



Calidad y seguridad de los productos



Colaboradora Negocio Helados, Colombia.

Estándares e indicadores asociados al asunto material

GRI

- 416-1
- 416-2
- 417-2
- 2-27

SASB

Processed Foods: FB-PF

- FB-PF-150a.1
- FB-PF-250a.1
- FB-PF-250a.3
- FB-PF-250a.4
- FB-PF-270a.3
- FB-PF-270a.4

Food Retail: FB-FR

- FB-FR-250a.1
- FB-FR-250a.2
- FB-FR-270a.1
- FB-FR-270a.2

Other

- G4-FP5



Estrategia y avances

Enfoque estratégico

[GRI 3-3]



Consolidar la implementación y mantenimiento de certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad con resultados destacables, con auditorías no anunciadas y otros estándares sin hallazgos críticos.

- ✓ **20** centros de operación con certificación de la Global Food Safety Initiative (GFSI).
- ✓ Cumplimiento de los requisitos de la Ley FSMA (Food Safety Modernization Act) en Estados Unidos en 4 centros de operación.
- ✓ Inspecciones de la FDA (Food and Drug Administration) en 1 centros de operación.
- ✓ Análisis de peligros y puntos de control crítico (HACCP) en 22 centros de operación.
- ✓ **6** centros de operación con ISO 22000.
- ✓ **12** centros de operación con ISO 9001.
- ✓ **14** centros de operación con buenas prácticas de manufactura (BPM).
- ✓ **7** plantas con Business Alliance for Secure Commerce (BASC) o acreditación como Operador Económico Autorizado (OEA).

Certificaciones de producto:

- Kosher: 11 centros de operación.
- Halal: 8 centros de operación.
- Carbono neutro: 4 centros de operación y 1 marca.
- Non GMO: 3 plantas.
- Gluten Free: 1 planta.
- Monde Selection: 2 plantas.

Certificaciones para soportar el origen de las materias primas:

- Fairtrade: 4 centros de operación.
- Orgánico: 3 centros de operación.
- Rainforest Alliance: 5 centros de operación.

Principales avances [GRI 3-3]

- ✓ Sellos de denominación de origen y de origen regional en el Negocio Cafés.
- ✓ Certificaciones del sector agrícola: 1 centro de operación.
- ✓ Buenas prácticas agrícolas (BPA): 1 centro de operación.



Fortalecer la cultura de calidad e inocuidad de los alimentos, estandarización de los procesos y mejora continua.

- ✓ **Más de 10.000** colaboradores formados en cultura de inocuidad, estándares de la GFSI, individuos calificados, alérgenos, BPM, PCC (puntos de control crítico), limpieza y desinfección, auditorías internas, microbiología de alimentos, rotulado y etiquetado, gestión de crisis, entre otros.
- ✓ **Medición y cierre** de brechas para el nivel de madurez de la cultura de inocuidad.



Asegurar el cumplimiento legal y normativo en las diferentes geografías donde Grupo Nutresa tiene presencia.

- ✓ Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión legal en los Negocios.
- ✓ Fortalecimiento del Foreign Supplier Verification Program (FSVP) con cumplimiento del 100% de los requisitos para la comercialización en Estados Unidos.
- ✓ La Organización no recibió demandas o acciones legales por incumplimientos normativos asociados a los productos, etiquetado, seguridad y salud de los productos y servicios.



Fortalecer los programas de trazabilidad y recall para los productos en los mercados nacional e internacional.

- ✓ Mejora en los tiempos de cumplimiento de los ejercicios de recall y trazabilidad, incluyendo requisitos de clientes.



