores estén alineados con nuestros principios éticos.



## EVALUACIÓN DE RIESGOS SOCIALES

Evaluación de riesgos de derechos humanos: este paso se centra en evaluar los riesgos asociados con violaciones de derechos humanos dentro de la cadena de suministro. Es crucial para identificar áreas donde puede ser necesaria una intervención para defender los derechos humanos y prevenir violaciones.



## SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Con base en las evaluaciones del SSAQ, SSRA y Evaluación de Riesgo Social, tomamos decisiones informadas en la selección de proveedores. Esto garantiza que nos asociamos con proveedores que cumplen con nuestros estrictos estándares éticos y contribuyen positivamente a la integridad de nuestra cadena de suministro.

# Personas

# EMPLEADOR DE ELECCIÓN

Ser un empleador preferido significa crear un lugar de trabajo seguro, inclusivo y solidario para todos nuestros asociados. Estamos comprometidos a prevenir accidentes y promover la diversidad y la inclusión en todo el Grupo.

## PRUEBA DE COMPROMISO →

Nuestras políticas y programas tienen como objetivo garantizar cero accidentes evitables y fomentar un lugar de trabajo diverso e inclusivo.

## HITOS 2023 →

Hemos logrado avances significativos en el aumento de la representación de las mujeres en nuestros roles de liderazgo. En los puestos de liderazgo la representación de las mujeres ha crecido hasta el 23%. Además, estamos orgullosos de haber logrado la paridad de género en nuestro Grupo OpCo .

En promedio, cada asociado inscrito pasó 10 horas en formación. Estos cambios reflejan nuestro compromiso continuo de fomentar la diversidad y la inclusión en todos los niveles de nuestra organización.

## EL VIAJE POR DELANTE 2024-2026 →

**Programa Selecta D&I**  
Continuaremos ampliando nuestro programa de Diversidad e Inclusión.

**Equidad en el reclutamiento, promoción y compensación.**  
Implementaremos y mejoraremos políticas en torno a la equidad en la contratación, la promoción y la compensación para garantizar un lugar de trabajo equitativo.

Selecta se compromete a fomentar un impacto social positivo, asegurar el bienestar de nuestros asociados y mantener relaciones justas con nuestros socios.



# Nuestro programa de diversidad e inclusión explicado...

**Selecta - Un viaje de inclusión y crecimiento**  
En Selecta creemos que nuestra gente es el corazón de nuestro éxito. Nos dedicamos a crear un entorno de trabajo dinámico, inclusivo y de apoyo donde todos puedan prosperar. Nuestro compromiso con la equidad, la diversidad y la inclusión se refleja en cada aspecto de nuestras operaciones, desde la contratación hasta el desarrollo profesional.

**Programa de diversidad e inclusión de Selecta - fomentando la igualdad y el empoderamiento.**  
En Selecta, estamos profundamente comprometidos con la creación de un lugar de trabajo inclusivo, equitativo y diverso donde cada empleado se sienta valorado y respetado. Lanzado en 2022, nuestro Programa de Diversidad e Inclusión está diseñado para garantizar que todos nuestros asociados prosperen, independientemente de sus antecedentes o identidad. Este programa es una piedra angular de nuestra cultura corporativa y refleja nuestra dedicación a la igualdad y la justicia en todos los aspectos de nuestras operaciones.

Creemos que la diversidad y la inclusión son esenciales para un ambiente de trabajo positivo y conducen a mejores resultados para nuestra gente y nuestro negocio:

1. *Fomentar la diversidad y la inclusión* : promovemos una cultura diversa e inclusiva en Selecta, donde todas las contribuciones individuales son reconocidas y valoradas. Garantizamos un lugar de trabajo libre de intimidación, acoso y discriminación ilegal.
2. *Crear un entorno de apoyo* : brindamos capacitación a líderes y asociados sobre sus derechos y responsabilidades según nuestra política de diversidad e inclusión. Fomentamos un ambiente respetuoso donde se celebran las diferencias.
3. *Prácticas justas de contratación y promoción* : nuestros procesos de contratación y promoción están diseñados para ser justos e inclusivos.
4. *Igual remuneración* : nos adherimos al principio de Igual remuneración por igual trabajo, garantizando que todos los asociados reciban una remuneración justa en función de su función y desempeño, sin discriminación.

**Acciones específicas de contratación y promoción**  
Para fomentar la diversidad en el reclutamiento, nosotros

- Incluimos declaraciones de igualdad de oportunidades en las ofertas de trabajo.
- Aseguramos que las descripciones de puestos sean neutrales e inclusivas.
- Exigimos a los cazatalentos que presenten una lista equilibrada de género para puestos de liderazgo.
- Apuntamos a una representación equilibrada de los candidatos en las entrevistas.
- Utilizamos diversos paneles de entrevistas para proporcionar diversas perspectivas.

Para promociones internas, nosotros

- Mantenemos listas de candidatos equilibradas en cuanto a género para puestos de liderazgo.
- Fomentamos solicitudes y nominaciones de candidatos diversos.
- Implementamos una planificación de sucesión con un enfoque en el desarrollo de talento diverso.

**Equidad en la compensación**  
Estamos comprometidos con prácticas de compensación justas, garantizando que la remuneración se base únicamente en los requisitos de desempeño y función, sin la influencia de factores no relacionados con los méritos, como el género, el origen étnico o la orientación sexual.

**Aplicación y seguimiento**  
Nuestro Grupo de Trabajo de Diversidad e Inclusión del Grupo rastrea y monitorea periódicamente el cumplimiento de esta política, asegurando que nuestros compromisos se traduzcan en acciones tangibles.

**Consecuencias del incumplimiento de la política**  
Tomamos en serio todas las quejas y las manejamos según nuestros procedimientos disciplinarios.

En Selecta, creemos que un lugar de trabajo diverso e inclusivo es fundamental para nuestro éxito. Al fomentar un entorno donde todos puedan prosperar, no solo mejoramos nuestro desempeño organizacional sino que también contribuimos a una sociedad más equitativa. Te invitamos a ser parte de este viaje.

Personas

# EMPODERAR A LOS ASOCIADOS A TRAVÉS DEL APRENDIZAJE CONTINUO

Creemos que ser un empleador preferido significa invertir en el crecimiento y desarrollo continuo de nuestro activo más valioso: nuestra gente. Para respaldar esta visión, brindamos formación periódica a nuestros 6500 empleados a través de la innovadora plataforma EdApp. Esto garantiza que cada miembro del equipo tenga acceso a recursos educativos de alta calidad, adaptados a una variedad de temas para el crecimiento personal y profesional.

En 2023, nuestra dedicación al desarrollo de los empleados fue evidente ya que cada empleado inscrito dedicó, en promedio, 10 horas a formación. Estas sesiones cubren una amplia gama de temas, desde mejorar las habilidades técnicas y las capacidades de liderazgo hasta fomentar la diversidad, la inclusión y las prácticas de sostenibilidad.

Al ofrecer estas oportunidades de formación periódicas, nuestro objetivo es formar a nuestros asociados con el conocimiento y las habilidades que necesitan para sobresalir en sus funciones y avanzar en sus carreras. Esto no solo nos ayuda a alcanzar nuestros compromisos con los SDG, sino que también refuerza nuestra condición de empleador líder, dedicado a fomentar una cultura de mejora continua y aprendizaje permanente.



# Su pasaporte de incorporación EMPODERAR A CADA NUEVO ASOCIADO

En Selecta, nos dedicamos a garantizar que cada nuevo miembro reciba el mejor comienzo posible. Para lograrlo, hemos desarrollado un 'Pasaporte de incorporación' integral que equipa a cada nuevo miembro con todos los recursos y el apoyo que necesita para tener éxito desde el primer día. Esta iniciativa es un testimonio de nuestro compromiso de ser un empleador preferido.

El Pasaporte de incorporación es una guía estructurada diseñada para respaldar la integración de cada nuevo miembro en Selecta. Incluye un programa detallado de cuatro semanas que describe hitos esenciales, principios clave, recursos de capacitación y mecanismos de apoyo continuo.

Al brindar esta experiencia de incorporación estructurada y de apoyo, nos aseguramos de que cada nuevo miembro se sienta bienvenido, informado y preparado para prosperar en su función. El Pasaporte de Incorporación refleja nuestra dedicación a fomentar una cultura de mejora continua, crecimiento profesional y satisfacción personal.

## YOUR TOOLS... ..TO SUCCESS

### CLIENT SOLUTIONS EXCELLENCE HUB

This is the CSS portal that contains all there is to know about the Client Solutions function at Selecta. It is your one-stop-shop for finding tools, materials, guides and links that are created to help you (over)perform. Make sure you bookmark the CSE SharePoint site on day 1 and visit it frequently as new content is launched constantly.



Your online portal for all Client Solutions related topics

### SELECTA SOLUTIONS SYSTEM

The Selecta Solutions System (SSS) is a printable summary of all relevant CSS tasks, topics and guidelines. Including, but not limited to Client Solutions processes, the SSS is refreshed with the latest updates and high level content from icons.



Online version of CSS booklet that summarizes all key elements of the CSS role at Selecta

### MILESTONES WEEK1

This week is all about **getting to know the 'business'** and what you need to do. Along with collecting your laptop, phone, etc., you will receive a hard copy of the CSS Passport and will be **introduced** to our Belief System, Principles and all related tools and training materials and where to find them. You will also "learn by doing" while accompanying a TJA/JA on their route and by already calling back some inbound **web leads** yourself to listen to their needs.

