



3

**Alimentación  
saudable**

Compromiso  
coas persoas  
consumidoras

## A nosa contribución a unha alimentación saludable



Proporcionar unha alimentación saludable e equilibrada a todos os consumidores é o noso obxectivo primordial como organización. Non só realizamos, para iso, unha escoita activa das súas necesidades, senón que desenvolvemos diversas actuacións para asegurar a calidade de todos e cada un dos nosos produtos, así como para educar na prevención de determinados problemas de saúde vinculados a hábitos alimentarios, por exemplo, a obesidade.

En EROSKI, apostamos por unha oferta comercial baseada en produtos capaces de garantir unha alimentación

equilibrada e segura, e que ademais cubra as necesidades nutricionais específicas de colectivos como as persoas con enfermidade celíaca, entre outros.

Ademais, para garantir que as nosas propostas en saúde e alimentación responden ás necesidades e prioridades ás que apunta a comunidade científica, contamos cun órgano asesor: o **Comité Científico da Fundación EROSKI**, composto por profesionais especializados en saúde, que nos guía e orienta na definición da nosa estratexia a medio e longo prazo do noso compromiso coa alimentación saludable.



## Seguridade alimentaria

O Modelo de Xestión de Calidade de EROSKI garante os máis altos estándares de calidade e seguridade nos nosos produtos e servizos. 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 cumpran con todas as garantías en materia de seguridade alimentaria.

### Auditorías a puntos de venda e plataformas 416-1; 416-2

Garantimos a calidade e a hixiene en todos os nosos puntos de venda e plataformas loxísticas mediante un protocolo exhaustivo de auditorías de calidade. No exercicio de 2019, leváronse a cabo 1.703 auditorías nos nosos puntos de venda e plataformas, que incluíron controis de:

En caso de detectarse algún tipo de incidencia durante as auditorías, establecemos as accións correctoras e plans de seguimento necesarios para a súa mitigación.



Mantemento da cadea de frío e calidade na cadea de subministración



Calidade microbiolóxica dos produtos



Sistema de Xestión de Alertas Alimentarias e Retirada de Produto



Hixiene e limpeza das instalacións



Sistemas de rastrexabilidade para todos os produtos



Sistemas e ferramentas de control da calidade

### Auditorías a fornecedores

Como parte da nosa cadea de valor, estendemos os nosos estándares de calidade e requisitos de produto aos nosos fornecedores. Impulsamos o cumprimento de estándares de calidade e seguridade a nivel europeo, como o certificado International Food Standard (IFS). No caso dos produtos frescos, os nosos requisitos son aínda máis rigorosos, dada a especial importancia das súas condicións de produción, conservación e transporte.

En 2019, auditamos 294 plantas de produción de fornecedores de marca propia. O 88% de todos os nosos fornecedores auditados superaron satisfactoriamente a avaliación. O resto aplicou as medidas correctoras necesarias ou deixou de estar homologado como fornecedor de EROSKI. Ademais, auditamos 47 plantas de produción de fornecedores de marca fabricante, cun 62% de auditorías satisfactorias.

Para asegurar o correcto cumprimento destes estándares e requisitos, realizamos auditorías e implementamos os plans de acción necesarios, no caso de que se detecten non conformidades. Unha vez emendadas, e após superar a auditoría correspondente, o fornecedor poderá ser homologado.

## Controis analíticos de produtos e servizos

Garantimos dobremente a calidade dos nosos produtos e servizos grazas á realización diaria de controis analíticos exhaustivos adicionais aos realizados polas empresas fornecedoras e fabricantes. En 2019, no conxunto do Grupo EROSKI, leváronse a cabo 20.141 analíticas, das que o 95% ofreceron un resultado satisfactorio. Pódense diferenciar tres tipos de análises:

- **Química:** garante a ausencia ou presenza nas cantidades adecuadas 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 desconformidade, esíxense accións correc-

toras ao fornecedor e contrólase despois que efectivamente se corrixiu a desviación. Se puidese implicar risco para a seguridade alimentaria, aplicamos o principio de precaución e retirámolo inmediatamente da venda.



