

# CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA

NUESTROS CLIENTES ESTÁN AL CENTRO DE CADA DECISIÓN, POR LO QUE BUSCAMOS ATENDER SUS NECESIDADES MEDIANTE UNA OFERTA DE PRODUCTOS DE ALTA CALIDAD QUE CUMPLEN RIGUROSAMENTE LOS ESTÁNDARES DE INOCUIDAD. ESTAS PRÁCTICAS NOS LLEVAN A SER RECONOCIDOS Y PREFERIDOS AL CONSTRUIR Y MANTENER LA CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES.



# CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA

# CIMI EN TOS

## SISTEMA GLOBAL DE CALIDAD E INOCUIDAD

**Nuestro Sistema Global de Calidad e Inocuidad guía el desarrollo de productos seguros y de alta calidad, alineados con estándares internacionales como GFSI.**

Este sistema abarca todas las etapas de la cadena de valor y se basa en cinco pilares clave: Escuchar, Diseñar, Comprar, Elaborar, Vender y Cuidar.

A través de este sistema, supervisamos las operaciones externas e internas mediante auditorías técnicas. Esto, con el fin de medir KPIs - indicadores clave *right to play*<sup>2</sup> y *right to win*<sup>3</sup> - para monitorear nuestro progreso. Las auditorías se alinean con las metas establecidas en nuestro Plan de Negocio, permitiendo reducir reincidencias, optimizar procesos y asegurar el cumplimiento ético en todas nuestras instalaciones.

Nuestro **Sistema Global de Calidad e Inocuidad** establece un marco operativo homogéneo que garantiza que todos los productos se elaboren bajo los mismos criterios rigurosos. A través de nuestros estándares internos globales, aplicables al 100% de las organizaciones, aseguramos prácticas confiables, procesos controlados y una ejecución consistente que protege la inocuidad y la experiencia de nuestros consumidores.



En 2023 comenzamos a fortalecer y profesionalizar las prácticas existentes hacia un modelo más profundo, integrado y preventivo. Nos enfocamos en establecer fundamentos y condiciones básicas, como controles esenciales en planta y mecanismos claros de evaluación.

En 2024 avanzamos hacia la consolidación del sistema y el control del desempeño, incorporando nuevos mecanismos orientados a la gestión integral de procesos, la estandarización entre regiones y una supervisión más efectiva que impulsó una ejecución consistente a nivel global.

En 2025 trabajamos sobre un modelo basado en riesgos para tomar decisiones más informadas y llevar una gestión efectiva a lo largo de la cadena de valor. Dentro de los nuevos estándares que incorporamos este año, se incluyen temas clave como el análisis de requerimientos de nodos logísticos y la gestión de quejas de consumidores, entre otros.

**CALIDAD  
E INOCUIDAD  
ALIMENTARIA**

**CIMI  
EN  
TOS**

<sup>2</sup> *Right to play*: indicadores que contemplan el diseño, elaboración y oferta de productos inocuos, de calidad y seguros. Su cumplimiento es esencial y obligatorio.

<sup>3</sup> *Right to win*: indicadores sobre los *insights* obtenidos de la retroalimentación de nuestros consumidores a través de Connection Center para mejorar nuestra propuesta de valor.

Muchos de estos estándares del sistema son compatibles con los **Programas de Prerrequisitos** que están vigentes dentro de nuestra gobernanza de la calidad e inocuidad. Son parte del Estándar Global de Inocuidad Alimentaria (EGIA), aplicables a todas nuestras organizaciones y operaciones, e incluyen:

**01**

Diseño sanitario

**02**

Buenas prácticas de manufactura

**03**

Control de agua

**04**

Limpieza y sanitización

**05**

Control de químicos

**06**

Control de alérgenos

**07**

Gestión Integral de plagas

**08**

Mantenimiento para inocuidad alimentaria

**09**

Control microbiológico

**10**

Gestión de desperdicios

**11**

Trazabilidad

**12**

Gestión de Contaminantes Físicos



**CALIDAD  
E INOCUIDAD  
ALIMENTARIA**

**CIMI  
EN  
TOS**



## AUDITORÍAS Y CUMPLIMIENTO

Para asegurarnos de que nuestras operaciones se alineen con estándares y sistemas globales, llevamos a cabo auditorías internas y certificaciones externas.