#### GENERAL ONBOARDING

- Day 1 Welcome | Office Tour
- Ed App Intro
- Probationary Definitions (3-7-11)
- Cross functional Introductions
- Day on the road | TJA | JA
- Local System Training – Holiday/Payroll/Absence

#### CRM

- CRM Business Lead Intro
- CRM Access and User Setup
- Functional Basics
- Client Assignment
- Views & Dashboards
- Activities & Daily Rituals

#### SELECTA ESSENTIALS

- Belief System & 12 Principles
- Daily Rituals
- Joy Needs Analysis
- 7X Pipeline 80/50 Conversion

#### E-LEARNING

- Belief System
- Needs Based Solutions & CRM Basics
- Selecta Principles
- Selecta Code of Conduct & Speak Up
- Cyber Security Lesson 1

#### BY THE END OF THIS WEEK, YOU SHOULD HAVE:

- Clients assigned to you in CRM and know how to navigate to them
- Visited Clients together with a (Technical) Joy Ambassador
- Called at least 5 inbound Leads together with a CSS colleague or CSL
- Connected with your local CRM Business Lead and Trade Marketeer

### ESSENTIALS

Essentials are developed to be dedicated, 10 to 15 slide on key topics within the Client Solutions function. The main building blocks for the Selecta Solutions or CSS onboarding process. Understanding the essentials is deemed important for the Client Solutions role. It's not only there for CSS onboarding.. the essentials are accessible for all Selecta associates via a ePoint site and will be repeated throughout the onboarding and live training sessions.

### E-LEARNING

On your mobile device or pc and updated with frequently, **Edapp** offers **on-the-go training**. Generally all we do within Selecta. You will find icons, video tutorials, and fun quizzes on not just content but on everything Selecta has to offer, experience, Service and wider topics like Health & Safety policies. New content is added in it, some of which might be mandatory to ensure you visit the Edapp regularly, to complete existing ones and keep updating your knowledge.



Your building blocks for increasing your basic CSS skills and knowledge, including:  
Daily Rituals  
Joy Needs Analysis  
7X Pipeline  
Our Solutions portfolio and many more



Your online learning platform containing training modules on everything there is to know about Selecta, available on-the-go

### CRM & PBI

Client Relationship Management (CRM) plays a vital part in our CSS daily job. It's your 360° degrees Client portal and your **key vehicle** to follow our Needs based solutions processes and record and maintain all your Client interactions. Dedicated training materials are available on the CRM/PBI SharePoint and through E-Learning. At Selecta we have set up a CRM Business Lead community for quick and thorough support in local language if and when required. This network of experts not only acts as your first line of support in the market, it also enables us to challenge and drive CRM usage in the right areas and with the right priorities.



Your CSS key vehicle to put theory into practice, dedicated site containing quick link to live CRM, training materials and release notes.

Power BI (PBI) is the reporting tool of CRM and is used to review data quality and consistency, activity and performance levels on a daily basis. Several Key Performance Indicators (KPI's) provide us with daily snapshots on how we all live up to our Belief System, how we move with pace and how we convert our opportunities into new- or extended business. It's a visual representation (mirror) of what you do every single day.



The reporting tool of all CSS activity and performance, dedicated site explaining our key KPI's, PBI pages and CSS Scorecard elements.

### ADVANCED SOLUTIONS EXCELLENCE TOOLS

Once you've successfully onboarded and are fully set for your new role as Client Solutions Specialist at Selecta there is a wealth of advanced tools and materials available that will help you to set you apart from competition and become even better at your job. These advanced solutions excellence tools are developed to support you from both a market- (become an expert) as well as a proposal (offer world class solutions) perspective. All you need to do is find it, embrace it, execute it and benefit from it. Our CSE Team is there to help.



Your online subsite that contains advanced tools to help you overperform against your targets, including: Proposal Templates, and guidelines, Commercial Calculation sheets and Sector- and Brand playbooks

### RELATED TOOLS

All tools described above are completely dedicated to Client Solutions. During your career at Selecta you will run into other areas and come across other topics that might affect and benefit you or your Clients. All these tools are available to you directly via the **CSE HUB** or our Joy to Go website <https://www.Selecta.com>



Quick links to other dedicated Selecta sites and topics, relevant to your CSS skills, like: Sustainability, Pelican Rouge, etc.

# 05



## CALIDAD E INNOVACIÓN





## Nuestro compromiso

# CALIDAD E INNOVACIÓN

Nos dedicamos a invertir en la calidad y capacidad innovadora de nuestros productos y servicios. Las certificaciones de nuestro sistema de gestión integrada se definen por mercado. Estas incluyen ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 22000, junto con certificaciones locales.

Nos esforzamos por ofrecer la más alta calidad posible de procesos y productos para todas nuestras ofertas, de conformidad con los requisitos legales y de sostenibilidad. Nuestros procesos y procedimientos están meticulosamente diseñados para cumplir con estos estándares.

### Productos y servicios de calidad.

En Selecta, estamos orgullosos de nuestra oferta de café premium. A través de nuestra marca Pelican Rouge, obtenemos granos de café de diferentes regiones del mundo, lo que garantiza la alta calidad de los granos verdes que tostamos. Además ofrecemos una amplia gama de otras marcas de café reconocidas. Para estas marcas, confiamos en los certificados de sus productos para mantener nuestros estándares de calidad y sostenibilidad.

### Máquinas de café

Nuestras máquinas de café cuentan con una tasa de disponibilidad mínima del 99,5%. Esto significa que el 99,5% del tiempo, nuestras máquinas están operativas y no están sometidas a mantenimiento ni reparaciones. Las causas del tiempo de inactividad incluyen problemas programados y no programados, como escasez de productos, fallas técnicas, problemas de software o requisitos de limpieza periódicos.

### Política de calidad e innovación

En el corazón de nuestra empresa se encuentra el compromiso con la calidad y la innovación, dirigido por nuestro equipo ejecutivo. Garantizan que la política se implemente efectivamente en todos los niveles. Nuestros dedicados gerentes y líderes desempeñan un papel crucial en la ejecución de esta política. El Equipo de Producto e Innovación encabeza la introducción y eliminación gradual de productos y servicios, asegurando que se alineen con nuestros altos estándares de calidad e innovación.

Para mantener la excelencia, nos adherimos a un completo

manual interno de calidad y procesos basado en las normas ISO 9001. Este manual también incorpora regulaciones locales, incluidas certificaciones eléctricas y de seguridad contra incendios, lo que garantiza que nuestros procesos sean seguros y cumplan con las normas.

### Nuestro compromiso con la satisfacción continua del cliente

En Selecta nuestro objetivo final es mejorar continuamente la satisfacción del cliente. Lo logramos a través de un enfoque estratégico basado en datos que integra los comentarios de los clientes en cada etapa de nuestro recorrido de servicio.

## Calidad e innovación

# EL SELECTA JOY SCORE

### Medir el éxito

Selecta Joy Score está diseñado para ser una palanca para la mejora continua de nuestro servicio con los clientes y sirve como un canal de comunicación vital para identificar y abordar mejor sus necesidades. Al recopilar y analizar periódicamente los datos de Joy Score, podemos obtener información sobre la satisfacción del cliente y las áreas en las que podemos mejorar nuestros servicios.

Los resultados del Joy Score hablan por sí solos. Desde principios de 2022 hasta finales de 2023, nuestro Joy Score creció del 36 % a un impresionante 75 %, un aumento notable de 39 puntos porcentuales. Este crecimiento resalta nuestro compromiso de mejorar las experiencias de los clientes.

### Comparación con NPS (Net Promoter Score)

El Joy Score se puede comparar con el Net Promoter Score (NPS), una métrica ampliamente reconocida que se utiliza para medir la lealtad y satisfacción de los clientes y consumidores. NPS funciona planteando a los clientes y consumidores una pregunta sencilla: " *En una escala de 0 a 10, ¿qué probabilidades hay de que recomiende nuestra empresa/producto/servicio a un amigo o colega?* " Según sus respuestas, los clientes y consumidores se clasifican en tres grupos:

1. *Promotores* (puntuación de 9 a 10): entusiastas leales que seguirán comprando y recomendando a otros.
2. *Pasivos* (puntuación 7-8): clientes y consumidores satisfechos pero poco entusiastas que son vulnerables a las ofertas competitivas.
3. *Detractores* (puntuación 0-6): clientes y consumidores insatisfechos que pueden dañar nuestra marca e impedir el crecimiento a través del boca a boca negativo.

Luego, el NPS se calcula restando el porcentaje de Detractores del porcentaje de Promotores.

### El valor único del Joy Score

Joy Score es un servicio propiedad de Selecta diseñado específicamente para nuestras operaciones e interacciones con los clientes. Ofrece información más matizada sobre la satisfacción del cliente y del consumidor, centrándose en aspectos específicos del servicio que más importan a nuestros clientes y consumidores. Permittiéndonos:

- *Mejoras a medida*: al comprender los comentarios detallados de los clientes y consumidores, podemos realizar mejoras específicas en nuestros servicios y productos.
- *Mejorar la comunicación* - Joy Score sirve como un canal de comunicación directo, lo que nos permite abordar rápidamente las inquietudes y necesidades.
- *Impulsar la innovación* : la retroalimentación periódica de Joy Score nos ayuda a identificar tendencias y áreas de innovación, lo que garantiza que nos mantengamos por delante de las expectativas de los clientes y consumidores.

Joy Score es una herramienta que no solo mide la satisfacción, sino que también impulsa la mejora continua y fomenta relaciones más estrechas, asegurando que cumplimos y superamos constantemente las expectativas.

DESDE PRINCIPIOS DE 2022 HASTA FINALES DE 2023,  
NUESTRO JOY SCORE CRECIÓ DEL 36% A UN IMPRESIONANTE 75%,  
UN AUMENTO NOTABLE DE 39 PUNTOS PORCENTUAL

Iniciativas clave para la mejora

# COMUNICACIÓN DIGITAL AVANZADA

Hemos implementado comunicación digital 24/7 a través de códigos QR específicos de la máquina, lo que permite a los clientes informar problemas o solicitar servicios en cualquier momento. Cuando los clientes escanean el código QR, se les dirige a una página personalizada donde pueden informar problemas fácilmente mediante un menú desplegable de dos etapas. Este sistema proporciona retroalimentación inmediata sobre el estado de su solicitud, garantizando transparencia y resoluciones rápidas.

