



REPORTE ESG 2022

ÍNDICE

CARTA DEL C.E.O.

MISIÓN & VISIÓN

- Deliveristo
- Servicio
- Clientes y Proveedores
- Código Ético
- Cultura
- Perspectivas futuras

DELIVERISTO EN 2022

- Identidad de Marca
- Mapa de stakeholders
- Matriz de doble materialidad

ESG

- Environment
- Social
- Governance

CARTA DEL C.E.O.

Los últimos años han demostrado cómo la humanidad es capaz de responder con rapidez incluso a las calamidades más graves. Nuestra sociedad ha afrontado positivamente los años de la pandemia y, aunque con dificultades, ha logrado salir de ella. Además de otras vicisitudes recientes, ahora todos estamos llamados a hacer frente lo mejor posible a otra emergencia aún más importante, que se manifiesta cada vez más a través del cambio medioambiental y climático en curso. Nunca antes se había prestado atención a cualquier actividad que pueda contribuir a ello, y la tecnología es una herramienta que puede desempeñar un valioso papel cuando se utiliza en favor del desarrollo sostenible. La innovación sostenible está fuertemente ligada a la innovación digital, que permite agilizar los procesos, acelerar los tiempos y alcanzar antes los objetivos.

Deliveristo es un marketplace creado con el objetivo de digitalizar y simplificar los pedidos de suministros en el sector Ho.Re.Ca., facilitando no sólo a los restauradores sino también a los propios proveedores, a los que se promociona y gestiona de forma más eficiente en el día a día. De este modo, se reducen los pasos de pedido, los errores y se optimiza la cadena de suministro alimentario: "de la tierra a la cocina de su restaurante a través de un clic gracias a Deliveristo, ésta es la misión que siempre nos hemos fijado. Los datos de la F.A.O. muestran que el 32% de los alimentos producidos se desperdicia, la mitad de lo cual ocurre antes de llegar al consumidor final, es decir, en el componente B2B de la cadena de suministro. Entre los diversos factores que influyen, sin duda la falta de digitalización y automatización de los pedidos, con todos los errores que ello conlleva, es un punto importante y nosotros, en nuestra pequeña medida, queremos participar en su mejora.

A través del sistema de geolocalización, también es posible que el ordenante obtenga información sobre la procedencia de los proveedores, para ver cuáles son los más cercanos y fomentar así un suministro más local.



Ivan Aimo, Co-Founder & C.E.O.

La transparencia de la información, los métodos de producción, los precios y las características de los productos es algo que queremos mejorar. Italia y España son las principales regiones de la biodiversidad y una de nuestras ambiciones es ofrecer el mayor surtido de alimentos online que existe, a cada vez más empresas.

Todo ello favorecerá la combinación de tradición-innovación y calidad-eficiencia que mejor potencie el trabajo de todas las partes interesadas. La cadena de suministro alimentario suele ser larga e inconexa, pero con Deliveristo no se pierden las relaciones directas, al contrario, se facilitan y consolidan.

Nuestra intención es aumentar el compromiso para lograr resultados satisfactorios hacia las cuestiones de sostenibilidad de los objetivos de la Agenda 2030. Nos hemos embarcado en el inicio de un camino importante, que forma parte de un largo capítulo, pero que consideramos indispensable si queremos garantizar el compromiso de ser actores positivos y activos. La redacción de este documento ha sido posible gracias al trabajo y la colaboración de diferentes departamentos de la empresa; existe una fuerte voluntad de transparencia, investigación y crecimiento por parte de Deliveristo, que pretende compartir con todas sus partes interesadas.

MISIÓN Y VISIÓN

Deliveristo

Deliveristo es una start-up lanzada en 2019 con el objetivo de digitalizar y simplificar las actividades de suministro en el sector Ho.Re.Ca. Actualmente opera a nivel nacional en Italia y cuenta desde principios del 2023 con una ubicación en Madrid (España).

A través del servicio vía app o web, tanto restauradores como chefs pueden consultar el catálogo, comparar precios y elegir los mejores proveedores y productos.

Deliveristo, además de crear beneficios, quiere promover los valores necesarios para el buen funcionamiento de la empresa (tanto interna como externamente) e invertir en desarrollo. Una remuneración justa a todas las partes implicadas, por ejemplo, contribuye a la salud y el equilibrio de todas las partes interesadas. Por tanto, el objetivo no es sólo la rentabilidad, sino también la mejora de toda la comunidad en la que Deliveristo tiene influencia directa.

