

Proceso de Quejas de Grupo Bimbo

Grupo Bimbo se ha comprometido, a través de sus diferentes políticas, a trabajar en el abastecimiento responsable. Ejemplo de ello es su [Política Global de Aceite de Palma](#), publicada en el 2015, y su [Política de Global Agricultura](#), en el 2017. Además, Grupo Bimbo se alinea a los compromisos adquiridos como miembro del [Consumer Goods Forum](#) donde, de manera coordinada a nivel industria, lleva a cabo estrategias para eliminar la deforestación y la no explotación. De igual manera, es miembro de [Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible](#), (RSPO por sus siglas en inglés), y participa en los grupos de trabajo de Norte América (NASPON) y de Latinoamérica (GCAL).

Desde 2015, con el lanzamiento de la Política Global de Aceite de Palma, Grupo Bimbo ha realizado un trabajo intenso en la cadena de suministro de aceite de palma, a través de un acercamiento con los proveedores, donde ha establecido diálogos y acciones específicas encaminadas a dar respuesta a los retos ambientales y sociales identificados. Asimismo, en 2021 comenzó a monitorear la deforestación en su cadena de suministro de aceite de palma a nivel global. A través de la herramienta digital Starling comenzó a trabajar con sus proveedores en la verificación de las alertas de deforestación recibidas. De manera paralela, en el 2019 Grupo Bimbo inició con la réplica de su modelo de trabajo llevado a cabo con aceite de palma con otros insumos relevantes, como son soya, y en el 2021 empezó su trabajo en azúcar.

Grupo Bimbo trabaja con su socio [Earthworm Foundation](#) en el desarrollo de estrategias de abastecimiento responsable y con un impacto directo en campo. Los proyectos de transformación de Grupo Bimbo abordan retos en derechos humanos, explotación y deforestación de las cadenas de suministro. Actualmente, estos se centran en la cadena de suministro de aceite de palma en México y Guatemala, atendiendo retos sociales y relacionados con derechos humanos. En el caso de la cadena de suministro de soya, la empresa está brindando soporte a retos sociales derivados de la cadena de suministro en Brasil.

Grupo Bimbo entiende que la transparencia y la comunicación con sus stakeholders es clave para poder establecer un espacio de diálogo y de retroalimentación en torno a sus compromisos y el progreso alcanzado. Además de la publicación de planes de acción y reportes de avance en cada una de las líneas establecidas, Grupo Bimbo comparte a continuación su Mecanismo de Quejas. Para poder revisar los planes de acción y de progreso, te invitamos a acceder a este [enlace](#).

El mecanismo de quejas es el medio a través del cual Grupo Bimbo se pone a disposición de sus stakeholders para atender, bajo un proceso estructurado, los incumplimientos a sus políticas que puedan estar ocurriendo en sus cadenas de suministro. Asimismo, este mecanismo incluye un proceso para proveedores no conformes a través del cual Grupo Bimbo articula una respuesta con roles, responsabilidades asignadas, tiempos y árboles de decisión específicos para trabajar junto con el proveedor en una resolución del acontecimiento ocurrido.