## ALERTAS EFICIENTES

Los clientes pueden informar problemas técnicos o solicitar reembolsos utilizando los códigos QR. Una vez informado, se envía automáticamente una confirmación de recepción y, si es necesario, se crea un caso. Este proceso garantiza que ningún problema pase desapercibido y que cada uno de ellos se resuelva con prontitud.

## FEEDBACK CONTINUO

Pasos clave:  
**Recopilación de comentarios:** a través de encuestas, foros de clientes y canales de comunicación directa.  
**Análisis de comentarios:** los comentarios se analizan para identificar problemas comunes,

áreas de mejora y tendencias.  
**Implementación de cambios :** según el análisis, implementamos medidas específicas para abordar inquietudes específicas y mejorar la calidad del servicio.  
**Monitoreo de resultados :** Monitoreamos continuamente la efectividad de los cambios implementados a través de indicadores clave.

## SOPORTE AL CLIENTE MEJORADO

Nuestro foro proporciona respuestas a preguntas frecuentes, lo que garantiza que los clientes puedan encontrar la información que necesitan rápidamente.

La tienda web muestra pedidos anteriores y sugiere productos adecuados, lo que facilita a los clientes el reabastecimiento.

## GESTIÓN INTEGRAL DE CASOS

Nos aseguramos de que todas las consultas de los clientes se atiendan con prontitud a través de un sistema integrado. Las llamadas entrantes se enrutan a través del sistema de respuesta de voz interactiva y las consultas específicas se dirigen al recurso adecuado, como el foro del cliente o la tienda web .

Los correos electrónicos se reenvían al departamento correspondiente según la selección en el formulario o las palabras clave definidas.

Nuestro sistema de gestión de casos permite una transferencia fluida de casos desde la planificación de recursos empresariales a la gestión de relaciones con el cliente,

garantizando que los clientes reciban actualizaciones en cada etapa. Por ejemplo, después de una visita de servicio, los técnicos documentan el estado con una fotografía en Televent, que luego se transfiere al sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente y cierra el caso.

## EJECUCIÓN PRÁCTICA Y MEDICIÓN

**Monitoreo de signos vitales:** monitoreamos continuamente métricas clave como la contribución de la tienda web, la cantidad de visitantes al foro del cliente, la cantidad total de solicitudes de devolución y la cantidad de problemas reportados mediante QR.

**Métricas de nivel de servicio :** realizamos un seguimiento del

tiempo promedio de espera, el tiempo de manipulación, la tasa de abandono y los tiempos de resolución para garantizar altos estándares de servicio.

**Encuestas de satisfacción del cliente:** se realizan encuestas periódicas para recopilar comentarios y los resultados se utilizan para perfeccionar nuestros servicios. El Joy Score, el Client Effort Score y la Satisfacción del Cliente son indicadores clave del éxito.

**Comunicación continua:** mantenemos una comunicación periódica con los clientes a través de boletines informativos, actualizaciones sobre innovaciones y campañas de referencia para mantenerlos interesados e informados.

## Presentamos nuestras innovaciones líderes en la industria

# INNOVACIONES

En nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad, estamos orgullosos de presentar cinco innovaciones clave y líderes en la industria en este informe de sostenibilidad. Estas innovaciones (Panamá Coffee Machine, Aquablu, EcoJoy, Zero Waste Concept y MadeBlue) tendrán un impacto significativo e impulsarán cambios significativos en nuestras operaciones y en la industria en general.

Cada una de estas innovaciones representa un paso adelante en nuestros esfuerzos por reducir el impacto ambiental, mejorar la eficiencia operativa y promover prácticas sostenibles. Al integrar tecnología de vanguardia y principios sostenibles, nuestro objetivo es liderar la industria hacia un futuro más sostenible. Subraya nuestra dedicación a liderar la industria en sostenibilidad. Destacan nuestro enfoque proactivo hacia la gestión ambiental, la responsabilidad social y la excelencia operativa. Creemos que a través de innovaciones como esta, podemos inspirar cambios e impulsar el progreso hacia un futuro más sostenible para todos.



# Innovación **PANAMÁ**

La Máquina de Café Panamá está destinada a transformar la forma en que la gente disfruta del café. Es una solución de última generación que no solo mejora su juego de café sino que también respalda un futuro más ecológico y sostenible.



Image: Selecta Panama Coffee Machine

La máquina de café Panamá es una de nuestras últimas y más interesantes innovaciones lanzadas en 2023. Diseñada para redefinir la experiencia del café, la máquina de café Panamá combina tecnología de vanguardia con una eficiencia incomparable, un rendimiento superior y un fuerte compromiso con la sostenibilidad.

#### Beneficios clave

- **Eficiencia inigualable:** Ahorra 25 minutos de tiempo de funcionamiento al día sin necesidad de un ciclo de limpieza
- **Ahorro energético:** Reduce la huella ecológica con un 30% menos de consumo energético
- **Rendimiento superior:** Con un tiempo de actividad técnica del 99,5 % y un diseño modular con cinco módulos fácilmente reemplazables
- **Alta capacidad y flexibilidad:** Capaz de manejar más de 400 servicios por día
- **Tecnología de leche revolucionaria:** disfrute de una espuma de leche perfecta sin limpieza diaria y manténgase informado con notificaciones inteligentes
- **Sostenible y práctico:** utilice paquetes de leche duraderos que se puedan almacenar hasta por 3 meses a temperatura ambiente, sin desperdicio de leche. Beneficiarse de electricidad 100 % ecológica en la producción, un 50 % menos de material de embalaje y sin requisitos de refrigeración, lo que se traduce en un 30 % menos de consumo de energía y sin uso de agentes de limpieza ni agua de enjuague.



## Revolucionando la hidratación para un futuro sostenible

# AQUABLU

Aquablu es una de nuestras últimas innovaciones lanzadas en 2023. Aquablu está diseñado para transformar la experiencia de hidratación con tecnología de última generación y un fuerte compromiso con la sostenibilidad. Este innovador sistema dispensador de agua no solo garantiza la más alta calidad del agua, sino que también favorece un estilo de vida sin plástico.

### Beneficios clave

- **Purificación avanzada:** Aquablu utiliza tecnología de purificación de vanguardia para eliminar hasta el 99% de las impurezas, incluidos microplásticos, metales pesados, pesticidas y residuos farmacéuticos. Esto garantiza el agua más limpia y saludable.
- **Sostenibilidad:** Al eliminar la necesidad de botellas de plástico, Aquablu reduce significativamente los residuos de plástico. El sistema está diseñado para ser respetuoso con el medio ambiente, utilizando electricidad 100 % ecológica y un embalaje mínimo.
- **Conectividad inteligente:** el grifo de agua Aquablu presenta una funcionalidad inteligente y conectada que proporciona información en tiempo real sobre las tendencias de uso y los niveles de siropes. Esto permite una programación de mantenimiento eficiente y ayuda a reducir las emisiones de CO2 al optimizar las rutas de servicio.
- **Hidratación personalizada:** con 39 opciones de bebidas disponibles, los usuarios pueden personalizar su experiencia de hidratación combinando agua sin gas, con gas o fría con varios sabores naturales, cada uno de ellos enriquecido con vitaminas y minerales esenciales como vitamina B, vitamina C y zinc.
- **Práctico y rentable:** el sistema Aquablu se conecta directamente al grifo de agua, eliminando la necesidad de almacenamiento de agua y reduciendo los costos logísticos asociados con la entrega de agua embotellada. Esto no sólo ahorra dinero sino que también mejora la sostenibilidad al reducir las emisiones del transporte.

Aquablu, la solución de agua definitiva que ofrece comodidad, calidad superior y un compromiso con un futuro más ecológico. Hacemos que cada sorbo cuente para un mundo más sostenible.



## Pioneros en sostenibilidad en Food Tech y soluciones de vending

# SELECTA ECO JOY

Estamos orgullosos de presentar Eco Joy, nuestra última innovación lanzada en 2024. Este servicio innovador sienta las bases para lograr la neutralidad climática, alineándose con el ambicioso objetivo de Europa de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero para 2050. Eco Joy representa un importante salto adelante en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

### ¿Por qué Eco Joy?

En respuesta a la creciente urgencia de combatir el cambio climático, se creó Eco Joy para brindar a nuestros clientes una herramienta avanzada y confiable para medir y gestionar sus huellas de carbono. Reconociendo los inminentes requisitos regulatorios para los informes de CO2 y la creciente demanda de los consumidores por prácticas sostenibles, hemos presentado Eco Joy como un servicio integral que no solo ayuda a las empresas a cumplir con estas regulaciones sino que también mejora la reputación de su marca y su ventaja competitiva.

### Beneficios clave

- **Medición precisa de CO2:** Eco Joy ofrece cálculos precisos de las emisiones de CO2 en todos los aspectos de nuestras operaciones. Esto garantiza que cada huella se mida con precisión y se pueda integrar en las estrategias de sostenibilidad.
- **Certificado por Climate Partner:** nuestra herramienta está certificada por Climate Partner, una autoridad global en soluciones de acción climática, que brinda a nuestros clientes

evaluaciones de sostenibilidad creíbles e impactantes.