Acciones destacadas

Transformación digital para una gestión integral de clientes y consumidores

Grupo Nutresa implementó una plataforma global en la nube que unifica los datos de clientes y mejora el servicio, la calidad y seguridad de los productos al integrar información clave de diversas fuentes en tiempo real. Esta herramienta fortalece la toma de decisiones con inteligencia artificial (IA), lo que permite anticipar necesidades, optimizar los procesos de la cadena de valor en relación con las peticiones, quejas y reclamos, y garantizar un mejor entendimiento de las necesidades del cliente, así como mayor confianza y satisfacción. La integración de los ocho Negocios bajo este modelo único de atención y la incorporación de capacidades digitales permiten, además, optimizar la red de manufactura y distribución, y asegurar una entrega más ágil y precisa. Esto no solo mejora la propuesta de valor para los clientes, sino que también fortalece la seguridad en cada etapa del proceso, desde la producción hasta el consumidor final, para asegurar estándares de calidad consistentes en todos los mercados.

Nikola: innovación en testeo de productos para decisiones más ágiles y efectivas

La implementación de la aplicación Nikola ha revolucionado la forma en que la Organización captura y analiza información del mercado. Esta herramienta móvil permite recolectar datos en tiempo real desde los puntos de venta, con muestras representativas y evaluaciones directas de los productos, para asegurar decisiones oportunas basadas en evidencia. A través de los testeos ha logrado un entendimiento más profundo de las preferencias y necesidades de los consumidores, y facilitado la definición de estrategias de *marketing* y ventas frente a las oportunidades identificadas. Además, la evaluación precisa del impacto de campañas asegura que los recursos sean destinados a iniciativas más efectivas. Esta tecnología refuerza la capacidad de la Organización para mantenerse a la vanguardia en un entorno dinámico, optimizar la calidad de los productos y garantizar su relevancia en el mercado.

Colaborador
Negocio Cafés,
Colombia.



Fortalecimiento de la inocuidad alimentaria: cumplimiento normativo del FSVP en Estados Unidos

La Organización adoptó los requerimientos del Foreign Supplier Verification Program (FSVP), como parte de la Ley de Modernización de la Inocuidad de los Alimentos (FSMA), para alcanzar los estándares de inocuidad exigidos en Estados Unidos y garantizar alimentos seguros para los consumidores. Con esta iniciativa desarrolló un plan estratégico para elevar el nivel de madurez en calidad e inocuidad gracias a la identificación y mitigación de los riesgos en la cadena de suministro para incrementar la confianza de los clientes y consumidores. Actualmente, el 100% de estos requisitos son cumplidos por los Negocios, que desde 29 plantas de manufactura en Colombia, Chile, Costa Rica, México y Perú exportan a Estados Unidos. Esto ha permitido diversificar clientes, incrementar exportaciones y consolidar el compromiso con la calidad e inocuidad y con regulaciones más exigentes.

Descripción de riesgos y oportunidades

Grupo Nutresa gestiona los principales riesgos asociados a la insatisfacción de clientes y consumidores e incumplimiento normativo de la calidad, inocuidad y etiquetado por medio de las certificaciones y auditorías a los sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de los Alimentos. Esto incluye la definición de estrategias y la implementación de acciones eficaces en la cadena de abastecimiento, el desarrollo de programas con grupos relacionados y el monitoreo de las operaciones para minimizar los impactos negativos con un enfoque de sostenibilidad.

Un riesgo latente es la reconfiguración de la cadena de suministro, que, sumada a las consecuencias del cambio climático, la dependencia de recursos no renovables, la pérdida de biodiversidad y la gestión inadecuada de residuos y sustancias peligrosas, puede comprometer

**Colaboradora
Negocio
Helados,
Colombia.**



la sostenibilidad operativa y el cumplimiento normativo, e impactar la disponibilidad y los precios de algunas materias primas. Esto exige desarrollar iniciativas en la cadena logística para gestionar este desafío en términos de abastecimiento de insumos, despacho de productos y demás movimientos de su ciclo de vida.

Asimismo, en el ámbito social, riesgos como entornos laborales desfavorables, contaminación de productos, trabajo infantil y violaciones a derechos laborales esenciales representan amenazas directas a la seguridad y calidad de los productos, y afectación de la confianza de los consumidores y de la integridad de la cadena de valor.