### ESTÁNDARES INTERNOS: PLANTAS

En el estándar Global de Auditorías e Inspecciones ejecutadas en el Centro Productivo (ST-QS-09) establecemos los criterios y frecuencias que cada centro debe considerar para evaluar su sistema. El número de auditorías internas que se deben realizar se determina a partir de los riesgos identificados. La oficina central de la Organización es responsable de verificar los hallazgos de cada inspección.

Tenemos un mecanismo de auditorías por parte de la Dirección Global de Calidad e Inocuidad, Auditorías Técnicas y Dirección Global de Auditoría Interna. Las auditorías anuales se programan con base en los resultados de las operaciones, los tipos de productos y procesos de cada operación, y su nivel de riesgo en materia de calidad e inocuidad.

Contamos con una Guía Global que define los requisitos básicos para implementar un plan de defensa alimentaria en nuestras operaciones. Los requisitos definidos en la guía son revisados con una frecuencia determinada por su riesgo, cómo mínimo una vez al año. Dependiendo de las oportunidades que se encuentren, cada operación desarrolla su plan de trabajo para lograr cerrar brechas. Este elemento del Sistema de Inocuidad es auditable por los equipos de la Dirección Global de Auditoría Interna.

El Estándar Global de Evaluación de Producto establece las frecuencias y metodologías para estos procesos en los centros productivos. Esta evaluación de producto es uno de los KPIs a monitorear y reportar a la Dirección Global de Calidad e Inocuidad, y se le da seguimiento a su desempeño mensualmente.

Garantizamos nuestro cumplimiento con las normativas locales y mejores prácticas internacionales al seguir los estándares de la Iniciativa Global de Inocuidad Alimentaria (GFSI, por sus siglas en inglés) en nuestro Sistema Global. GFSI incluye:

- **La norma BRCGS** sobre calidad e inocuidad de la Asociación de Minoristas Británicos
- **SQFI** la certificación del Safe Quality Food Institute
- La certificación de gestión en inocuidad alimentaria **FSSC 22000**

**Estándares productos y proveedores:** Buscamos que tanto nuestros productos como nuestros proveedores obtengan esta certificación de GFSI también como referencia de su cumplimiento con los más altos estándares de calidad.

**CALIDAD  
E INOCUIDAD  
ALIMENTARIA**

**CIMI  
EN  
TOS**

## MANEJO DE CRISIS

La escucha de nuestros consumidores es un canal primordial para la supervisión de la calidad de los productos.

En Grupo Bimbo mantenemos una comunicación abierta a través del Connection Center con nuestros consumidores, analizando mensualmente las quejas para mejorar la calidad y seguridad de nuestros productos. Monitoreamos indicadores clave y alineamos nuestras acciones con metas del Business Plan y auditorías internas para reducir reincidencias y aumentar la satisfacción.

Internamente, contamos con el Manual Global de Manejo de Crisis, que tiene como objetivo homologar y sistematizar los procesos de prevención y respuesta ante estos casos. Este manual aplica a todos nuestros colaboradores vinculados o que participen en el desarrollo de la estrategia de prevención o manejo de incidentes y/o crisis, o que formen parte de los Comités de Manejo de Crisis en cualquier Organización

## ENFOCÁNDONOS EN LA MICROBIOLOGÍA

Al comprender el rol de los microorganismos en nuestra gestión de la calidad e inocuidad de los productos, fortalecemos la identificación y mitigación de riesgos antes de que lleguen a su etapa final. Asimismo, establecimos las bases para consolidar una red de laboratorios externos confiables que respalden el análisis microbiológico de nuestros ingredientes y productos terminados.



**CALIDAD  
E INOCUIDAD  
ALIMENTARIA**

**CIMI  
EN  
TOS**