- **Minimizar las emisiones :** Nos esforzamos por minimizar las emisiones en cada paso operativo, con el objetivo de máxima sostenibilidad. Esto incluye prácticas innovadoras de reducción de residuos y el uso de tecnologías energéticamente eficientes.
- **Compensación de CO2:** para cualquier emisión restante, Eco Joy ofrece una compensación total de CO2 a través de proyectos sostenibles, cada uno de los cuales tiene una calificación de oro. Los clientes tienen la flexibilidad de elegir su proyecto de compensación preferido.
- **Informes detallados y transparencia:** los clientes pueden optar por una descripción general detallada y certificada y un informe de datos sobre su huella de CO2, que proporciona información procesable y transparencia. Esto permite a las empresas comunicar eficazmente sus esfuerzos de sostenibilidad a las partes interesadas y a los consumidores.
- **Opciones de servicio flexibles:** Eco Joy ofrece dos opciones de servicio: un análisis completo y un informe de datos, o una compensación completa de CO2 gestionada por Selecta. Ambas opciones están diseñadas para integrarse perfectamente en las operaciones de nuestros clientes.

Al elegir Eco Joy, las empresas no solo cumplen con las próximas regulaciones, sino que también se posicionan como líderes en sostenibilidad, generando ahorros de costos, mejorando la reputación de la marca y una ventaja competitiva en un mercado cada vez más consciente del medio ambiente.



**SELECTA ECO JOY**  
**PIONERA EN LA**  
**SOSTENIBILIDAD EN**  
**SOLUCIONES FOODTECH**  
**& VENDING**



## Liderando el camino en soluciones sostenibles para el café

# SOLUCIÓN SELECTA RESIDUOS CERO

El Concepto Residuo Cero, una iniciativa transformadora, se desarrolló meticulosamente en 2023. Este programa pionero subraya nuestro compromiso inquebrantable con la sostenibilidad, con el objetivo de reducir drásticamente los residuos asociados con el consumo de café y promover una economía circular.

### ¿Por qué el concepto de Residuo Cero?

La introducción del Concepto Residuo Cero está impulsada por la urgente necesidad de combatir el cambio climático y apoyar el ambicioso objetivo de Europa de lograr la neutralidad climática para 2050. En 2023, el concepto Residuo Cero surgió como un tema material para Selecta. Llevamos a cabo extensos programas piloto para comprender las necesidades de nuestros clientes y perfeccionar nuestro enfoque, asegurando que nuestra solución cumpla con los más altos estándares de efectividad y sostenibilidad.

### Beneficios clave

- **Gestión integral de residuos:** El concepto Residuo Cero engloba tres flujos principales de residuos: tazas, posos de café y envases. Nuestro programa garantiza que cada uno de estos componentes se recopile, recicle y reutilice de manera efectiva para maximizar la sostenibilidad.
- **Soluciones innovadoras de reciclaje :**
  - *Vasos:* Ofrecemos tanto vasos reutilizables como reciclaje eficiente de vasos de papel para convertirlos en productos de papel higiénicos.
  - *Posos de café:* reciclamos posos de café para convertirlos en productos valiosos como biogás, mejoradores del suelo e incluso ingredientes cosméticos. Este proceso de reciclaje de alto valor garantiza que no se desperdicie ningún grano de café.
  - *Embalaje :* Nuestras bolsas de café Pelican Rouge están fabricadas en monomaterial, un plástico reciclable que simplifica el proceso de reciclaje y mejora la calidad del producto reciclado.

- **Informes y certificación de sostenibilidad :** Los clientes que se unen al programa Residuo Cero reciben informes trimestrales que detallan la cantidad de residuos reciclados. Esta transparencia ayuda a las empresas a realizar un seguimiento de su progreso en materia de sostenibilidad y demostrar su compromiso con la responsabilidad ambiental.
- **Eficiencia operativa :** El concepto Residuo Cero está diseñado para integrarse perfectamente en las operaciones de nuestros clientes. Nuestros Joy Ambassadors gestionan la recolección de flujos de desechos, asegurando que los esfuerzos de reciclaje sean eficientes y efectivos.
- **Respaldar los objetivos climáticos :** al adoptar el concepto de Residuo Cero, los clientes no solo cumplen con los requisitos reglamentarios sino que también contribuyen a objetivos ambientales más amplios. Este enfoque proactivo los posiciona como líderes en sostenibilidad, mejorando la reputación de su marca y su ventaja competitiva.

### Brickbin: una solución sostenible para los residuos de café

Brickbin es una solución innovadora diseñada para abordar de forma sostenible los residuos relacionados con el café. Este contenedor colector ecológico está fabricado con materiales reciclados. El sistema Brickbin agiliza el proceso de reciclaje de tazas de café, garantizando que se recojan y reutilicen de manera eficiente para convertirlos en productos de papel higiénicos. Al integrar Brickbin en nuestras operaciones, reducimos significativamente los residuos y promovemos una economía circular, facilitando que nuestros clientes y sus clientes participen en los esfuerzos de sostenibilidad. Brickbin ejemplifica nuestra dedicación a la creación de soluciones prácticas y sostenibles que beneficien tanto al medio ambiente como a nuestras comunidades.

### Caffelnc : Transformando los residuos del café en recursos valiosos

Caffelnc está a la vanguardia de la innovación sostenible y ofrece una solución 100 % circular para los residuos de café. La empresa transforma los posos de café en productos de alto valor, como aceite de café reciclado, bloques de café y colorantes naturales de café.

Estos productos se dirigen a diversas industrias, incluidas las de cuidado personal, materiales de origen biológico y textiles, lo que garantiza que los residuos del café se reutilicen eficazmente.

La misión de Caffelnc es crear un mundo sin desperdicio de café. Al recuperar ingredientes valiosos de los subproductos del café, contribuyen a un futuro más verde, reduciendo significativamente las emisiones de CO2 y manteniendo recursos esenciales dentro de la economía. Cada tonelada de residuos de café procesada por Caffelnc ahorra 400 kg de CO2.

Al identificar las necesidades de los clientes a través de programas piloto en 2023, hemos adaptado el concepto de Residuo Cero para garantizar que aborde de manera efectiva los desafíos que enfrentan las empresas en la gestión de desechos relacionados con el café.

### Desarrollo de productos innovadores

- **Aceite de café reciclado** : este aceite ecológico, derivado de posos de café, tiene propiedades nutritivas beneficiosas para la piel y el cabello, lo que lo convierte en un ingrediente muy buscado en la industria del cuidado personal.

- **Bloques de café** : Utilizados en la industria de materiales de base biológica, estos bloques ofrecen una alternativa sostenible a los materiales tradicionales, reduciendo el impacto ambiental y promoviendo los principios de la economía circular.
- **Colorantes naturales de café** : Ideales para la industria textil, estos colorantes naturales proporcionan una alternativa no tóxica y respetuosa con el medio ambiente a los tintes sintéticos, que se encuentran entre los aspectos más contaminantes de la producción textil.

### Esfuerzos colaborativos

Caffelnc colabora con varios socios para recolectar y procesar los residuos de café, asegurando una cadena de suministro y producción local. Su asociación con el Fondo para el Clima y la Energía de Ámsterdam (ACEF) es fundamental para promover innovaciones circulares y construir una planta de reciclaje dedicada a los residuos de café en Ámsterdam. Esta planta se alinea con la ambición de la ciudad de convertirse en un centro circular líder en Europa, logrando avances significativos en ahorro de energía y prácticas sostenibles.



REALIZAMOS AMPLIOS PROGRAMAS PILOTO PARA COMPRENDER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES Y PERFECCIONAR NUESTRO ENFOQUE, ASEGURANDO QUE NUESTRA SOLUCIÓN CUMPLE LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE EFICACIA Y SOSTENIBILIDAD

## Soluciones pioneras en materia de agua sostenible

# MADE BLUE

MadeBlue es una de nuestras últimas innovaciones lanzadas en 2023. Diseñado para revolucionar la sostenibilidad del agua, MadeBlue combina tecnología avanzada con un fuerte compromiso de proporcionar agua limpia y al mismo tiempo apoyar los esfuerzos de conservación del medio ambiente. Este sistema garantiza agua de alta calidad al tiempo que promueve prácticas sostenibles y el acceso global al agua.

### Beneficios clave

- **Agua por agua** : por cada litro de agua dispensado por MadeBlue , se pone a disposición una cantidad equivalente en los países en desarrollo, lo que garantiza el acceso a agua potable donde más se necesita. Desde su lanzamiento, MadeBlue ha proporcionado más de 10 millones de litros de agua potable a comunidades necesitadas.
- **Filtración avanzada** : MadeBlue utiliza tecnología de filtración de última generación para brindar agua pura y de excelente sabor, eliminando contaminantes y garantizando los más altos estándares de calidad del agua.
- **Impacto medioambiental** : al reducir la necesidad de agua embotellada, MadeBlue reduce significativamente los residuos plásticos. Hasta la fecha, MadeBlue ha ayudado a eliminar de la circulación más de 5 millones de botellas de plástico, reduciendo la contaminación plástica y conservando recursos.
- **Inteligente y conectado** : el sistema presenta conectividad inteligente y proporciona datos en tiempo real sobre el uso del agua y el rendimiento del sistema. Esto permite una programación eficiente del mantenimiento y del servicio, reduciendo los costos operativos y el impacto.
- **Fácil de usar** : MadeBlue es fácil de usar y mantener, con controles intuitivos y un diseño elegante que se adapta perfectamente a cualquier entorno, desde oficinas hasta entornos hoteleros.

### Sostenibilidad y Responsabilidad Social

- **Apoyando a las comunidades** : el concepto exclusivo de "agua por agua" de MadeBlue apoya directamente proyectos de agua limpia en países en desarrollo, mejorando la salud y la calidad de

vida de las comunidades necesitadas. Hasta ahora, la iniciativa ha beneficiado a más de 50.000 personas brindándoles acceso a agua potable.

- **Reducción de los desechos plásticos** : al proporcionar una alternativa de confianza al agua embotellada, MadeBlue ayuda a disminuir la cantidad de desechos plásticos generados. Esta iniciativa ha supuesto una reducción de aproximadamente 150 toneladas/año de residuos.
- **Eficiencia energética** : El sistema está diseñado para ser energéticamente eficiente, utilizando la última tecnología para minimizar el consumo de energía y al mismo tiempo ofrecer un rendimiento excepcional. Esto contribuye a una reducción de más de 500 toneladas de CO2 al año.