### Análises por programa analítico realizadas en 2019

Programas analíticos	Análíticas realizadas	Programas analíticos	Análíticas realizadas
Aceites	184	Manipulados	2.306
Ácidos grasos trans	25	Metais pesados	10
Acrilamida	156	Mel	10
Administración	8	Moluscos bivalvos	17
Aflatoxinas	42	Non alimentación	778
Auga	44	Patóxenos	22
Alérxenos	414	Piloto proximidade	89
Campylobacter	25	Preparados de carne	2.265
Carburantes	138	Produtos IV gama	20
Control de listeria en superficies	1.991	Química pesca	130
Control de superficies en tendas	1.682	Reclamacións	58
Comparativos Frescos	694	Residuos antibióticos carne	72
Control de superficies	4.960	Residuos emerxentes	14
Droguería e cosmética	182	Residuos fitosanitarios	253
Estudios de vida útil	562	Residuos pesca	16
Froita cortada	91	Salmonella	255
Froita Natur Físico químicos	104	Sección cociña	74
Froita partida	92	Solucións culinarias	7
Xeo	195	Sulfitos desconxelación	7
Histamina	10	Casetas sushi	132
Ovos	33	Verificación Ficha Técnica	655
Humidade xamóns	86	Zumes	73
Identificación de especies	55		
Leite	36	<b>Total</b>	<b>20.141</b>
Listeria	175	<b>Total analíticas NON satisfactorias</b>	<b>1.082</b>
Locais de risco	894	<b>% analíticas NON satisfactorias</b>	<b>5%</b>

## Alimentación equilibrada e saudable 102-11; 417-1

Nos noso compromiso irrenunciable coa saúde imos máis aló de garantir a seguridade alimentaria dos produtos que comercializamos. Por esta razón, traballamos para ofrecer opcións de consumo máis equilibradas e saudables. Para iso, revisamos e melloramos constantemente a súa ficha técnica seguindo as recomendacións establecidas polos expertos en saúde.

### Mellora nutricional do produto

En EROSKI, traballamos na composición de todos os nosos produtos para mellorar permanentemente o seu perfil nutricional. Esta procura de produtos máis equilibrados levounos a reducir a presenza daqueles nutrientes relacionados coas patoloxías máis xeneralizadas na nosa sociedade (enfermidades cardiovasculares e obesidade). En 2019, reformulamos 60 referencias con este obxectivo, conseguindo que máis do 70% da nosa gama de marca propia teña unha valoración Nutri-Score A, B ou C.

Ademais, reformulamos 44 referencias de marca propia como parte do noso compromiso co "Plan de Colaboración para a Mellora da Composición dos Alimentos e Bebidas e Outras Medidas 2020", enmarcado na Estratexia de Nutrición, Actividade Física e Prevención da Obesidade (NAOS), da Axencia Española de Alimentación e Nutrición (AESAN), cuxo obxectivo é reducir arredor do 10% da mediana de azucres engadidos, graxas saturadas e sal para o 2020.

En 2019, eliminamos tamén as graxas de palma e de coco de 64 referencias de marca propia, avanzando así no noso compromiso de eliminar progresivamente o 100% a presenza destas graxas na nosa marca propia ata 2021.

**En 2019, contamos con 264 alimentos baixos en graxa, 65 baixos en azucres, 29 baixos en sal e 260 altos en fibra.**

Ademais de poñelas en práctica, esforzámonos en comunicar estas melloras aos nosos consumidores, incluíndo información na etiquetaxe dos produtos.

En 2007, fomos a primeira empresa de distribución en España en eliminar dos seus produtos os aceites e as graxas vexetais parcialmente hidroxenadas (fonte das graxas trans).



## Información sobre o contido e equilibrio nutricional dos produtos 416-2; 417-2

En EROSKI, somos conscientes do valor da información ofrecida ás persoas consumidoras como un elemento esencial para a defensa e protección dos seus intereses, xa que só así poden tomar decisións informadas acorde ás súas necesidades. Por esta razón, ofrecemos unha información ampla, completa e veraz sobre o seu contido e sobre a importancia de manter unha alimentación saludable.

En todo momento, cumprimos coa lexislación existente en materia de etiquetaxe para cada tipo de produto e coas esixencias da nosa marca propia, incluíndo información adicional con pictogramas que facilitan a identificación de alérxenos e sistemas de información nutricional como o semáforo nutricional e o Nutri-Score. En 2019, revisamos a ficha técnica de 1.446 produtos para calcular o seu Nutri-Score e semáforo nutricional.

Se coa falta de información se incorre nun risco sanitario, o produto é retirado da venda de maneira inmediata. Estas revisións e os exercicios de escoita aos consumidores permítennos optimizar a forma de incorporar a información na etiqueta, para que sexa máis facilmente comprendida pola clientela.

