

Seguridad alimentaria

La aplicación rigurosa de los estándares de calidad y seguridad en productos y servicios es uno de nuestros pilares básicos de actuación.

El Modelo de Gestión de Calidad de EROSKI se estructura en un conjunto de normas, procesos, procedimientos y herramientas que, relacionados entre sí a lo largo de toda la cadena de valor, asegura que los productos que comercializamos cumplen con todas las

garantías en materia de seguridad alimentaria. Tenemos el convencimiento de que nuestro modelo ofrece una forma óptima para alcanzar un alto nivel de competitividad, al mismo tiempo que garantiza la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras

Auditorías a puntos de venta y plataformas

Garantizamos la calidad e higiene en todos nuestros puntos de venta y plataformas logísticas mediante un protocolo exhaustivo de auditorías de calidad. En el ejercicio 2018 se llevaron a cabo 1.313 auditorías, que incluyeron los siguientes controles:

Dentro de nuestro proceso de mejora continua, trabajamos en perfeccionar el servicio dado a nuestros clientes estableciendo las acciones correctoras oportunas para la solución de las incidencias identificadas durante las auditorías.



Mantenimiento de la cadena de frío y calidad en la cadena de suministro.



Calidad microbiológica de los productos.



Sistema de gestión de alertas alimentaria y retirada de producto.



Higiene y limpieza de las instalaciones.



Sistemas de trazabilidad para todos los productos.



Sistemas y herramientas de control de la calidad.

Auditorías a proveedores

Todos los procesos y sistemas empleados por las empresas proveedoras se adaptan a los requisitos de producto y de proceso establecidos para la marca propia. Asimismo, impulsamos el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad a nivel europeo, como el certificado International Food Standard. En el caso de los productos frescos, nuestro estándar es aún más riguroso, dada la especial importancia de sus condiciones de producción, conservación y transporte.

En lo que respecta a las auditorías, creamos planes de acción con el objetivo de que el proveedor implante

medidas correctoras que permitan la eliminación de las desviaciones detectadas. Una vez implantadas, se repite la auditoría para verificar su corrección y homologar al proveedor, si la supera.

En 2018, auditamos 294 plantas de producción de proveedores de marca propia. El 83% de todos nuestros proveedores auditados superaron satisfactoriamente la evaluación. El 17% restante aplicó las medidas correctoras necesarias o dejó de estar homologado como proveedor de EROSKI. Además, auditamos 48 plantas de producción de proveedores de marca fabricante, con un 77% de auditorías satisfactorias.

Controles analíticos de productos y servicios 102-11; 416-1; 416-2

Garantizamos doblemente la calidad de nuestros productos y servicios gracias a los controles analíticos exhaustivos diarios, adicionales a los realizados por las empresas proveedoras y fabricantes. En 2018, en el conjunto del Grupo EROSKI se han llevado a cabo 17.902 analíticas, de las que el 96% ofrecieron un resultado satisfactorio. Se pueden diferenciar tres tipos de análisis:

Químico: garantiza la ausencia o la presencia en las cantidades adecuadas de sustancias relevantes para la salud y la seguridad.

Microbiológico: garantiza tanto la ausencia de patógenos, como la higiene y la frescura de los productos y la limpieza de las instalaciones.

Genético: identifica especies animales y vegetales y detecta organismos genéticamente modificados.

En caso de no conformidad, se exigen acciones correctoras al proveedor y se controla después que efectivamente se ha eliminado la desviación. Si pudiera entrañar riesgo para la seguridad alimentaria, aplicamos el principio de precaución y lo retiramos inmediatamente de la venta.



Análisis por programa analítico realizados en 2018

Programas analíticos	Analíticas realizadas	Programas analíticos	Analíticas realizadas
Aceites	293	No alimentación	1.085
Ácidos grasos trans	28	OGM	40
Acrilamida	362	Patógenos	376
Aflatoxinas	43	Pesticidas	307
Agua	50	Plus nutricional	26
Alérgenos	73	Preparados de carne	1.985
Basic	120	Productos ecológicos	4
Campylobacter	95	Química pesca	6
Carburantes	154	Reclamaciones	37
Comparativos de frescos	19	Residuos Natur carne	80
Control de superficies	3.234	Riesgos emergentes	3
Droguería y Cosmética	202	Sannia	114
EROSKI prestaciones	367	Sección cocina	184
Estudios de vida útil	918	SeleQtia	71
Gluten	208	Sulfitos en descongelados	9
Hielo	189	Tiendas de sushi	108
Huevo Lactosa Leche	12	Metales pesados	52
Huevos	21	Aceites minerales	23
Humedad jamones	76	Fruta cortada	53
Identificación de especies	64	Marca Genérica de Frescos	58
Lanzamiento	16	Fruta Natur Físico químicos	53
Leche	36	Control de listeria en superficies	1.597
Locales de riesgo	1.500	Control de superficies en tiendas	439
Manipulados	2.841	Zumos	215
Microbiología de vegetales	21	Total	17.902
Miel	18	Total analíticas no satisfactorias	806
Moluscos bivalvos	17	% analíticas no satisfactorias	5%