

DANONE

COMPROMISOS DE

CALIDAD Y SEGURIDAD

ALIMENTARIA

DANONE | 2024





VIVIR LA CALIDAD EN TODO MOMENTO

Como empresa líder mundial en el sector de la alimentación y las bebidas, estamos convencidos de que las personas siempre deberían poder confiar y disfrutar de lo que comen y beben. Por eso, la calidad es fundamental para Danone.

Cumplir nuestra misión como empresa de «aportar salud a través de la alimentación al mayor número posible de personas» empieza por alimentos seguros y productos y servicios de alta calidad que sean importantes para consumidores y pacientes.

Hacemos la firme promesa de cumplir el compromiso de calidad e integridad de nuestros productos y servicios, desde la forma en que los diseñamos, desarrollamos y fabricamos hasta la ejecución en el punto de venta y el servicio postventa a consumidores y clientes. Fomentamos la confianza y las preferencias de los consumidores y clientes cumpliendo siempre esta promesa.

Cada uno de nosotros en Danone tiene el deber de «dar lo mejor de sí en términos de calidad y seguridad alimentaria todos los días, en cualquier lugar» con el objetivo de ser confiables, preferidos, eficientes y estar orgullosos de lo que hacemos. Involucramos y apoyamos continuamente a nuestros 90 000 empleados en todo el mundo, animándolos a «Vivir la calidad en todo momento», situando siempre a los consumidores y clientes en el centro de todo lo que hacemos. Nos involucramos, nos asociamos y colaboramos con diferentes grupos de interés para abordar desafíos comunes a lo largo de la cadena de valor.

En Danone, adquirimos el compromiso de no comprometer nunca a la seguridad y a la calidad de nuestros productos y servicios. Fomentamos una cultura de calidad en la que la prioridad clave para todos sea garantizar la calidad y la seguridad alimentaria. Mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad basado en estudios vanguardistas, desde la prevención, anticipación y gestión de riesgos hasta nuestra excelencia en toda la cadena en la ejecución, la adaptación a los requisitos futuros, el desarrollo de nuevas capacidades, un mejor uso de nuevas tecnologías y análisis de datos, y un mayor enfoque en el valor para el consumidor.



...PORQUE NOS IMPORTA.

ANTOINE DE SAINT-AFFRIQUE
Director ejecutivo de Danone

ISABELLE ESSER
Directora de investigación, innovación, calidad y seguridad alimentaria en Danone

Ser confiables

Como todo lo que hacemos tiene un impacto en la vida de la gente (salud, bienestar, crecimiento, etc.), en Danone tenemos el deber de asegurar que todas nuestras partes interesadas confían en nuestros productos y servicios. Para lograr este objetivo común, contamos con la participación continua de todos nuestros equipos, proveedores y partners.

Nuestros principios básicos de calidad y seguridad alimentaria se definen de manera global y se implementan de manera local. Diseñamos, obtenemos, producimos y ofrecemos a diario productos y servicios respaldados por los estudios más recientes, cumpliendo con las leyes y normativas pertinentes, así como con los estándares internos de alta calidad y seguridad alimentaria. Anticipamos las tendencias y gestionamos los riesgos de forma constante, contribuimos a la generación de conocimientos y al establecimiento de estándares normativos, aprovechando la experiencia interna, así como las conexiones y asociaciones externas.

- Un sistema de gestión de la calidad que sigue estándares y certificaciones reconocidos externamente
- Capacidades científicas de vanguardia (Danone Food Safety Center)
- Procesos eficientes para anticipar y prevenir riesgos
- Sólida gobernanza y capacidades analíticas aplicadas a laboratorios internos y externos
- Programa Partner For Excellence con proveedores de materias primas y materiales de embalaje

Ser eficientes

En un entorno complejo, incierto y competitivo, adaptamos y reforzamos continuamente nuestros procesos, capacidades y formas de trabajar para mantener el rendimiento operativo y crear valor para nuestros consumidores a lo largo del tiempo. Mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad para garantizar la seguridad alimentaria, prevenir incidentes de calidad y eliminar defectos. Promovemos la colaboración interna y externa para aprovechar la inteligencia y la experiencia colectivas, la ciencia, el análisis de datos y las nuevas tecnologías.