Servicio

Deliveristo ofrece un servicio que responde a las necesidades tanto de los proveedores como de los clientes del sector Ho.Re.Ca. Propone un producto innovador que favorece la digitalización de los suministros para chefs y restauradores:

- para el proveedor significa disponer de una única interfaz para la gestión de todos los clientes, el desarrollo de la parte comercial y la seguridad de los pagos;
- para el cliente significa disponer de un único sistema de gestión de pedidos, poder comparar diferentes listas de precios, tener un único punto de facturación y un servicio de atención al cliente siempre activo.

El objetivo es que todo el proceso de pedido sea transparente y cada vez más eficaz. Estos factores permiten limitar cualquier error que pueda causar desperdicio de alimentos, así como perjuicios a ambas partes.

Deliveristo se basa en la eficiencia, la sencillez y la resolución constante de problemas para garantizar un servicio adecuado al cliente los 7 días de la semana.

MISIÓN Y VISIÓN

Cientes y Proveedores

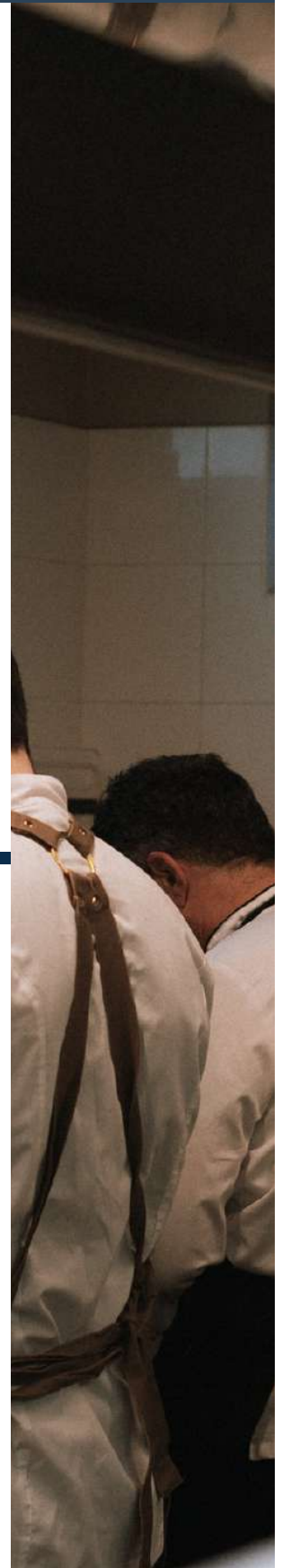
Deliveristo ha desarrollado su servicio principalmente siguiendo las necesidades de sus clientes, digitalizando la realidad offline de los suministros y teniendo en cuenta cada categoría de producto. El esfuerzo está en buscar continuamente nuevos proveedores que puedan satisfacer cualquier necesidad del comprador. La intención es ser una ventanilla única, un lugar virtual donde los clientes puedan encontrar todo lo que necesitan para gestionar su negocio.

Para ello, es importante un estudio en profundidad de cada proveedor: cómo produce, embala, transporta y cómo gestiona cualquier dificultad. Los proveedores se seleccionan cuidadosamente y la relación que se crea se extiende al restaurador a través del servicio. Hasta la fecha, Deliveristo cuenta con una amplia gama de proveedores divididos por categorías y que pueden ser pequeños, medianos o grandes.

Sin embargo, no sólo la satisfacción del cliente es crucial. Los proveedores son el principio y la base de la cadena de suministro de Deliveristo y a través de ellos es posible distribuir materias primas que luego son reelaboradas por cada chef. La situación financiera de ambos es considerada esencial por Deliveristo y debe ser protegida y respetada por igual para no favorecer a ninguna de las partes creando posibles conflictos de intereses. Deliveristo pretende desarrollar relaciones duraderas y sobre todo transparentes tanto con los proveedores como con los restauradores.