### Proyectos impactantes apoyados por MadeBlue

- **Agua limpia para las escuelas en Etiopía** : MadeBlue financia la construcción de pozos y sistemas de purificación de agua en las escuelas etíopes, proporcionando a los estudiantes agua potable y mejorando su salud general y sus tasas de asistencia.
- **Sistemas de agua comunitarios en Bangladesh** : En Bangladesh, MadeBlue apoya la instalación de sistemas de agua comunitarios que ofrecen agua potable segura y limpia a miles de familias.
- **Infraestructura hídrica en Kenia** : MadeBlue se asocia con organizaciones locales en Kenia para construir y mantener infraestructura hídrica en áreas rurales, reduciendo el tiempo y el esfuerzo necesarios para la recolección de agua y permitiendo a las comunidades concentrarse en la educación y las actividades económicas.
- **Recolección de agua de lluvia en Nepal** : Al apoyar proyectos de recolección de agua de lluvia en Nepal, MadeBlue ayuda a las comunidades a capturar y almacenar agua de lluvia, proporcionando una fuente de agua confiable durante las estaciones secas y reduciendo la dependencia de fuentes de agua distantes.

El sistema MadeBlue cambia las reglas del juego en soluciones hídricas sostenibles, ya que ofrece una forma práctica e impactante de disfrutar de agua limpia y al mismo tiempo contribuye a las iniciativas globales de acceso al agua.



# 06

# LOGROS, PREMIOS Y CERTIFICACIONES



## Premio **ECOVADIS**

En Selecta, estamos comprometidos con la sostenibilidad y las prácticas comerciales éticas, y nuestros esfuerzos han sido reconocidos por EcoVadis, uno de los proveedores de calificaciones de sostenibilidad empresarial más confiables del mundo. En 2023, estamos orgullosos de anunciar que Selecta Group AG (GRUPO) obtuvo una calificación Plata con una puntuación general de 61 sobre 100, lo que nos sitúa en el percentil 79. Esto significa que estamos entre el 21 % de las empresas mejor calificadas por EcoVadis.

### Pelican Rouge Coffee Roasters: Calificación Oro

Además de la calificación Plata de Selecta Group AG, Pelican Rouge Coffee Roasters obtuvo la calificación Oro de EcoVadis. Esta prestigiosa calificación coloca a Pelican Rouge Coffee Roasters entre las empresas con mejor desempeño en términos de sostenibilidad y prácticas éticas, lo que enfatiza aún más el compromiso general de nuestro grupo con estos valores.

Nuestros logros en las calificaciones de EcoVadis son una clara indicación de nuestros esfuerzos continuos para operar de manera sostenible y ética. Estamos orgullosos del progreso que hemos logrado y seguimos dedicados a la mejora continua en todas las áreas de nuestro negocio.

### ¿Qué es EcoVadis ?

EcoVadis es una plataforma líder de calificación de sostenibilidad que evalúa a las empresas en función de su responsabilidad social corporativa (RSC) y su desempeño en materia de sostenibilidad. La evaluación cubre cuatro áreas clave: Medio Ambiente, Trabajo y Derechos Humanos, Ética y Adquisiciones Sostenibles. Las empresas reciben una puntuación en una escala de 0 a 100 y los resultados proporcionan una visión general completa de sus prácticas de sostenibilidad. Lograr una calificación alta de EcoVadis es un indicador importante del compromiso de una empresa con la ética y la sostenibilidad.



## Impacto real con las certificaciones adecuadas

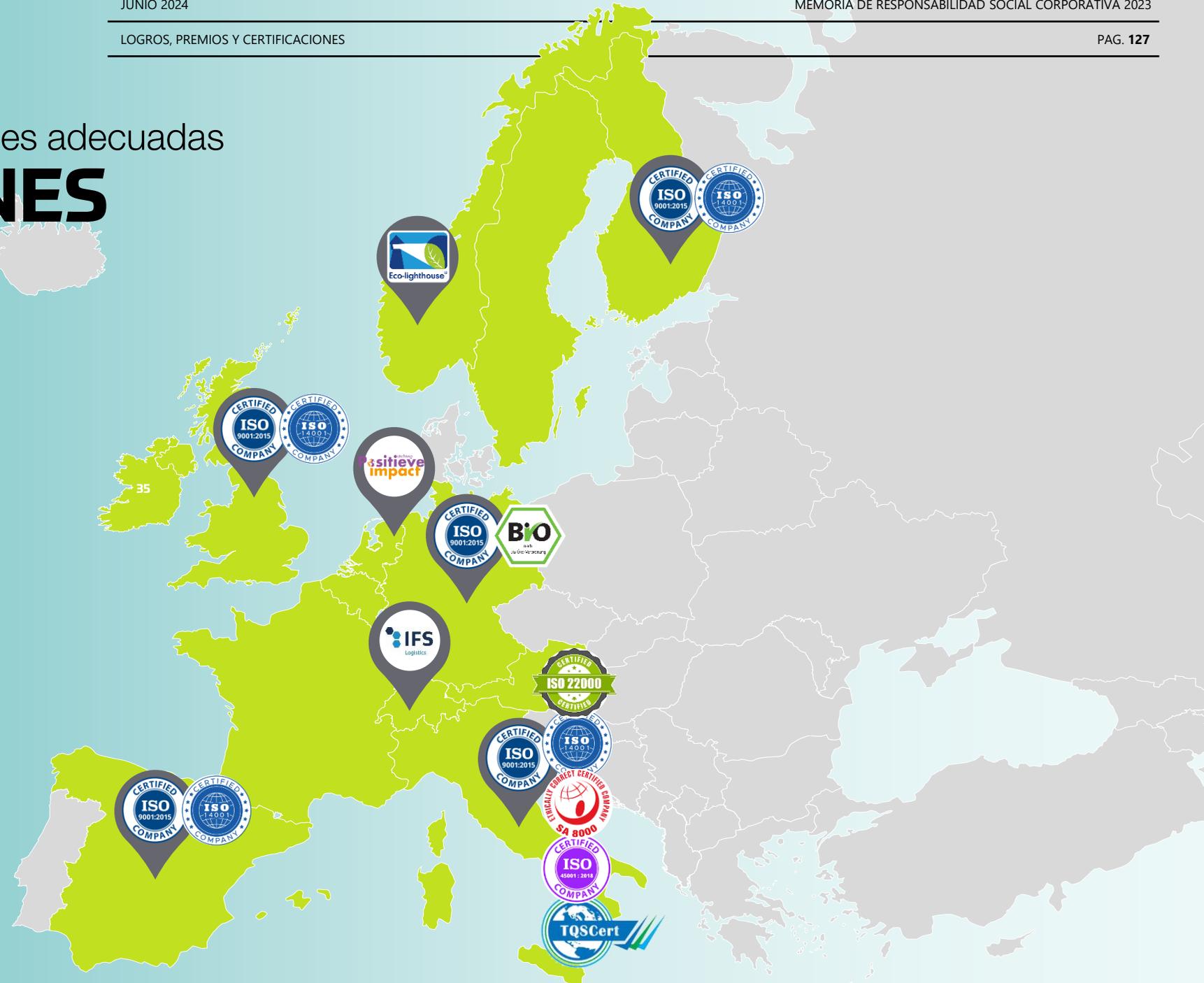
# CERTIFICACIONES

Creemos que las certificaciones deberían ser más que una simple insignia para exhibir. Deben ser un testimonio de un cambio significativo y un impacto positivo en las comunidades donde operamos. Nuestro objetivo es obtener certificaciones que realmente importen: aquellas que aborden las necesidades locales más apremiantes y tengan el mayor impacto.

Entendemos que cada región en la que trabajamos tiene desafíos y requisitos únicos. Es por eso que damos prioridad a las certificaciones que son más relevantes y beneficiosas para los países y comunidades específicos a los que servimos. Ya sea promoviendo prácticas agrícolas sostenibles, garantizando condiciones laborales justas o protegiendo los ecosistemas locales, nuestras certificaciones se eligen para apoyar y mejorar las áreas donde más se necesitan.

Para nosotros no se trata de recoger certificados para obtener beneficios comerciales. Se trata de marcar una diferencia tangible. Seleccionamos cuidadosamente certificaciones que se alinean con nuestros valores y compromiso con la responsabilidad social y ambiental. Este enfoque garantiza que nuestros esfuerzos contribuyan a un progreso y mejoras genuinos en las vidas de las personas y comunidades con las que tratamos.

Al centrarnos en certificaciones impactantes, nuestro objetivo es crear un legado de cambio positivo, fomentando un futuro sostenible y equitativo para todos.





# 07

## ACERCA DE ESTE INFORME



### Alcance del informe

Este informe cubre únicamente las actividades y activos cubiertos por Selecta Group AG. Según el tema, pueden estar cubiertas las actividades comerciales de entidades fuera de Selecta Group AG pero en la cadena de valor de Selecta.

### Estándares con los que trabajamos Iniciativa de Informes Globales (GRI)

La Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional independiente que ayuda a empresas, gobiernos y otras organizaciones a comprender y comunicar sus impactos en temas como el cambio climático, los derechos humanos y la corrupción. Los Estándares GRI están diseñados para ser un lenguaje global común para que las organizaciones informen sobre estos impactos, proporcionando un marco estandarizado para la presentación de informes de sostenibilidad.

### Puntos clave:

- **Estándares universales:** Incluyen divulgaciones generales y sobre el enfoque de gestión aplicables a todas las organizaciones.
- **Estándares temáticos específicos:** cubren temas económicos, ambientales y sociales específicos.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Mejorar la credibilidad y comparabilidad de los informes de sostenibilidad.

