



SERVICIOS NUTRESA

Desempeño de los negocios



- Centros de servicios
- Cobertura de atención

Costa Rica
San José

China
Shanghái

Colombia
Barranquilla
Bogotá
Cali
Cartagena
Medellín



Sol Beatriz Arango Mesa

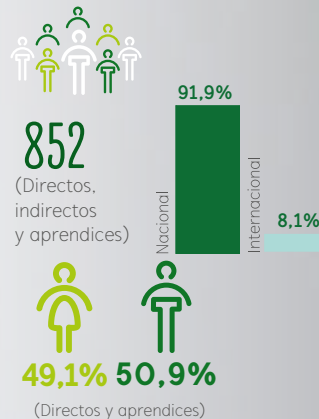
[En Nutresa desde 1992 / edad: 55 años]

Presidenta

ASPECTOS RELEVANTES 2016

- Consolidamos el modelo de gestión integral de riesgos y continuidad de negocio.
- Profundizamos en el modelo de abastecimiento estratégico con la incorporación de nuevas geografías y negocios, cerrando brechas de abastecimiento sostenible.
- Logramos la certificación internacional de la calidad en el proceso de Auditoría Interna por parte del Instituto de Auditores Internos Global –IIA Global–.
- Obtuvimos la recertificación en Empresa Familiarmente Responsable, efr, e impulsamos prácticas de conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de nuestros colaboradores.
- Implementamos la plataforma tecnológica *Success Factors* para soportar la gestión de desarrollo del talento.
- Recibimos reconocimiento por el primer informe contable y financiero de Grupo Nutresa presentado bajo las normas NIIF.
- Participamos en la alianza público-privada "Alianza Caoba" para conformar el primer Centro de Excelencia y Apropriación en *Big Data* y *Data Analytics*.
- Soportamos a Grupo Nutresa y sus negocios en los procesos de gestión estratégica para la creación de valor.

Empleados



Tipología de servicios

Servicios compartidos

- Administrativos e inmobiliarios
- Financieros
- Riesgo y control
- Desarrollo Humano y Organizacional
- Tecnológicos

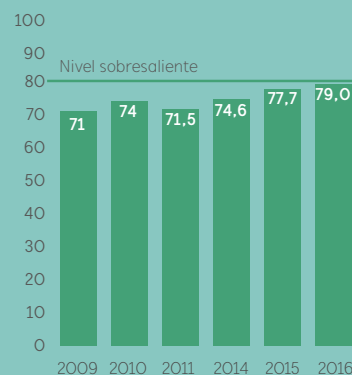
Servicios corporativos

- Innovación, Inteligencia de Mercados, Medios y Sostenibilidad

Apoyos transversales

- Fundación Nutresa, Vidarium y Gestión Cargo

Evolución de la medición de satisfacción de clientes



PERSPECTIVAS 2017

- Identificar oportunidades de productividad y economías de escala para desarrollar un modelo de servicios compartidos que asegure la competitividad de los clientes.
- Continuar con la incorporación de prácticas de gerenciamiento de clientes que aseguren la satisfacción y la excelencia en el servicio.
- Consolidar el Centro de Servicios Compartidos de Costa Rica con un portafolio de servicios que agregue valor a los negocios en Centroamérica.
- Profundizar la cultura de gestión de riesgos y ampliar el alcance del proceso de continuidad de negocio.
- Fortalecer la gestión por procesos que permita mantener el modelo de servicios compartidos vigente y pertinente.
- Desarrollar capacidades digitales que apalquen el relacionamiento con clientes, consumidores y compradores de los negocios.
- Afianzar las capacidades del talento humano con foco en bilingüismo, gestión de terceros, cultura digital, *big data*, emprendimiento y liderazgo.
- Continuar con la incorporación de prácticas de sostenibilidad en la cadena extendida, el desarrollo de proveedores y el fortalecimiento de la relación con los grupos relacionados.