Á parte da etiquetaxe, tamén traballamos para mellorar a información contida en folletos, carteis de tenda e web. Así, adecuamos a nosa publicidade en produtos infantís ao "Código de correulación da publicidade de alimentos e bebidas dirixida a menores, prevención da obesidade e saúde" (Código PAOS), incluído dentro da estratexia NAOS da Axencia Española de Seguridade Alimentaria e Nutrición.

## Sistema de información nutricional avanzado de EROSKI: Nutri-Score e Semáforo Nutricional

En 2018, após unha escoita a máis de 10.000 persoas, fomos pioneiros coa inclusión da etiquetaxe Nutri-Score nos nosos produtos de marca propia e xeramos un modelo nutricional único no mercado. Este permite ás persoas consumidoras coñecer de maneira sinxela a valoración nutricional global de cada produto e así poder comparalo con outros semellantes e elixir mellor, sen perder a información detallada por nutriente que hoxe lle proporciona o semáforo nutricional.

En 2019, incluímos o Nutri-Score en todos os alimentos das nosas marcas na tenda, ademais de no envase de 773 produtos e en todas as receitas de pratos saudables propostas aos nosos Socios Cliente.

A etiquetaxe Nutri-Score, que conta coa validación do Ministerio de Sanidade, é un gráfico ou semáforo que clasifica os alimentos envasados con cinco letras asociadas a cinco cores segundo a súa composición nutricional, do A verde escuro e o B verde claro (para os máis saudables) ao D laranxa e o E vermello (para os de menor calidade nutricional), pasando polos C de cor amarelo, nunha posición intermedia. A letra de cada produto calcúlase cun algoritmo, referendado por nu-

merosa literatura científica, que considera negativamente o seu contido en calorías, azucres, graxas saturadas e sal, e positivamente a súa cantidade de fibra, proteínas e froita, verdura, froitos secos e legumes, sempre por cada 100 gramos de produto. Deste xeito, os consumidores poden comparar alimentos similares ao facer a compra ou confrontar a calidade nutricional de diferentes marcas dun mesmo produto.

O Nutri-Score complementa o semáforo nutricional dispoñible nos nosos produtos de marca propia desde 2007. Esta ferramenta facilita o control da cantidade de calorías, graxas, azucres ou sal da dieta en caso de necesidade por algún motivo de saúde (diabetes, hipertensión, sobrepeso...). Así, pódese ver a cantidade dese nutriente que posúe ese alimento, e interpretar facilmente se a mesma é baixa, moderada ou relevante. Do mesmo xeito que o Nutri-Score, este sistema de cores encóntrase sempre na parte frontal do envase, proporcionando información sobre a cantidade de calorías e sobre os catro nutrientes máis relevantes en relación coa saúde (graxa, graxa saturada, azucre e sal) por cada ración de consumo.



## Premio NAOS

EROSKI foi recoñecido por segunda vez co Premio Estratexia NAOS á Iniciativa Empresarial, polo seu compromiso coa alimentación saludable, en concreto polo seu programa EKILIBRA, que ofrece un diagnóstico nutricional personalizado ao consumidor, de forma gratuíta.

A concesión destes premios inclúese no marco da Estratexia NAOS que, desde a Axencia Española de Seguridade Alimentaria e Nutrición (AESAN) do Ministerio de Sanidade, Consumo e Benestar Social, pretende impulsar as iniciativas que entre os seus obxectivos básicos fomenten a prevención da obesidade e outras enfermidades crónicas derivadas, a través dunha alimentación saludable e a práctica regular de actividade física.

## Informe nutricional baseado nas compras

EROSKI Club conta cun programa pioneiro de saúde que ofrece gratuitamente información personalizada e incentivos para unha alimentación e unha compra máis saudable e equilibrada a todos os nosos Socios e Socias Cliente. En 2019, máis de 28.000 persoas utilizaron o noso servizo de información nutricional baseado nas súas compras rexistradas no cartón EROSKI Club.

Este informe ofrece unha análise detallada e personalizada de como se axustan as compras do fogar ás recomendacións da dieta mediterránea. A súa finalidade é orientar ao cliente sobre os alimentos, cantidades e frecuencia de consumo que tanto el como os demais membros do agregado familiar precisan para manter unha alimentación equilibrada.