- Revisión sistemática de nuestros resultados de calidad en la búsqueda de la excelencia
- Mejora continua a través de programas de excelencia y de intercambio de buenas prácticas
- Programas de eficiencia para reducir los residuos
- Una transformación digital y de datos que permite una toma de decisiones estadísticamente sólida, rápida y coherente

Ser preferidos

La forma en que las personas compran y consumen alimentos evoluciona constantemente hacia hábitos de alimentación y bebidas más saludables y sostenibles, dentro de una creciente multiplicidad de canales. En Danone, queremos formar parte de estos nuevos desafíos y acompañar a nuestros consumidores y clientes en sus elecciones con productos y servicios seguros y de alta calidad, mejorando constantemente su experiencia de consumidor.

Fomentamos la preferencia al deleitar a nuestros consumidores y clientes en cada punto de contacto, en todas partes y cada vez que utilizan nuestros productos y servicios.

- Calidad en el diseño a través de un enfoque centrado en el usuario, valorando lo que los usuarios valoran
- Los comentarios de consumidores y clientes se convierten en ideas para mejorar continuamente nuestros productos y servicios
- Controles de Calidad en cada paso de la cadena, hasta el punto de venta
- Servicio de alta calidad a los consumidores, adaptándose constantemente a nuevos canales de comunicación

Estar orgullosos

La calidad y la seguridad alimentaria dependen de estándares y procesos sólidos, pero ninguna regla será tan potente como nuestra mentalidad y nuestra forma de actuar. Nuestro objetivo es que cada empleado “Vivir con calidad en todo momento” y sea un embajador de nuestros productos y servicios, estando orgullosos de todo lo que hacemos en todas partes, todos los días. Por eso mantenemos una cultura sólida y compartida de calidad por medio de nuestro programa «iCare», que tiene como eje central a consumidores, pacientes y clientes. Todo el mundo en Danone está comprometido y comprende su responsabilidad de lograr productos seguros y de alta calidad.

- Compromiso visible de liderazgo con la calidad en todos los niveles de la organización
- Concienciación, propiedad y compromiso de calidad de los empleados a la hora de tomar medidas para proteger a nuestros consumidores, clientes y a nuestras marcas
- Participación con los compañeros e interacciones transparentes para una mejora continua



ACERCA DE DANONE

Danone es una compañía global líder en alimentación y bebidas, que opera en tres categorías que están centradas en la salud, en pleno crecimiento y que son tendencia: productos lácteos y alternativas vegetales, aguas y nutrición especializada. Con la misión de aportar salud a través de la alimentación al mayor número de personas posible, Danone tiene como objetivo promover hábitos de alimentación e hidratación más saludables y sostenibles, al tiempo que se compromete a generar un impacto positivo y tangible en materia nutricional, social y ambiental. Danone ha definido su estrategia de Renovación para restaurar el crecimiento, la competitividad y la creación de valor a largo plazo. Con casi 90 000 empleados y productos vendidos en más de 120 mercados, Danone generó 27 600 millones de euros en ventas en 2023. La cartera de Danone incluye marcas internacionales líderes (Actimel, Activia, Alpro, Aptamil, Danette, Danio, Danonino, Evian, Nutricia, Nutrilon, Volvic, entre otras), así como fuertes marcas locales y regionales (como Aqua, Blédina, Bonafont, Cow&Gate, Mizone, Oikos y Silk). Danone, que cotiza en Euronext Paris y está presente en el mercado OTCQX a través de un programa ADR (American Depositary Receipt), forma parte de los principales índices de sostenibilidad, incluidos los gestionados por Moody's y Sustainalytics, así como los índices MSCI ESG, FTSE4Good Index Series, Bloomberg Gender Equality Index y Access to Nutrition Index. Para 2025, Danone aspira a convertirse en una de las primeras empresas multinacionales en obtener la certificación global B Corp.