### Estándares europeos de informes de sostenibilidad (ESRS)

Son parte de la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) de la Unión Europea, que requiere que las empresas informen sobre sus impactos en sostenibilidad de manera integral. El ESRS tiene como objetivo mejorar y estandarizar la calidad de la información sobre sostenibilidad divulgada por las empresas, garantizando que las partes interesadas tengan acceso a datos relevantes, comparables y confiables.

### Puntos clave:

- **Información obligatoria:** aplicable a grandes empresas y que coticen dentro de la UE.
- **Áreas de enfoque:** incluyen el cambio climático, los impactos ambientales, los asuntos sociales y las cuestiones de gobernanza.
- **Alineación con Estándares Globales :** Garantiza la coherencia con otros marcos internacionales como el GRI.

### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una colección de 17 objetivos globales establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015 para el año 2030. Forman parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, cuyo objetivo es abordar una amplia gama de desafíos globales.

### Puntos clave:

- **17 Metas:** Incluye metas específicas para cada meta, con un total de 169 metas y 232 indicadores.
- **Plan global :** Proporcionar un plan compartido para la paz y la prosperidad de las personas y el planeta.
- **Integrado e indivisible :** Reconocer que la acción en un área afectará los resultados en otras, y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad social, económica y ambiental.

Al adherirnos a estos estándares, garantizamos que nuestras prácticas de sostenibilidad sean transparentes, integrales y estén alineadas con los esfuerzos globales para crear un mundo más sostenible y equitativo.

### Período

Este informe cubre el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023. Los años de referencia pueden remontarse a 2018, variando según el tema y dependiendo de los datos disponibles. El ciclo de presentación de informes es anual. Este informe es la sexta edición.

### Publicación

Este informe fue publicado el 24 de junio de 2024.

### Contacto

Si tiene preguntas o comentarios sobre el contenido de este informe, comuníquese con Adrian Mourarach, Environmental Specialist o Andreas Fetscher, Commercial Value Director. Consulte los datos de contacto en el colofón.

Este informe es compilado por:

### Equipo de Sostenibilidad Grupo Selecta AG

Andreas Fetscher  
Group Commercial Value Director  
M: +46 709 85 80 71  
E: [andreas.fetscher@selecta.com](mailto:andreas.fetscher@selecta.com)

Adrian Mourarach  
Group Environmental Specialist  
M: +49 173 31 89 052  
E: [adrian.mourarach@selecta.com](mailto:adrian.mourarach@selecta.com)

Tanya Joustra  
Group Marketing Director  
M: +31 620 84 12 29  
E: [tanya.joustra@selecta.com](mailto:tanya.joustra@selecta.com)



Colofón  
Este informe es una publicación de  
Selecta AG  
Alte Steinhauserstrasse 14  
6330 Cham

# 08

## APÉNDICE

## PLANETA

Pioneros en la lucha contra el cambio climático: lograr la neutralidad de CO<sub>2</sub> para nuestro servicio

*Neutralidad de carbono, energías renovables, mejora de la eficiencia*

TEMA MATERIAL	DIVULGACIÓN	INDICADORES	UNIDAD	TEMA MATERIAL	DIVULGACIÓN	INDICADORES	UNIDAD
<b>ENERGÍA</b>	GRI 302-1, GRI 302-4	Consumo total de energía	MWh	<b>CLIMA</b>	GRI 305-1, GRI 305-2	Emisiones totales de GEI de alcance 1 y 2 (basadas en el mercado)	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	Consumo total de energía procedente de fuentes renovables	MWh		GRI 305-4	Total alcances 1 y 2 por euro de facturación	tCO2e/millón €
	GRI 302-1, GRI 302-4	Consumo total de energía procedente de fuentes no renovables	MWh		GRI 305-1	Emisiones directas (Alcance 1) de GEI	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	Porcentaje total de energía renovable	%		GRI 305-1	gasolina	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	Energía consumida por fuente	MWh		GRI 305-1	gas	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	electricidad de la red	MWh		GRI 305-1	flota de vehículos	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	electricidad renovable comprada (4)	MWh		GRI 305-2	Emisiones de GEI indirectas por energía (Alcance 2)	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	electricidad renovable autogenerada	MWh		GRI 305-2	electricidad de la red (basada en el mercado)	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	calefacción urbana	MWh		GRI 305-2	electricidad renovable (basada en el mercado)	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	gasolina	MWh		GRI 305-2	¿Qué calefacción urbana?	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-4	gas	MWh		GRI 305-3	Otras emisiones de GEI indirectas relevantes (alcance 3 upstream)	tCO2e
	GRI 302-4	Est. Mejora total de la eficiencia energética mediante la de IOT.	MWh		GRI 305-3	1. Bienes y servicios adquiridos	tCO2e
	GRI 302-1, GRI 302-5	Electricidad renovable generada in situ y vendida a la red.	MWh		GRI 305-3	2. Bienes de capital	tCO2e
	<b>DESPERDICIOS</b>	GRI 306-3	Residuos totales generados		Tons métric.	GRI 305-3	3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no Alcance 1 ni 2)
GRI 306-3		Residuos no peligrosos generados	Tons métric.	GRI 305-3	4. Transporte de bien pagado por Selecta	tCO2e	
GRI 306-3		Residuos no peligrosos reutilizados o reciclados	Tons métric.	GRI 305-3	5. Residuos generados en las operaciones	tCO2e	
GRI 306-3		Residuos no peligrosos desviados del vertedero	%	GRI 305-3	6. Viajes de negocios	tCO2e	
GRI 306-3		Residuos peligrosos generados	Tons métric.	GRI 305-3	7. Desplazamientos de los empleados	tCO2e	
<b>AGUA</b>	GRI 305-5	Consumo total de agua	m3	GRI 305-3	8. Otras emisiones de GEI indirectas relevantes (alcance 3 aguas abajo)	tCO2e	
				GRI 305-3	9. Transporte de mercancías no pagadas por el Grupo	tCO2e	
				GRI 305-3	11. Uso de productos vendidos	tCO2e	
				GRI 305-3	12. Tratamiento al final de su vida útil de los productos vendidos	tCO2e	
				GRI 305-3	Emisiones de GEI evitadas gracias a los productos y servicios vendidos	tCO2e	
				GRI 305-3	Emisiones ahorradas gracias a los productos y servicios vendidos	tCO2e	
				<b>BIODIVERSIDAD</b>	GRI 304-1	Número de sitios de propiedad, arrendados o administrados dentro o adyacentes a áreas protegidas y/o áreas clave para la biodiversidad	Unidades

Nota importante : Todos los datos y métricas están pendientes de verificación por parte de terceros. Las tablas GRI se actualizarán en el otoño de 2024.

## PERSONAS

Estamos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros asociados y con unas relaciones justas con nuestros socios y con garantizar un impacto social positivo en la comunidad.

TEMA MATERIAL	JUSTIFICACIÓN	DIVULGACIÓN	INDICADORES	UNIDAD
<b>ÉTICA CADENA DE SUMINISTRO</b>	<i>Mantener los estándares éticos en toda la cadena de suministro de Selecta.</i>	GRI 414-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados según criterios ESG	%
<b>ÉTICA DE NEGOCIOS</b>	<i>Asegurar que los estándares éticos de Selecta se mantengan en todas nuestras alianzas comerciales.</i>	GRI 205-2	Número total y porcentaje de colaboradores que han recibido capacitación en materia anticorrupción, desglosado por categoría de empleado y región.	%
	<i>Asegurar que los estándares éticos de Selecta se mantengan en todas nuestras alianzas comerciales.</i>	GRI 205-3	Número total y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados.	Unidades
	<i>Asegurar que los estándares éticos de Selecta se mantengan en todas nuestras alianzas comerciales.</i>	GRI 206-1	Número de acciones legales pendientes o completadas durante el período del informe relacionadas con comportamientos anticompetitivos y violaciones de la legislación antimonopolio y de monopolios en las que la organización ha sido identificada.	Unidades
<b>DIVERSIDAD E INCLUSIÓN</b>	<i>Cultivar un lugar de trabajo seguro, inclusivo y equitativo</i>	GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y asociados	% TBD by HR
	<i>Cultivar un lugar de trabajo seguro, inclusivo y equitativo</i>	GRI 405-2	Relación entre el salario básico y la remuneración de mujeres respecto de hombres	% TBD by HR
	<i>Cultivar un lugar de trabajo seguro, inclusivo y equitativo</i>	GRI 406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	% TBD by HR
	<i>Garantizar la salud y seguridad de nuestros asociados</i>	GRI 403-9	El número y la tasa de muertes como resultado de lesiones relacionadas con el trabajo	Unidades
	<i>Garantizar la salud y seguridad de nuestros asociados</i>	GRI 403-9	El número y la tasa de lesiones relacionadas con el trabajo de graves consecuencias (excluidas las muertes)	Unidades
	<i>Garantizar la salud y seguridad de nuestros asociados</i>	GRI 403-9	El número de horas trabajadas	Unidades
	<i>Garantizar la salud y seguridad de nuestros asociados</i>	GRI 403-10	El número y la tasa de lesiones laborales registrables	Unidades

## PRODUCTO

A través de un surtido sostenible y proyectos innovadores de circularidad cubrimos las necesidades de hoy considerando el impacto en el mañana.

TEMA MATERIAL	JUSTIFICACIÓN	DIVULGACIÓN	INDICADORES	UNIDAD
<b>CIRCULARIDAD</b>	<i>Repensar el diseño para el medio ambiente</i>	GRI 301-2	Materiales de entrada reciclados utilizados.	%
	<i>Revolucionando la sostenibilidad con cada reforma</i>	GRI 301-3	Productos recuperados y sus materiales de embalaje (máquinas reacondicionadas)	%

Nota importante : Todos los datos y métricas están pendientes de verificación por parte de terceros. Las tablas GRI se actualizarán en el otoño de 2024.

