



El compromiso constante de Supracafé

Desde 1990 Supracafé S.A. se ha especializado en la importación y proceso de cafés de alta calidad. Comercializamos exclusivamente cafés 100% arábicas de tueste natural y clasificación gourmet, además de otros productos como té especial, azúcares, chocolates, etcétera, que completan nuestra línea de cafés de alta gama. La búsqueda de la excelencia, a través de la mejora continua, ha sido uno de los valores que, junto a los de sostenibilidad, Responsabilidad Social, fomento del comercio justo y respeto por el medio ambiente, han guiado a su organización desde su fundación.

Como herramientas importantes para garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos de calidad, tanto dentro de nuestra empresa, como en las relaciones con nuestros clientes, hemos implantado y certificado los sistemas de gestión de calidad, ISO 9001:2000, y el de gestión medioambiental, ISO 14001. También hemos obtenido la licencia de uso de la Marca de Garantía Madrid Excelente en reconocimiento al desarrollo de nuestras labores de calidad. Actualmente, con la guía y el apoyo de Madrid Excelente y siguiendo el programa CORES II que utiliza una metodología GRI (Global Reporting Initiative), Supracafé está elaborando su primera memoria de sostenibilidad.

El proceso para conseguir una excelente taza de café comienza



Ricardo Oteros

Director General de Supracafé



“El Comercio Justo es una alternativa al comercio convencional que tiene en cuenta valores éticos que afectan positivamente a la sociedad y al medio ambiente”

con el esfuerzo de miles de pequeños caficultores en sus cafetales. Sin su esfuerzo, conseguir un producto de calidad sería imposible. Supracafé, desde sus inicios, ha trabajado directamente con ellos, en sus fincas, a través de sus cooperativas. El fruto de este trabajo conjunto nos ha permitido, mediante acuerdos preferenciales, disponer de café de alta calidad. También nos ha hecho conscientes de la necesidad de buscar un precio justo para tanto esfuerzo, así como ayudas especiales para comunidades humildes. Por ello, desde hace años, en Supracafé venimos patrocinando programas de apoyo a proyectos sociales y de comercio justo con los productores de Colombia y participando en

la Fundación Café Mundi que desarrolla proyectos de sostenibilidad social en países productores de café. En este sentido, Supracafé ha recibido el reconocimiento del Gobierno del Departamento del Huila (Colombia) y la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia “al hacer posible que los consumidores del mundo disfruten del café cuidadosamente cultivado por las familias cafeteras de las montañas del Huila. Su confianza y compromiso con el Departamento y el gremio cafetero son motivo de inspiración y agradecimiento”.

Además Supracafé aplica los mismos criterios de calidad a sus productos con el sello de Comercio Justo que al resto de su gama

de cafés 100% Arábica, seleccionados y procesados con esmero, cumpliendo así con el objetivo de ofrecer el mejor café de clasificación gourmet. El Comercio Justo es una alternativa al comercio convencional que, además de los criterios económicos, tiene en cuenta valores éticos que afectan positivamente a la sociedad y al medio ambiente.

Siguiendo con los procesos de búsqueda de la excelencia y mejora continua, Supracafé está desarrollando en origen un programa de investigación y producción de café de alta calidad junto con la Universidad Politécnica de Madrid y la Universidad Surcolombiana, cuyos objetivos son muy ambiciosos, tanto desde el punto de vista de la calidad final de la materia prima y los procesos productivos, como de su impacto económico y social.

Otro de nuestros valores fundamentales es el fomento del desa-

rollo de las personas que trabajan en la organización a través de la formación, la igualdad, la flexibilidad, la conciliación y la integración. Dentro del conjunto de personas que conformamos Supracafé S.A. se encuentran madres y padres trabajadores, discapacitados, inmigrantes, jóvenes que han permanecido en la empresa después de sus periodos de prácticas, etc. Algunas de las iniciativas al respecto desarrolladas por nuestra empresa en este sentido sirvieron para que el Ayuntamiento de Móstoles nos concediera el Primer Premio Ciudad de Móstoles a la Conciliación.

Un aspecto muy importante dentro de nuestro compromiso con la calidad es la formación. Formación interna y formación hacia nuestros clientes. A través de nuestros cursos de formación, seguimos trabajando en la difusión de todos los aspectos relacionados con el café: desde su cultivo hasta la cata, pasando por el proceso industrial y la preparación, intentando trasladar y comunicar también nuestros valores y nuestro compromiso en su sentido más amplio.

Una parte esencial de nuestra or-



ganización es el enfoque al cliente. Todas nuestras actividades vienen marcadas por la búsqueda de una mayor satisfacción de nuestros clientes. Nuestro enfoque especializado en producto de alta calidad, también lo es en cuanto a mercado. Actualmente los clientes de Supracafé son

en su mayoría establecimientos o cadenas hoteleras de reconocido prestigio, restaurantes gastronómicos y temáticos, hoteles de lujo, cafeterías, pastelerías, etc. La mayor parte de ellos comparten y nuestros valores y buscan cada vez productos de mayor calidad, respetuosos con el medio ambiente, sostenibles, trazables. A

través de nuestras encuestas de satisfacción del cliente podemos detectar aquellas áreas de mejora y dirigir nuestros esfuerzos hacia las mismas.

En este proceso de búsqueda de la excelencia, el Sello de Garantía de Madrid Excelente, se ha convertido para Supracafé en un gran apoyo, una verdadera guía de actuación y una ayuda constante en nuestro compromiso con la calidad. 