Proceso de Quejas de Grupo Bimbo

En Grupo Bimbo nos hemos comprometido, a través de nuestras diferentes políticas, a trabajar en el abastecimiento responsable. Estos compromisos y expectativas están plasmados en la **Política Global de Aceite de Palma**, y la **Política de Global Agricultura**, que tienen alcance a nuestra cadena de suministro agrícola a nivel global.

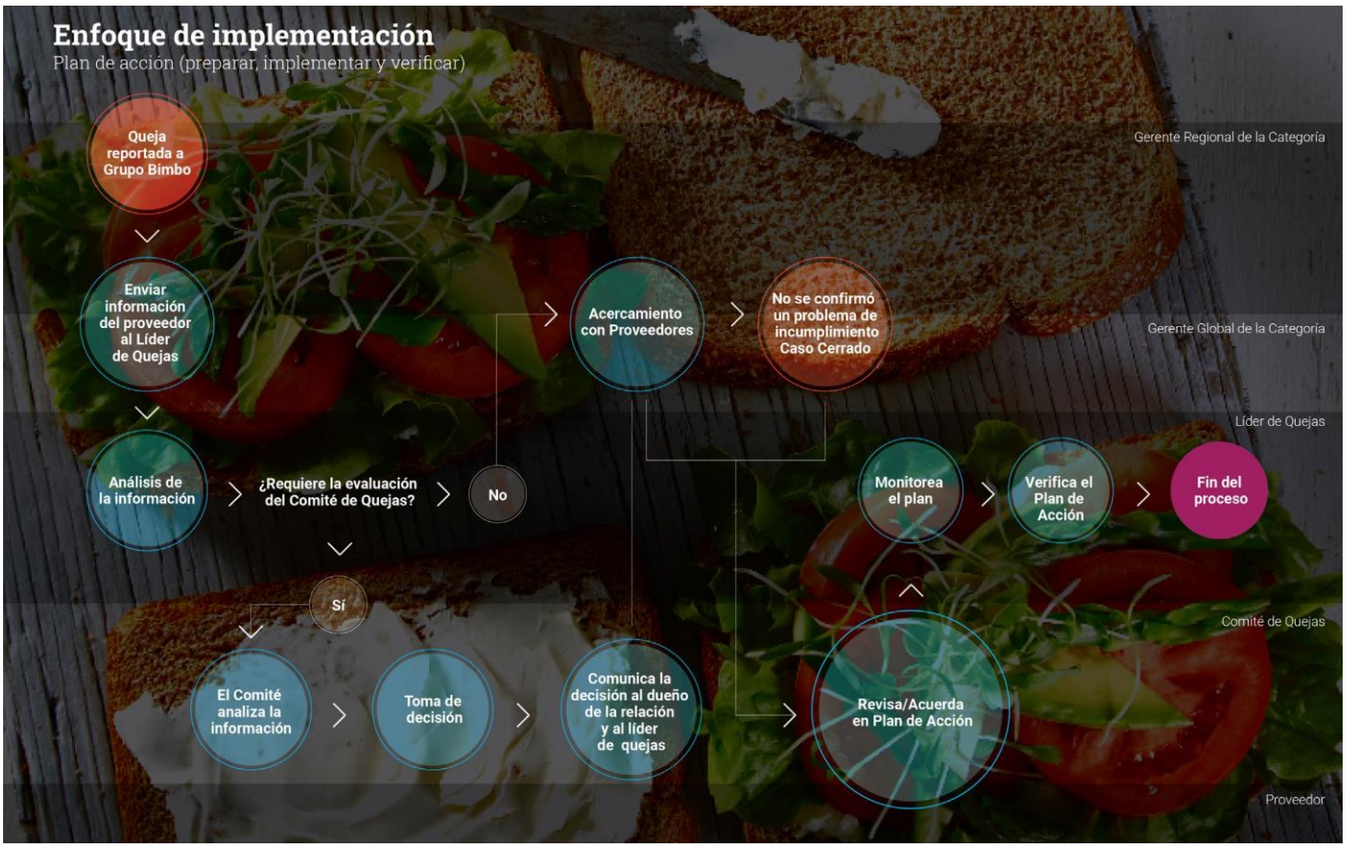
Asimismo, desarrollamos estrategias que fortalecen nuestro abastecimiento de materias primas agrícolas de una manera sustentable, a través del relacionamiento continuo con proveedores y la inversión en proyectos de transformación que atienden los retos en derechos humanos y deforestación asociadas a las cadenas de suministro. De manera externa somos miembros de **Consumer Goods Forum**, **Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible**, (RSPO por sus siglas en inglés), y participamos en los grupos de trabajo de Norte América (NASPON) y de Latinoamérica (GCAL).

Sumando a estas acciones, tenemos un mecanismo de quejas a disposición de nuestros *stakeholders* externos para reportar potenciales incumplimientos por parte de nuestros proveedores a nuestras Política Global de Aceite de Palma, Política Global de Agricultura y/o al Código de Conducta para proveedores de Grupo Bimbo. Los reportes pueden realizarse través de la cuenta de correo electrónico sustainable.sourcing@grupobimbo.com .

El mecanismo de quejas es el medio a través del cual desde Grupo Bimbo ponemos a disposición de nuestros stakeholders un proceso estructurado para la atención a los potenciales incumplimientos a nuestras políticas que puedan estar ocurriendo en nuestras cadenas de suministro. Asimismo, este mecanismo incluye un proceso para proveedores no conformes a través del cual Grupo Bimbo monitorea los potenciales no cumplimientos a su política, y se pueda comenzar a trabajar con nuestros proveedores en el proceso de resolución del acontecimiento ocurrido.

Algunos ejemplos de quejas dentro del alcance de este mecanismo son aquellas asociadas a deforestación, derechos de comunidades locales e indígenas, derechos humanos y laborales, entre otros. El proceso general que seguimos en Grupo Bimbo para atender las quejas es el siguiente:




Enfoque de implementación
Plan de acción (preparar, implementar y verificar)
Queja reportada a Grupo Bimbo
Enviar información del proveedor al Líder de Quejas
Análisis de la información
¿Requiere la evaluación del Comité de Quejas?
No
Si
El Comité analiza la información
Toma de decisión
Comunica la decisión al dueño de la relación y al líder de quejas
Acercamiento con Proveedores
No se confirmó un problema de incumplimiento Caso Cerrado
Monitorea el plan
Verifica el Plan de Acción
Fin del proceso
Revisa/Acuerda en Plan de Acción
Gerente Regional de la Categoría
Gerente Global de la Categoría
Líder de Quejas
Comité de Quejas
Proveedor