## PLANETA

<b>2018</b>	<p>En 2018, lanzamos nuestro enfoque de sostenibilidad para todo el grupo. Desarrollado en colaboración y consulta con nuestros asociados, clientes y otras partes interesadas clave, identificamos temas que son importantes para nuestro negocio.</p> <p>Selecta se comprometió con el medio ambiente: cada vaso que utilizamos no solo era reciclable sino que también tenía la certificación PEFC, lo que garantizaba que se obtenía de forma responsable.</p> <p>Transformamos creativamente 873T. de biorresiduos en una fuente de electricidad, iluminando hogares y calentando corazones.</p> <p>La innovación estuvo a la vanguardia con la introducción de la telemetría y el equipamiento previo. También pusimos en marcha un proyecto de movilidad verde, testimonio de nuestro compromiso con el transporte sostenible.</p> <p>La eficiencia energética fue un enfoque clave, con el 60% de nuestras máquinas equipadas con opciones de ahorro de energía.</p> <p>Un hito importante fue la transición de 135.000 máquinas a la iluminación LED. Este cambio simple pero efectivo generó ahorros sustanciales de energía y redujo las emisiones de carbono en 47 T., según la intensidad promedio de la red de la UE en 2018.</p> <p>La flota de Selecta era de 6.000 vehículos.</p>
<b>2019</b>	<p>Impulso a la renovación, con 23.000 máquinas renovadas instaladas, lo que representa el 43% de todas las máquinas recién instaladas. Esta iniciativa no sólo redujo el desperdicio sino que también dio nueva vida a los recursos existentes.</p> <p>En Suiza se puso en marcha un proyecto piloto de reutilización de vasos, lo que supone un paso importante hacia la reducción de los residuos de un solo uso.</p> <p>La compañía también amplió su red de máquinas expendedoras inteligentes a 94.000, con 52.000 nuevas instalaciones o actualizaciones. Esta tecnología inteligente nos ayudó a optimizar el uso de energía y reducir la huella de carbono.</p> <p>La flota de Selecta contaba con más de 6.900 vehículos, ampliando aún más su alcance. En Suecia, Países Bajos y España, comenzamos a implementar proyectos de movilidad verde. Tenían como objetivo sustituir parte de la flota por coches híbridos y totalmente eléctricos más respetuosos con el medio ambiente, iniciando nuestro camino hacia la Movilidad Verde.</p> <p>En 2019, lanzamos Selecta AlertLine, donde las infracciones se podían denunciar de forma confidencial o anónima, y también establecimos los valores fundamentales y el Código de conducta de nuestra empresa.</p>
<b>2020</b>	<p>En 2020, Selecta redujo la proporción de vasos de plástico del 49% al 33%, pasando a los vasos de papel, e inició el proyecto CIRCUP en Holanda para mejorar la reciclabilidad de los vasos de papel. Convertimos los residuos de café en recursos valiosos y colaboramos con Kwekersgilde y Cirkellab en los Países Bajos para utilizar posos de café usados como suelo para cultivar hongos ostra. El 100% de nuestros vasos de papel tenían la certificación PEFC o FSC. También nos centramos en embalajes sostenibles, reduciendo la cantidad y el peso de los materiales de embalaje y planeando explorar más a fondo la reutilización y la reciclabilidad, centrándonos en la viabilidad técnica de implementar embalajes 100% monomateriales.</p> <p>Instalamos 9.300 máquinas expendedoras inteligentes adicionales. Así, la proporción de máquinas expendedoras inteligentes aumentó hasta el 23%, frente al 20% en 2019. De las 5.050 rutas que operamos, alrededor del 20% utiliza la telemetría.</p> <p>En 2020, el 23 % de las casi 450 000 máquinas expendedoras que operamos eran máquinas expendedoras inteligentes, en comparación con el 20 % en 2019.</p> <p>En 2020, Selecta aumentó la tasa de máquinas expendedoras reacondicionadas hasta el 47%, frente al 43% en 2019. Italia lideró el grupo con casi 4.800 máquinas reacondicionadas instaladas.</p> <p>Renovamos nuestra política de vehículos con el objetivo de tener una flota totalmente eléctrica para 2030 y redujimos la flota a 5000 vehículos como resultado del despliegue de la telemetría. El 23% de las máquinas estaban equipadas con telemetría.</p>

## PLANETA

<b>2021</b>	<p>Hemos establecido nuestros primeros objetivos de reducción del impacto de carbono y comenzamos a medir el impacto.</p> <p>Emisiones de alcance 1 y 2: hemos logrado reducir las emisiones directas e indirectas y hemos disminuido de 49.142 toneladas métricas de CO<sub>2</sub>- eq en 2019 a 37.270 toneladas métricas de CO<sub>2</sub>- eq en 2021. La mayoría de estas emisiones (86%) provienen de nuestra flota.</p> <p>Optimización de rutas: El programa de optimización de rutas de Selecta apoyado en telemetría y preequipamiento evitó la liberación de aproximadamente 206 toneladas métricas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera en 2021.</p> <p>Transición a una flota eléctrica: a finales de 2021, solo alrededor del 1,5% de nuestra flota era totalmente eléctrica o híbrida. Sin embargo, nos hemos comprometido a que todos los nuevos pedidos de sustitución de vehículos al final del arrendamiento y los pedidos de vehículos nuevos tendrán que ser de vehículos totalmente eléctricos para finales de 2030.</p> <p>Premios y reconocimientos: Selecta Suiza recibió un Swisscom IoT Climate Award a principios de 2022.</p> <p>En los Países Bajos comenzamos a recolectar posos de café y a utilizarlos como tierra para cultivar hongos ostra. Lanzamos un piloto para fabricar bandejas y contenedores para café a partir de residuos de café y tapas de botellas PET recicladas.</p> <p>Selecta Italia comenzó a colaborar con socios para producir biogás a partir de posos de café (proporcionará una estimación).</p> <p>En Suiza, las máquinas reacondicionadas representaron el 51 % de nuestras máquinas en el campo, frente al 33 % en 2019.</p>
<b>2022</b>	<p>En 2022, Selecta dio pasos importantes en la reducción de sus emisiones de CO<sub>2</sub> de Alcance 1 y 2. Logramos una reducción al 75% de sus niveles base de 2019, a pesar de un resultado inferior al objetivo debido a la inclusión de viajes de negocios en vehículos privados y un crecimiento del 13% en las ventas netas.</p> <p>La flota de la compañía, que representó el 86% de sus emisiones de CO<sub>2</sub> de alcance 1 y 2, fue el principal foco de sus iniciativas. Implementamos además la telemetría para optimizar los kilómetros recorridos, continuamos con la transición a vehículos eléctricos y trabajamos para mejorar el comportamiento de conducción para optimizar el uso de combustible.</p> <p>Teníamos 89 vehículos totalmente eléctricos dentro de nuestra flota y redujimos nuestros vehículos de 5071 a 4785 debido a las ganancias exitosas en eficiencia después de la implementación de la telemetría.</p> <p>Hicimos una transición activa a iluminación LED de bajo consumo en nuestras instalaciones de arrendamiento a largo plazo, con una inversión de aproximadamente 150 000 € en 2022 en varios países.</p> <p>También nos centramos en la reducción del aislamiento y la calefacción como parte del programa de ahorro de energía.</p> <p>Hemos optimizado las horas de funcionamiento y la calefacción en todas las ubicaciones, estableciendo las temperaturas de las oficinas en 19 °C para reducir el consumo de energía y al mismo tiempo mantener el bienestar de los empleados, reduciendo nuestro impacto de la infraestructura en nuestros Alcances 1 y 2.</p> <p>Introdujo iniciativas de reducción de desechos en los tostadores de café Pelican Rouge, reutilizando granos que no pueden usarse a través de su asociación con Caffè Inc. o convirtiéndolos en energía verde. En 2022, entregaron 2200 kg de café fuera de especificación y 1700 kg de posos de café usados a Caffè Inc. para su reciclaje y reutilización en productos de alta gama a base de café.</p> <p>En 2022, reacondicionamos 13.961 máquinas en Reino Unido, España, Italia, Bélgica y Países Bajos.</p>

