



OBJETIVOS DE CALIDAD E INOCUIDAD

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad de GRAEF HNOS SRL, la gerencia general establece los presentes objetivos como guía para asegurar la excelencia en los procesos productivos, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los estándares regulatorios y comerciales.

Los objetivos aquí definidos son medibles, alcanzables y revisables de manera periódica, con el fin de garantizar la mejora continua del sistema.

LINEAMIENTOS GENERALES

Los objetivos de calidad e inocuidad se basan en los siguientes principios:

- Cumplimiento de la legislación vigente y los requisitos del cliente.
- Garantía de productos seguros, libres de contaminación física, química y biológica.
- Eficiencia productiva mediante procesos controlados y trazables.
- Comunicación interna fluida y cultura de la calidad en todos los niveles.
- Sostenibilidad en el uso de recursos naturales y responsabilidad social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD E INOCUIDAD

Calidad del producto

- Mantener un índice de conformidad del producto terminado $\geq 98\%$.
- Asegurar que el 100% de los lotes liberados cumplan con las especificaciones técnicas internas y requisitos del cliente.
- Reducir los reprocesos y devoluciones en al menos un 5% anual.

Inocuidad alimentaria

- Garantizar que el 100% de los productos elaborados se encuentren libres de contaminación cruzada con alérgenos o gluten.
- Ejecutar validaciones de limpieza y controles microbiológicos conforme a plan, con resultados satisfactorios $\geq 95\%$.
- Mantener el programa HACCP actualizado y operativo, con revisión anual o ante cualquier cambio de proceso.

Satisfacción del cliente

- Evaluar la percepción de satisfacción de los clientes a través del contacto directo, reuniones comerciales y acciones de relaciones públicas coordinadas por el área de Comunicación y Marca.



- Analizar de forma continua la retroalimentación obtenida en redes sociales y otros canales digitales, identificando oportunidades de mejora y reconociendo fortalezas de la marca FEMAG.
- Registrar y reportar las observaciones relevantes al Gerente General y al Responsable de Calidad, con el fin de implementar mejoras en los productos o servicios.
- Mantener una presencia activa y receptiva en los espacios donde la marca interactúa con distribuidores, clientes y consumidores finales, promoviendo la confianza y la transparencia.
- Responder el 100% de los reclamos en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

Recursos humanos y formación

- Capacitar al 100% del personal operativo y administrativo en temas de calidad, inocuidad y buenas prácticas de manufactura.
- Promover la toma de conciencia sobre la importancia del rol individual en la calidad del producto.

Sostenibilidad y compromiso social

- Optimizar el uso de recursos naturales, reduciendo el consumo de agua y energía.
- Participar en acciones comunitarias y programas de responsabilidad social empresarial, alineadas al espíritu FEMAG: "Ingredientes que unen", siempre que fuera posible.