Colaborador Negocio Tresmontes Lucchetti, Chile.

Por eso, la Compañía trabaja para fortalecer los mecanismos de inclusión en los procesos de captura oportuna de señales relacionadas con cambios en los asuntos legales o regulatorios con sistemas de vigilancia legal y estratégica y con la participación activa en las agremiaciones que analizan el impacto en los cambios de la legislación o la normatividad.

La Organización también se enfoca en mantener y reafirmar su actuación ética y transparente al garantizar la satisfacción, el bienestar y la nutrición de los consumidores con productos seguros, legales, auténticos e inocuos para enfrentar una posible pérdida de confianza y credibilidad en la industria de alimentos, la cual podría generar impactos reputacionales y financieros.

Además, la incorporación de herramientas tecnológicas y de analítica de datos le permitirá a la Organización ser más eficiente en los procesos al entregar productos seguros y confiables de manera oportuna.

Prospectiva y tendencias

La Organización asume su responsabilidad en la construcción de un futuro más sostenible y reconoce las crecientes expectativas de los consumidores por productos éticos y respetuosos con el medioambiente. Ante este panorama, avanza en acciones estratégicas para minimizar su impacto ambiental al promover prácticas agrícolas sostenibles que aparten a la seguridad alimentaria. Como pilares fundamentales de esta visión se posicionan la adopción de tecnologías limpias, la optimización del uso de recursos y la inversión en investigación y desarrollo.

Asimismo, la Organización fortalece su relación con los proveedores, clientes y demás grupos relacionados con el fomento de la colaboración para abordar desafíos comunes. Como ejemplo de este compromiso, desarrolla empaques sostenibles que extienden la vida útil de los productos e introduce mejoras en el etiquetado con la entrega de informa-



ción clara y detallada sobre ingredientes y origen. Adicionalmente, consolida protocolos de atención inmediata ante incidentes relacionados con la seguridad de los alimentos y garantiza la confianza de los grupos relacionados y la calidad de los productos.

En un entorno regulatorio dinámico y con crecientes expectativas de sostenibilidad por parte de los consumidores, la capacidad de generar valor de la Organización está vinculada a la confianza que inspira en sus grupos relacionados. Esta confianza, considerada un activo estratégico, puede fortalecerse o verse comprometida por factores como el cumplimiento normativo, la transparencia y la calidad de los productos. Impactos negativos en estos aspectos podrían derivar en riesgos reputacionales y financieros significativos.

Metas, indicadores y progreso

Grupo Nutresa está comprometido con las certificaciones en los sistemas de Gestión de Calidad e Inocuidad, consolidando su posición como líder en el sector de alimentos y garantizando la seguridad de sus productos. Con miras a expandir su presencia en el mercado internacional, la Organización avanza en la implementación de estándares reconocidos en el ámbito mundial, entre ellos, los de la GFSI, y en el cumplimiento de la normativa estadounidense FSMA.

La Compañía, centrada en la satisfacción del cliente y el cumplimiento legal, evoluciona los sistemas de gestión para integrar las necesidades de todos los grupos relacionados, al tiempo que

**Colaborador
Negocio
Galletas,
Colombia.**





**Colaborador
Negocio Pastas,
Colombia.**

prioriza la sostenibilidad, la gestión de riesgos y la mejora continua para asegurar el crecimiento rentable y la continuidad del Negocio.

Grupo Nutresa, además, cuenta con un sólido Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad, respaldado por 67 certificaciones vigentes en todos los centros de operación en el ámbito global. En 2024, un 80,22% de los productos fueron procesados en instalaciones certificadas para garantizar así el cumplimiento de los más altos estándares de la industria y la satisfacción de los clientes.