Código Ético

Para alcanzar sus objetivos, Deliveristo siempre ha adoptado los principios fundamentales de una conducta correcta, tales como: legalidad, integridad, protección de la salud, seguridad, igualdad de oportunidades, profesionalidad, seriedad, honestidad, transparencia y respeto mutuo. Tanto los empleados como los colaboradores externos contribuyen con su comportamiento a definir la imagen de Deliveristo, por lo que es necesaria una actitud positiva y una relación estrictamente profesional y confidencial. Estos elementos, junto con el respeto de los compromisos y la honestidad, crean y mantienen la confianza en Deliveristo. Las infracciones y actuaciones contrarias a la ley causan perjuicios y dañan tanto la reputación como la credibilidad de la empresa. En consecuencia, el compromiso de garantizar una actividad correcta, respetuosa de la ley y de los valores de Deliveristo es profundamente exigible a todos. Los principios del Código Ético se aplican a todos los grupos de interés de Deliveristo, tales como: empleados, colaboradores externos, consultores, proveedores y todos aquellos que mantengan relaciones con la empresa. El crecimiento económico de la empresa está estrechamente ligado a la gestión de las relaciones y al cumplimiento del Código Ético.



MISIÓN Y VISIÓN

Cultura

Deliveristo comparte con sus empleados, proveedores, clientes y socios una cultura de innovación en el sector Ho.Re.Ca. y el deseo de crear una cadena de suministro rentable y que funcione bien para cada parte interesada. Tanto la colaboración como la transmisión (interna y externa) de los valores de eficacia y mejora son la base de este principio. Deliveristo tiene que promover y difundir la cultura corporativa, cultivándola mediante la investigación continua y la identificación de nuevos objetivos y soluciones para fomentar la mejora de los procesos empresariales.

Perspectivas futuras

Deliveristo pretende actuar para comprender cuáles son los puntos críticos en materia de sostenibilidad económica, social y medioambiental y, a continuación, desarrollar una estrategia que pueda mejorarlos y reforzarlos. Ahora, es importante contribuir positivamente a la realización de un futuro en el que la responsabilidad de cada parte interesada en la cadena de suministro tenga en cuenta los Objetivos de la Agenda 2030.

Paralelamente, la tarea de Deliveristo es promover y apoyar tanto a los proveedores como a los clientes para garantizar un producto de calidad para el consumidor final. La pasión y la innovación son motores de desarrollo y se utilizarán para un crecimiento sostenible en el que los conocimientos digitales y las nuevas tecnologías respaldarán estos valores



DELIVERISTO EN 2022

Identidad de Marca

Deliveristo es una empresa líder y fue la primera en proponer un modelo y un servicio de este formato en Italia. En 2022 se cerró una ronda de 7 millones de euros y en el mes de febrero también se lanzó oficialmente la aplicación para smartphones. Esto permite a los usuarios disponer de un servicio más simplificado y rápido. La página web también se ha mejorado y en los próximos meses se añadirán más funciones con el objetivo de mejorar la navegación y la experiencia del usuario.

El posicionamiento de la empresa también ha mejorado gracias a las campañas de comunicación digital en Facebook, Instagram y Google. El perfil de Instagram, por ejemplo, creció un +76%, pasando de 6.327 (diciembre de 2021) a 11.126 seguidores (diciembre de 2022). También se llevaron a cabo iniciativas externas como eventos y showrooms en el sector de la alimentación y las bebidas para promocionar la plataforma.

Además, tanto en el blog como en las redes sociales, se apuesta por crear contenidos interesantes y útiles para los agentes del sector. Estas operaciones mejoran y aumentan la identidad de marca de Deliveristo.

Mapa de Stakeholders

Deliveristo reconoce el valor de una comunicación clara y eficaz hacia sus grupos de interés, con los que se compromete a crear una relación sólida y duradera. Por este motivo, existe un fuerte compromiso para mantener un diálogo correcto y transparente, en línea con el Código Ético y los valores corporativos.

Tanto los proveedores como los clientes de Deliveristo en 2022 eran exclusivamente italianos. Las ciudades italianas en las que más opera Deliveristo son: Milán, Florencia, Bolonia, Turín y Roma. Deliveristo trabaja con más de 350 proveedores, que pueden estar activos en función de la temporada y de los productos que venden.

Las partes interesadas de Deliveristo, además de empleados, clientes y proveedores de productos, son: proveedores de servicios, reguladores, socios, inversores, consultores y, por supuesto (aunque indirectamente), consumidores finales.



