

# Seguridade alimentaria

**A aplicación rigorosa dos estándares de calidade e seguridade en produtos e servizos é un dos nosos alicerces básicos de actuación.**

O Modelo de Xestión de Calidade de EROSKI estrutúrase nun conxunto de normas, procesos, procedementos e ferramentas que, relacionados entre si ao longo de toda a cadea de valor, aseguran que os produtos que comercializamos cumpren con todas as garantías en materia de seguridade alimentaria.

Estamos convencidos de que o noso modelo ofrece unha forma óptima para alcanzar un alto nivel de competitividade, ao tempo que garante a defensa dos dereitos e intereses das persoas consumidoras.

## Auditorías a puntos de venta e plataformas

Garantimos a calidade e hixiene en todos os nosos puntos de venta e plataformas loxísticas mediante un protocolo exhaustivo de auditorías de calidade. No exercicio 2018 leváronse a cabo 1.313 auditorías, que incluíron os seguintes controles:

Dentro do noso proceso de mellora continua, traballamos para perfeccionar o servizo dado aos nosos clientes, establecendo as accións correctoras oportunas para a solución das incidencias identificadas durante as auditorías.



Mantemento da cadea de frío e calidade na cadea de subministración.



Calidade microbiolóxica dos produtos.



Sistema de xestión de alertas alimentarias e retirada do produto.



Hixiene e limpeza das instalacións.



Sistemas de rastrexabilidade para todos os produtos.



Sistemas de ferramentas de control da calidade.

## Auditorías a provedores

Todos os procesos e sistemas empregados polas empresas provedoras adáptanse aos requisitos de produto e de proceso establecidos para a marca propia. Así mesmo, impulsamos o cumprimento de estándares de calidade e seguridade a nivel europeo, como o certificado International Food Standard. No caso dos produtos frescos, o noso estándar é aínda máis rigoroso se cabe, pola especial importancia das súas condicións de produción, conservación e transporte.

Polo que respecta ás auditorías, creamos plans de acción co obxectivo de que o provedor implante me-

didias correctoras que permiten eliminar as desviacións detectadas. Despois de implantadas, vólvese realizar a auditoría para verificar a súa corrección e homologar o provedor, se a supera.

En 2018, auditamos 294 plantas de produción de provedores de marca propia. O 83 % de todos os nosos provedores auditados superaron satisfactoriamente a avaliación. O 17 % restante aplicou as medidas correctoras necesarias ou deixou de estar homologado como provedor de EROSKI. Ademais, auditamos 48 plantas de produción de provedores de marca fabricante, cun 77% de auditorías satisfactorias.

## Controles analíticos de produtos e servizos

102-11; 416-1; 416-2

**G**arantimos dobremente a calidade dos nosos produtos e servizos grazas á realización diaria de controis analíticos exhaustivos, adicionais aos realizados polas empresas provedoras e os fabricantes. En 2018, no conxunto do grupo EROSKI realizáronse 17.902 analíticas, das que o 96 % ofreceron un resultado satisfactorio. Pódense diferenciar tres tipos de análises:

**Química:** garante a ausencia ou presenza, nas cantidades axeitadas, de substancias relevantes para a saúde e a seguridade.

**Microbiolóxica:** garante a ausencia de patóxenos, a hixiene e frescura dos produtos e instalacións.

**Xenética:** identifica especies animais e vexetais, e detecta organismos xeneticamente modificados (OXM).

En caso de non-conformidade, esíxense accións correctoras ao provedor e, posteriormente, contrólase que efectivamente se corrixiu a desviación. De poder existir risco para a seguridade alimentaria, aplicamos o principio de precaución e retirámolo inmediatamente da venda.



### Análises por programa analítico realizados en 2018

Programas analíticos	Análíticas realizadas	Programas analíticos	Análíticas realizadas
Aceites	293	Non alimentación	1.085
Ácidos graxos trans	28	OGM	40
Acrilamida	362	Patóxenos	376
Aflatoxinas	43	Pesticidas	307
Auga	50	Plus nutricional	26
Alérxenos	73	Preparados de carne	1.985
Basic	120	Productos ecolóxicos	4
Campylobacter	95	Química en pesca	6
Carburantes	154	Reclamacións	37
Comparativos de frescos	19	Residuos Natur en carne	80
Control de superficies	3.234	Riscos emerxentes	3
Drogaría e Cosmética	202	Sannia	114
EROSKI prestacións	367	Sección cociña	184
Estudos de vida útil	918	SeleQtia	71
Glute	208	Sulfitos en desconxelados	9
Xeo	189	Tendas de sushi	108
Ovo · Lactosa · Leite	12	Metais pesados	52
Ovos	21	Aceites minerais	23
Humidade en Xamóns	76	Froita cortada	53
Identificación de especies	64	Marca Xenérica de Frescos	58
Lanzamento	16	Froita Natur Físico químicos	53
Leite	36	Control de listeria en superficies	1.597
Locais de risco	1.500	Control de superficies en tendas	439
Manipulados	2.841	Zumes	215
Microbioloxía de vexetais	21	<b>Total</b>	<b>17.902</b>
Mel	18	<b>Total de analíticas non satisfactorias</b>	<b>806</b>
Moluscos bivalvos	17	<b>% de analíticas non satisfactorias</b>	<b>5%</b>