[GRI G4-FP5]

Certificaciones y mantenimiento de los sistemas de gestión

La evolución de los sistemas de gestión está enmarcada en la satisfacción de clientes y consumidores, la respuesta a las necesidades de los grupos relacionados, la gestión integral de riesgos y oportunidades, la continuidad del Negocio por medio del crecimiento rentable, la productividad, el compromiso con la sostenibilidad y el cumplimiento legal. Por eso, la Compañía ha fortalecido su competitividad a través de un modelo de Sistema Integrado de Gestión robusto y renovado, con un portafolio de servicios que permiten mejorar el desempeño de los sistemas de gestión e integra las mejores prácticas de excelencia operacional para impulsar la confiabilidad y la mejora continua de los procesos.



El desempeño obtenido en 2024 con 69 no conformidades asociadas a las certificaciones de calidad e inocuidad, incluyendo auditorías no anunciadas para estándares de GFSI, y sin hallazgos críticos, ha permitido evaluar la medida en que la Organización cumple los requisitos establecidos en las normas y, por ende, el nivel de seguridad de los alimentos producidos, siendo este un elemento clave para la mejora continua. [SASB FB-PF-250a.1][SASB FB-FR-250a.1]

Cumplimiento legal y normativo

Grupo Nutresa trabaja permanentemente en la generación de capacidades clave para expandir sus exportaciones a diferentes mercados con la implementación de estándares de la GFSI y el cumplimiento de la FSMA de Estados Unidos y del FSVP. Además, desarrolla diversas estrategias con una gestión eficaz de los asuntos regulatorios de la industria a través de la transformación digital, e implementa herramientas tecnológicas para la identificación de requisitos y la evaluación del cumplimiento de manera anticipada en los mercados donde opera y comercializa para brindarles confianza a clientes y consumidores.

Si bien la Organización tiene un sólido Sistema de Gestión de Calidad, recibió tres amonestaciones por incumplimiento de inocuidad y etiquetado. Estos hallazgos motivan a la Compañía y a sus Negocios a fortalecer los controles y a garantizar un alto nivel de madurez en los procesos. [SASB FB-PF-250a.3]

Pero no recibió demandas o acciones legales por incumplimientos normativos asociados a los productos.

La Compañía recibió cero multas y cuatro amonestaciones por incumplimientos a los códigos voluntarios relacionados con la seguridad y la salud de sus productos y servicios. Ante esta situación, se comprometió a abordar efectivamente estos casos, con el objetivo de garantizar la confianza de los consumidores y fortalecer el cumplimiento de los estándares establecidos. [GRI 416-2]

Cultura de la inocuidad

La Organización fortaleció las capacidades de más de 10.000 colaboradores que forman parte de las operaciones y procesos transversales en aspectos como la gestión de riesgos y oportunidades, buenas prácticas de manufactura y de mantenimiento, análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP), inocuidad alimentaria, microbiología, alérgenos, etiquetado y rotulado, *food defense*, fraude alimentario y conocimiento de los estándares de la GFSI como BRCGS, FSSC 22000, entre otros.