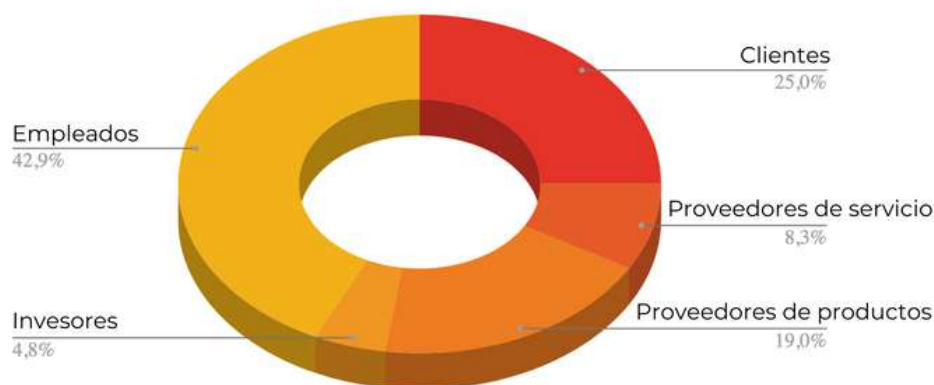
DELIVERISTO EN 2022

Matriz de doble materialidad

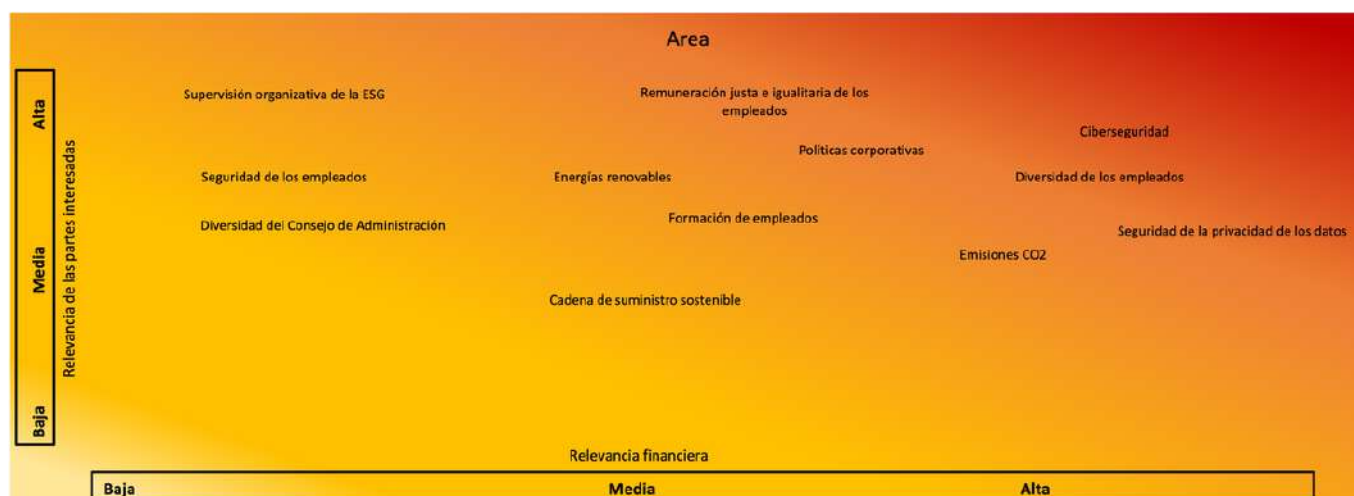
Deliveristo, en 2022, consideró esencial priorizar los aspectos sostenibles de sus operaciones mediante el uso de un doble mapa de materialidad, que le permite identificar las áreas ESG que podrían:

- satisfacer mejor las demandas de sus grupos de interés (enfoque inside-out);
- más impacto en los resultados financieros (enfoque outside-in).

Por lo que respecta a las partes interesadas, se pidió a 84 de ellas que cumplimentaran un cuestionario: 42,9% empleados, 25% clientes, 19% proveedores de productos, 8,3% proveedores de servicios y 4,8% inversores.



En el ámbito financiero, se consultó la norma SASB. En total, se identificaron 12 macro áreas se identificaron 12 macroáreas, siendo el pilar "social" el de mayor interés.



