

Seguretat alimentària

La aplicació rigorosa dels estàndards de qualitat i seguretat en productes i serveis és un dels nostres pilars bàsics d'actuació.

El Model de Gestió de Qualitat d'Eroski s'estructura en un conjunt de normes, processos, procediments i eines que, relacionats entre si al llarg de tota la cadena de valor, asseguren que els productes que comercialitzem compleixen totes les garanties en matèria de

seguretat alimentària. Estem convençuts que el nostre model ofereix una forma òptima per aconseguir un alt nivell de competitivitat, al mateix temps que garanteix la defensa dels drets i els interessos de les persones consumidores.

Auditories a punts de venda i plataformes

Garantim la qualitat i higiene en tots els nostres punts de venda i plataformes logístiques mitjançant un protocol exhaustiu d'auditories de qualitat. Durant l'exercici 2018 es van dur a terme 1.313 auditories, que inclouen els controls següents:

Dins el procés de millora contínua, treballem per perfeccionar el servei donat als clients establint les accions correctores oportunes per solucionar les incidències identificades durant les auditories.



Manteniment de la cadena de fred i qualitat en la cadena de subministrament.



Qualitat microbiològica dels productes.



Sistema de gestió d'alertes alimentàries i retirada de producte.



Higiene i neteja de les instal·lacions.



Sistemes de traçabilitat per a tots els productes.



Sistemes i eines de control de qualitat.

Auditories a proveïdors

Tots els processos i sistemes emprats per les empreses proveïdores s'adapten als requisits de producte i de procés establerts per a la marca pròpia. Així mateix, impulsem el compliment d'estàndards de qualitat i seguretat en l'àmbit europeu, com el certificat International Food Standard. En el cas dels productes frescos, el nostre estàndard és encara més rigorós, donada l'especial importància de les condicions de producció, conservació i transport.

Pel que fa a les auditories, creem plans d'acció amb l'objectiu que el proveïdor implanti mesures correctores

que permetin eliminar les desviacions detectades. Un cop implantades, es repeteix l'auditoria per verificar-ne la correcció i homologar el proveïdor, si la supera. El 2018, vam auditar 294 plantes de producció de proveïdors de marca pròpia. El 83% de tots els proveïdors auditats van superar satisfactòriament l'avaluació. El 17% restant van aplicar les mesures correctores necessàries o van deixar d'estar homologats com a proveïdors d'EROSKI. A més a més, vam auditar 48 plantes de producció de proveïdors de marca fabricant, amb un 77% d'auditories satisfactòries.

Controls analítics de productes i serveis 102-11;416-1;416-2

Garantim doblement la qualitat dels nostres productes i serveis gràcies als controls analítics exhaustius diaris, addicionals als realitzats per les empreses proveïdores i fabricants. El 2018, en el conjunt del Grup EROSKI, es van dur a terme 17.902 analítiques, de les quals el 96% van oferir un resultat satisfactori. S'hi poden diferenciar tres tipus d'anàlisi:

Química: garanteix l'absència o la presència en les quantitats adequades de substàncies rellevants per a la salut i la seguretat.

Microbiològica: garanteix tant l'absència de patògens, com la higiene i la frescor dels productes, i la neteja de les instal·lacions.

Genètica: identifica espècies animals i vegetals, i detecta organismes modificats genèticament.

En cas de no conformitat, s'exigeixen accions correctores al proveïdor i es controla després que efectivament s'hagi eliminat la desviació. En cas que pugui comportar un risc per a la seguretat alimentària, apliquem el principi de preocupació i retirem el producte immediatament de la venda.



Anàlisis per programa analític realitzades el 2018

Programes analítics	Analítiques realitzades	Programes analítics	Analítiques realitzades
Olis	293	No alimentació	1.085
Àcids grassos trans	28	Organismes modificats genèticament	40
Acrilamida	362	Patògens	376
Aflatoxines	43	Pesticides	307
Aigua	50	Plus nutricional	26
Al·lèrgens	73	Preparats de carn	1.985
Basic	120	Productes ecològics	4
Campylobacter	95	Química en pesca	6
Carburants	154	Reclamacions	37
Comparatius de frescos	19	Residus Natur en carn	80
Control de superfícies	3.234	Riscos emergents	3
Drogueria i cosmètica	202	Sannia	114
EROSKI prestacions	367	Secció cuina	184
Estudis de vida útil	918	SeleQtia	71
Gluten	208	Sulfits en descongelats	9
Gel	189	Botigues de sushi	108
Ous, lactosa, llet	12	Metalls pesats	52
Ous	21	Olis minerals	23
Humitat en pernils	76	Fruita tallada	53
Identificació d'espècies	64	Marca genèrica de frescos	58
Llançament	16	Fruita Natur fisicoquímics	53
Llet	36	Control de llistes en superfícies	1.597
Locals de risc	1.500	Control de superfícies a botigues	439
Manipulats	2.841	Sucs	215
Microbiologia de vegetals	21	Total	17.902
Mel	18	Total d'analítiques no satisfactòries	806
Mol·luscs bivalves	17	% d'analítiques NO satisfactòries	5%