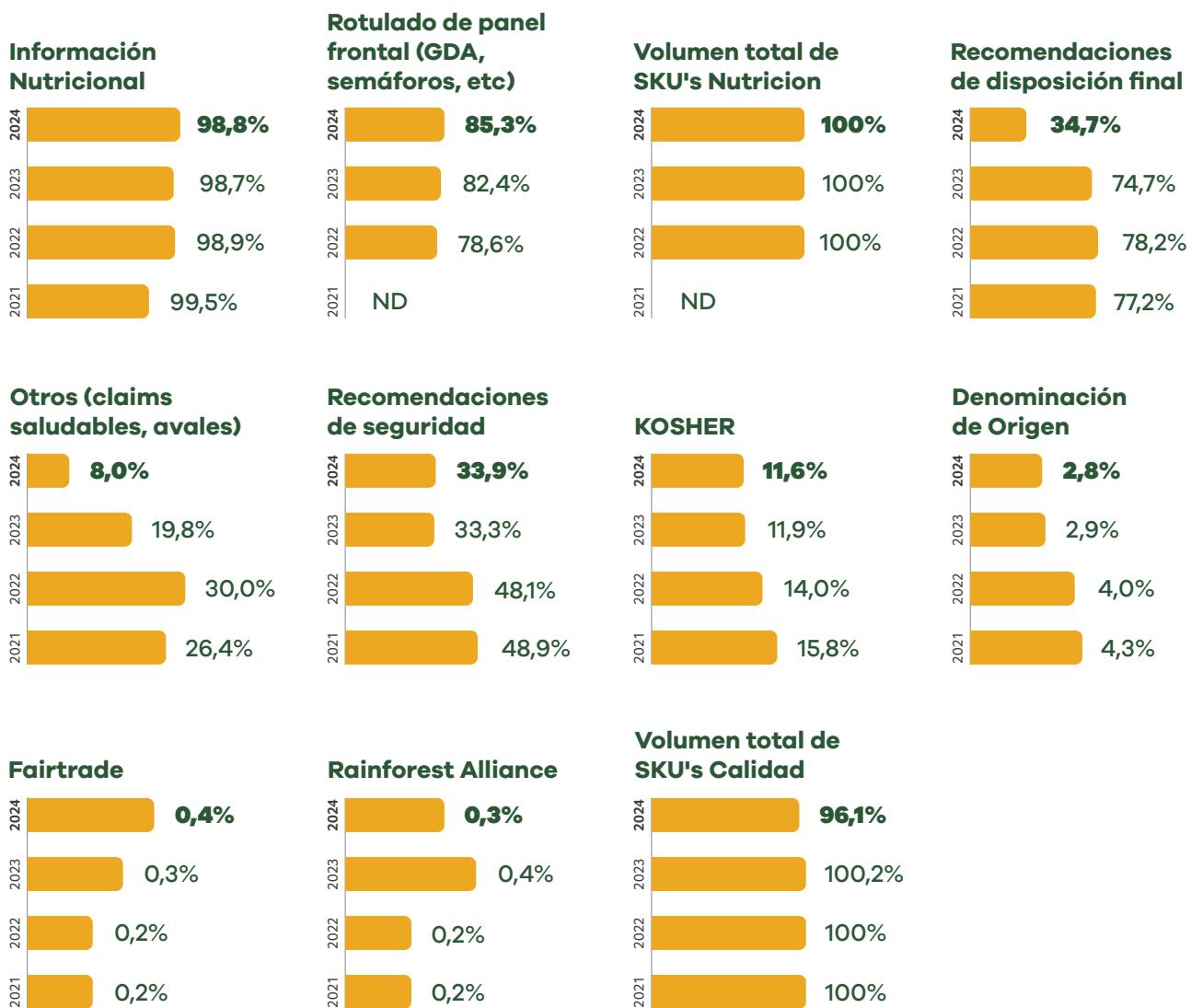
Fortalecimiento de los programas de trazabilidad y recall

Para afrontar cualquier eventualidad, la Organización ha fortalecido su *Manual para el manejo de crisis* con protocolos de recogida y recuperación de productos que aseguran una respuesta rápida, oportuna y efectiva, de acuerdo con las expectativas de clientes y consumidores. Estos, además, están alineados a los estrictos requisitos de traza mundial en esta materia.

**Colaborador
Negocio
Cárnicos,
Colombia.**



Etiquetado de productos con relación a atributos en sostenibilidad [GRI 417-1] [FB-FR-430a.1]



Cumplimiento normativo en etiquetado, mercadeo, la salud y la seguridad de los productos [GRI 416-2] [GRI 417-2] [GRI 417-3]

	2021	2022	2023	2024								
	SS	E	C									
Número de multas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Número de amonestaciones	0	0	0	0	1	0	1	1	0	4	3	0
Número de incumplimientos de códigos voluntarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	1	0	2	1	0	4	3	0

SS: Salud y seguridad E: Etiquetado C: Comunicación