Mapa de doble materialidad 2022

ESG

Deliveristo, tras este primer análisis ESG, que identificó los puntos de interés, se compromete en los próximos tres años a aumentarlos y mejorarlos. A continuación se comentan los objetivos de las tres macro áreas.



Environment

En 2022

En cuanto al pilar "Environment", hemos identificado las emisiones de CO2 y las energías renovables como temas de interés material.

Deliveristo, a través de la digitalización total del servicio, desempeña un papel importante para lograr la reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO2) y del uso de papel en la oficina.

Además, 2/3 de las oficinas se encuentran en el espacio de coworking "WeWork", que utiliza energía 100% renovable. En 2022, por tanto, el 66% de las oficinas fueron de bajo impacto. Además, la posibilidad del trabajo remoto también limita la emisión de dióxido de carbono, partículas y otros gases.




Objetivos futuros

Deliveristo, se compromete en los próximos años a definir KPIs específicos, tales como:

- emisiones de CO2 (seguimiento: viajes de trabajo, envíos de mercancías gestionados por el socio logístico de Deliveristo y uso total de vehículos para ir al trabajo);
- mantenimiento y posible mejora del porcentaje de consumo de energías renovables (actualmente 2/3 de las oficinas son 100% renovables).

De este modo, será posible evaluar las actividades empresariales más impactantes y definir acciones de reducción.

Además, se añadirá una etiqueta que permitirá a los usuarios seleccionar los productos en función de las certificaciones sostenibles, potenciando así los proveedores más sensibles a las cuestiones de sostenibilidad. Gracias a un análisis claro, podremos establecer el porcentaje total de dichos artículos e incrementarlo año tras año. Se actualizará el sitio web y se pedirá a los proveedores presentes en Deliveristo sus documentos de certificación, que se incluirán oficialmente en el sitio web y en la aplicación móvil.

ENVIRONMENT			
SDGS	KPI	2022	TO-BE (3 AÑOS)
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	Número de oficinas con energía renovable	2 de 3 (66%)	Cambia a renovables también para la tercera oficina
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Número de certificaciones sostenibles	-	Dar prioridad a los productos de empresas certificadas
	Número iniciativas	-	Webinars y Workshops
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	Medición de las emisiones de CO2	-	Cálculo del CO2 de los traslados, previsiones de uso de medios para llegar al trabajo

Social

Nel 2022

Deliveristo promueve una cultura compartida tanto de innovación como de bienestar social.

La seguridad y la salud de los empleados se establece como objetivo principal. Se promueve un entorno de trabajo inclusivo, agradable, estimulante y libre de discriminación social y de género. Cada empleado tiene la oportunidad de expresar toda su capacidad y creatividad. Los éxitos de Deliveristo están intrínsecamente ligados a sus empleados, que son el principal pilar y núcleo responsable del crecimiento de la empresa.

El número de empleados en 2022 es de 58 y el crecimiento fue de + 36% en comparación con 2021. En 2022, el porcentaje de empleados que recibieron formación fue del 2%, con una media de 4 horas de formación por empleado formado. Como iniciativa de bienestar corporativo, Deliveristo proporciona vales de comida de 8 EUR al día a quienes trabajan en una de las oficinas.

La edad media de los empleados es de 32 años: el 58% tiene menos de 30 años, el 40% tiene entre 30 y 50 años y solo el 2% tiene más de 50 años. La media de contratos indefinidos en 2022 es del 74%. Los trabajadores a tiempo completo son el 100%. El porcentaje de mujeres en Deliveristo es del 31%, de las cuales el 14% tienen responsabilidades directivas y el 20% son miembros activos del Consejo de Administración. En 2022 se contrataron 20 nuevos empleados.







Objetivos futuros

Deliveristo es una empresa del sector del comercio electrónico y, para que un negocio tenga éxito, la ciberseguridad y la privacidad de los datos son elementos esenciales. La atención se centrará en proteger cada vez más la privacidad de los interesados y limitar las vulnerabilidades de los sistemas informáticos frente a los ataques de piratas informáticos. Como puede verse en el mapa de materialidad, de hecho, la cuestión material más importante (tanto para el aspecto financiero de la empresa como para las partes interesadas) es la Ciberseguridad.