## PERSONAS

<b>2018</b>	<p>Selecta apoyó a la Fundación Juegaterapia y a la Fundación Jack O'Donnell, marcando la diferencia en innumerables vidas de niños. Lanzamos el programa ' Vägen In' en Suecia, abriendo puertas de oportunidades y colaboramos con empresas de servicios en Dordrecht, Países Bajos, y trabajamos con L'Atelier de la Villette en Francia, fomentando asociaciones sólidas y oportunidades de empleo.</p> <p>El 30% de la plantilla de nuestro Grupo eran mujeres y el 90% de los asociados tenían contrato indefinido.</p>
<b>2019</b>	<p>Realizamos nuestra primera encuesta a nivel de grupo, que cubrió a más de 10.000 asociados y nos enorgulleció de una tasa de respuesta en todo el grupo del 73%, lo que indica y confirma el compromiso y la pasión de nuestros asociados por contribuir a un mejor lugar para trabajar.</p> <p>La proporción de mujeres en nuestra fuerza laboral era aproximadamente del 30%. Finlandia fue el líder con el 71% de su fuerza laboral siendo mujeres. La mayoría de nuestros asociados (89%) disfrutaban de un contrato fijo y a tiempo completo (91%).</p> <p>En 2019, lanzamos Selecta AlertLine , donde las infracciones se podían denunciar de forma confidencial o anónima, y también establecimos los valores fundamentales y el Código de conducta de nuestra empresa.</p> <p>Seguimos generando un impacto en nuestras comunidades. Selecta Dinamarca apoyó ' Knæk Cancer', una iniciativa nacional de investigación del cáncer. En los Países Bajos, patrocinaron 'Villa Pardoes ', que ofrece vacaciones a familias con niños gravemente enfermos, y ' Stichting Jarige Job', que ofrece cajas de cumpleaños para niños desfavorecidos. También apoyaron ' Voedselbank ', una iniciativa de distribución de alimentos para los necesitados.</p>
<b>2020</b>	<p>Teníamos más de 8000 asociados, de los cuales el 30% eran mujeres y el 97% tenían contrato indefinido.</p> <p>En el Reino Unido, nos asociamos con OLIO para combatir el desperdicio de alimentos, compartiendo los excedentes de alimentos con la comunidad. A nivel global continuaron su colaboración con AUARA, proporcionando agua potable acceso a los necesitados y apoyó a la Fundación Point en el empoderamiento de niños vulnerables en Ruanda y Sudáfrica.</p> <p>Selecta se convirtió en donante de Close the Gap, una empresa social que tiene como objetivo cerrar la brecha digital en países de ingresos bajos y medios. Apoyamos iniciativas como Fundación Juegaterapia en España y Stichting Jarige Job en los Países Bajos, creando áreas de juego para niños hospitalizados y proporcionando cajas de cumpleaños para niños desfavorecidos.</p>
<b>2021</b>	<p>Teníamos más de 7.000 asociados, de los cuales el 29% eran mujeres y el 97% tenían contrato indefinido.</p> <p>Actualización de nuestro programa Speak-Up, que alienta a los asociados a denunciar cualquier mala conducta que viole nuestro Código de conducta.</p> <p>Hemos implementado un programa de capacitación de 'Soluciones basadas en necesidades' (NBS) para nuestros asociados comerciales y de soluciones en todos los mercados.</p> <p>Selecta UK preparó el lanzamiento de una Iniciativa de Bienestar: proporcionó fruta gratis cada semana, una lista de reproducción de Spotify, un programa de "ir en bicicleta al trabajo", concienciación sobre el estrés y formación en primeros auxilios para la salud mental, así como iniciativas para crear conciencia sobre el alcohol, las drogas, RRSS y ludopatía.</p> <p>Selecta apoyó activamente a las comunidades locales a través de diversos proyectos e iniciativas, que van desde proyectos benéficos hasta programas de inclusión social. Se asoció con organizaciones como el Banco de Alimentos de DENS para abordar el desperdicio de alimentos y donar recursos, lo que ejemplifica su compromiso con el bienestar comunitario.</p>
<b>2022</b>	<p>Selecta reconoció la importancia de integrar más profundamente un Sistema de Creencias en nuestras operaciones diarias. Establecimos un ritual diario donde al inicio de cada reunión se realiza un compromiso hablado con los clientes y consumidores. Esta práctica sirve como un recordatorio constante de los compromisos y los mantiene centrales en nuestro trabajo diario.</p>

## PERSONAS

	<p>Implementamos el Programa Diversidad e Inclusión y reuniones en todo el grupo. Vimos un aumento de mujeres en puestos de liderazgo de primer nivel (26 %, +3 % frente a 2021) y en puestos de liderazgo nacional (19 %, +3 % frente a 2021).</p>
	<p>El año pasado lanzamos una nueva política de salud y seguridad y una ruta de escalada para todo el Grupo; La nueva política significa que hemos mejorado la transparencia en materia de salud y seguridad en todo el negocio y un estándar mínimo que todas las entidades locales deben alcanzar en temas de Salud y Seguridad.</p>
	<p>Lanzamos nuestros módulos de capacitación con contenido personalizado para nuestros asociados en EdApp , una herramienta digital que mejora el aprendizaje. El uso de este sistema ha aumentado el conocimiento interno de nuestros asociados y ha ayudado a ampliar nuestro enfoque ONE Selecta al poner el mismo contenido y aprendizaje a disposición de nuestros asociados en nuestros 16 mercados. En 2022, nuestros asociados completaron 8524 horas de capacitación en Ed App entre 6400 asociados. Actualmente contamos con 15 cursos que van desde nuestro Sistema de Creencias Selecta, sostenibilidad y ciberseguridad hasta conocimientos esenciales sobre el café.</p>
	<p>Selecta apoyó activamente a las comunidades locales a través de diversos proyectos de caridad y programas de inclusión social. Hemos donado a organizaciones como Villa Pardoes , Jarige Job y Ronald McDonald House Charities, y hemos brindado ayuda significativa durante la crisis, como el envío de casi 2000 kg de café molido a Ucrania durante la crisis humanitaria. También nos asociamos con CAW en Bélgica para donar alimentos que se acercan a su fecha de vencimiento.</p>

## PRODUCTO

<b>2018</b>	El abastecimiento ético era primordial para Selecta. El 45% del café obtenido fue certificado.
	Comenzamos a comprar el 40% de los granos de Miofino a Bucoffee, apoyando directamente a los productores de Ruanda.
	Selecta empezó a liderar el camino con la renovación de sus máquinas, con el 44% de nuestras 450.000 máquinas instaladas siendo renovadas, dándoles un nuevo soplo de vida.
<b>2019</b>	Selecta dio importantes pasos hacia el abastecimiento sostenible y la adquisición responsable. Producimos una amplia gama de productos sostenibles certificados, incluidos cafés de alta calidad de sus propias marcas, Pelican Rouge y Miofino, en nuestras instalaciones de tostado en Dordrecht, Países Bajos.
	Tostamos 15.000 toneladas de café, el 52% de las cuales estaba certificado por Fairtrade, UTZ o Rainforest Alliance.
	También apoyamos un proyecto hídrico en la región cafetalera de Bamenda en Camerún y llevamos a cabo nuestra primera evaluación de impacto en los derechos humanos.
<b>2020</b>	Cambiamos nuestro enfoque hacia el abastecimiento de café de impacto de Burundi y Ruanda y aumentamos la proporción de café verde certificado de manera sostenible al 57%.
	Nos centramos en envases sostenibles y comenzamos a operar nuestros primeros micromercados Foodies, ofreciendo una amplia gama de productos sostenibles, incluidas opciones más saludables, como opciones veganas y de origen vegetal.
	Hemos renovado nuestro Código de Conducta de Proveedores, asegurando operaciones comerciales éticas y el respeto de los Derechos Humanos dentro de nuestra organización y dentro de nuestra cadena de suministro.
<b>2021</b>	Comenzamos a trabajar para eliminar los envases innecesarios y diseñamos envases para que fueran reutilizados, reciclados o convertidos en abono y nuestro objetivo fue utilizar bolsas de café 100 % monomaterial para nuestra marca Pelican Rouge y planeamos garantizar que el 50 % de los envases sean reciclables para 2025.
	Selecta también se comprometió a eliminar progresivamente los vasos de plástico y hacer la transición a vasos de papel reciclables. Lanzamos la campaña 'Úsame otra vez' para incentivar a los consumidores a reutilizar sus vasos de papel.
	En colaboración con el gobierno holandés, probamos una solución circular para clientes, el concepto 'Cup it Simple', que dio como resultado que aproximadamente 477 500 vasos se depositaran para su reciclaje solo en los Países Bajos y también unimos fuerzas con McDonald's, NS Stations y el Knowledge Institute for Sustainable Packaging (KIDV) que en los Países Bajos lanzó la plataforma CIRCUP para la recogida y el reciclaje circular de vasos de papel y otros envases de papel laminado
	En 2021, la proporción de vasos de papel en todo el grupo aumentó hasta el 75%, en comparación con el 67% en 2020.
	En Suecia, hemos implementado la evaluación de proveedores para evaluar riesgos y cumplimiento y comenzamos a trabajar con nuestros proveedores para desarrollar planes de mejora cuando se identifican riesgos potenciales de sostenibilidad.
	En términos de abastecimiento de café en 2021, el 58 % de nuestro café tostado por Pelican Rouge estaba certificado por los esquemas de sostenibilidad Fairtrade o UTZ/Rainforest Alliance. Su objetivo para 2022 era obtener únicamente café certificado para el café de la marca Pelican Rouge. A nivel de Grupo, la proporción de café sostenible certificado fue del 49%.
<b>2022</b>	En 2022, Selecta dio un paso de gigante hacia la sostenibilidad al relanzar nuestra marca Pelican Rouge. Esta marca, con más de 150 años de historia y más de 585 millones de tazas de café consumidas anualmente, se transformó en una solución de café sostenible basada ahora en tres pilares clave: herencia, gran sabor y sostenibilidad.
	El 53% del café vendido por Pelican Rouge y Selecta era certificado.

## PRODUCTO

	Ampliamos nuestras máquinas de agua fría en todos los mercados, reduciendo los residuos plásticos y la huella de carbono de nuestro servicio. Nuestras soluciones de agua automatizadas eliminan la necesidad de detergentes y agua para limpiar botellas de plástico. Estas máquinas, que proporcionan agua fresca y filtrada las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ayudan a reducir el desperdicio de agua. Al centrarnos en soluciones automatizadas, mejoramos la sostenibilidad de nuestros servicios.
	Comenzamos a ofrecer una gama de productos de origen vegetal, incluidos nuestros aderezos PLNT en sabores de chocolate, avena y coco. Estos productos están dirigidos a consumidores preocupados por su salud y con intolerancia a la lactosa y contribuyen a la sostenibilidad con su menor huella de CO2 y de agua.
	Nos asociamos con ClimatePartner para confirmar que nuestros productos veganos emiten significativamente menos CO2 por kg que nuestros productos a base de leche. También colaboramos con Alpro para ofrecer sabrosos productos de origen vegetal; la leche de avena Barista de Alpro tiene un impacto de CO2 3,5 veces menor que la leche normal.
	Comenzamos a priorizar productos frescos y regionales, apoyando a los productores locales y reduciendo la huella de CO2. El 70 % de nuestro surtido suizo era de origen regional.