El pilar "social" tiene varios puntos de interés y en los próximos años Deliveristo se esforzará por:

- mejorar la ciberseguridad y la protección de la privacidad de los datos;
- definir y aplicar políticas de contratación para crear un entorno de trabajo diverso. Se tendrá especialmente en cuenta la diversidad de género tanto de los empleados como del Consejo de Administración;
- aumentar el porcentaje de mujeres en la empresa y con responsabilidades directivas
- ofrecer una remuneración justa e igualitaria
- aumentar el porcentaje de proveedores sostenibles (véase la sección Medio ambiente);
- organizar seminarios web y reuniones con las partes interesadas sobre sostenibilidad, salud psicológica y residuos alimentarios;
- formar a los empleados sobre:
 - seguridad;
 - código ético: se compartirá con todos los sujetos a los que se dirige el Código, con el fin de crear un conocimiento homogéneo por parte de todos. El Código Deontológico se dirigirá a todos los contextos y áreas geográficas, tanto en Italia como en el extranjero;
 - primeros auxilios.

Estos cursos tendrán la función de aportar una mejor conciencia y conocimiento de los valores de Deliveristo, así como un crecimiento profesional. Se promoverán más los comportamientos correctos dentro de la empresa, tanto entre colegas, con los proveedores y con los clientes, en beneficio del respeto común y la seguridad. Además, se aumentará la comunicación a través de publicaciones en los canales sociales como Instagram, artículos de blog y boletines de noticias tanto para los proveedores como para los clientes sobre temas relacionados con la sostenibilidad, desperdicios de alimentos, shelf-life, huella de CO₂, etc.

SOCIAL			
SDGS	KPI	2022	TO-BE (3 AÑOS)
3 SALUD Y BIENESTAR 	Número iniciativas	-	Webinars y Workshops
	Horas de formación y % de empleados formados	4 h de formación	Formación
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	Número de artículos/posts y cumbres	-	Creación de actos y materiales sobre temas de sostenibilidad/residuos alimentarios
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	% del equipo neto femenino	31%	Incrementar
	% de mujeres directivas	14%	
	% de mujeres en el Consejo	20%	
	% GPG	19%	Disminuir
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Número de proveedores activos	226	Incrementar
	Número proveedores con pedido	206	
	Número de pedidos	37.699	

Governance

En 2022

En el pilar "Governance", se destacaron dos temas principales: políticas corporativas y ESG. En 2022, Deliveristo inició un proceso con Vertis SGR SpA, la abogada Silvia Pugi y Champion IAG (Ángeles Italianos para el Crecimiento) dirigido a la mejora corporativa en el ámbito de la sostenibilidad. Dentro de la empresa, se nombró a un responsable de ESG y se realizaron una serie de reuniones con el consejero delegado, los responsables de RRHH de Deliveristo, el responsable de ESG y con Vertis para definir las acciones a implementar.

Además, EY elaboró un análisis comparativo para Deliveristo, y en el informe "ESG Due Diligence" se muestra que las tres macroáreas de ESG (Medioambiental, Social, Gobernanza) pueden reforzarse y mejorarse aún más.

Objetivos de futuro

El objetivo de Deliveristo es mejorar su rendimiento económico, medioambiental y social, manteniendo y creando más valor para todas las partes interesadas, respetando tanto sus propios valores corporativos como la ley. Para lograr este fin, la empresa se compromete a garantizar y potenciar una conducta empresarial adecuada mediante la mejora del Código Ético, tanto al personal como a los colaboradores externos.

Deliveristo, a nivel de gobernanza, se compromete a:

- elaborar un plan ESG y en los próximos años elaborarlo con nuevos análisis y objetivos, para que la empresa conozca sus puntos críticos y pueda implementar políticas de mejora;
- adoptar el Modelo Organizativo del Decreto Ley nº 231/01 (Modelo 231), un conjunto de procedimientos que regularán y definirán la estructura de la empresa y la gestión de las actividades sensibles. El objetivo, por tanto, será establecer normas de conducta para los empleados y todas las operaciones internas de la empresa y garantizar el cumplimiento de la ley;
- aumentar las colaboraciones con socios sostenibles.

Governance			
SDGS	KPI	2022	TO-BE (3 AÑOS)
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	Políticas corporativas	Código de Ética	Modelo 231
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Número de socios sostenibles	Inicio de la relación de compromiso con Vertis SGR SpA	Aumentar colaboraciones