Ademais, ao longo de 2019, desde Eroski Club, enviáronse de maneira periódica información e actividades relacionadas coa saúde a máis de 250.000 Socios, e máis de 32.000 Socios participaron activamente en retos relacionados cunha alimentación saludable.



## Necesidades nutricionales específicas <sup>413-1</sup>

De maneira especial, somos sensibles a necesidades específicas en alimentación derivadas de enfermidades que afectan a algunhas persoas como a enfermidade celíaca, as alerxias ou as intolerancias alimentarias. Traballamos para que a nosa oferta de produtos para elas sexa segura, suficiente para unha compra ordinaria e sempre cun nivel adecuado de prezo. Por iso, mantemos unha comunicación fluída con diferentes entidades e colectivos que as representan, como a Federación de Asociacións de Celíacos de España (FACE) ou a Federación Española de Diabetes (FEDE), para coñecer de primeira man as súas demandas e preocupacións e ampliar a nosa gama de alimentos para dar unha resposta adecuada ás súas peticións. Ademais, colaboramos con estas entidades para dar visibilidade e concienciar sobre a súa enfermidade mediante distintas campañas de sensibilización.

En 2019, renovamos o Convenio de Colaboración coa Asociación de Celíacos do País Vasco e establecemos un novo Convenio de Colaboración coa Asociación de Celíacos da Riox. En total, durante 2019, máis de 1.630 socios

destas dúas asociacións beneficiáronse destes Convenios, o que inclúe, entre outros, un **20% de desconto na compra de máis de 200 referencias elaboradas especificamente sen glute**.

Actualmente, e froito do noso compromiso coas necesidades específicas deste colectivo, continuamos a traballar para mellorar a oferta de produtos sen glute, tanto da nosa marca propia como de marcas doutros fabricantes, contando actualmente con aproximadamente **3.000 produtos sen glute**, entre os cales 2.400 de diversas marcas e máis de 550 produtos garantidos sen glute da nosa marca propia.

Igualmente, desde hai máis dunha década, ademais de cumprir co Real Decreto 2220/2004 sobre declaracións de alérxenos, ofrecemos información adicional, incluíndo nas etiquetas os textos de advertencia necesarios en mensaxes separadas de forma visible para indicar a potencial presenza de trazas de alérxenos. En 2019, contamos con máis de 550 produtos de marca propia sen glute, 98 produtos sen lactosa, 35 sen leite e 5 sen ovo.



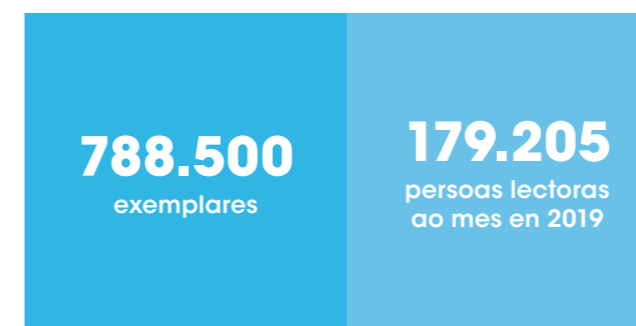
## Información en saúde e sustentabilidade <sup>413-1</sup>

CONSUMER EROSKI é o proxecto informativo do Grupo EROSKI co que queremos formar e informar aos nosos consumidores para facilitarlles unha vida saudable e sostible, mediante produtos informativos veraces, independentes, prácticos e amenos.

A través desta publicación, dispoñible en castelán, catalán, eúscaro e galego, tratamos temas relacionados coa alimentación, a seguridade alimentaria e a saúde, pero tamén sobre outros temas de interese para os nosos consumidores: medio ambiente, solidariedade, mascotas e mundo bebé, ou aforro e economía doméstica. Durante

2019 continuamos co noso afán de mellora e servizo aos nosos lectores e consumidores, incorporando novas seccións do seu interese. Nela colaboran, ademais de distintos profesionais, varias entidades como a Federación de Diabéticos Españóis (FEDE), a Fundación Española do Corazón (FEC), o centro tecnolóxico Azi-Tecnalia e a Asociación Española de Pediatras de Atención Primaria (AEPap).

### Edición impresa:



### Edición dixital: [www.consumer.es](http://www.consumer.es)



## Alimentación e hábitos saudables desde a infancia 413-1

A información e a formación son ferramentas fundamentais para tomar decisións adecuadas no que respecta á alimentación. Por iso, promovemos unha alimentación que prevén a obesidade infantil e ofrecemos ferramentas formativas a nenos e nenas para que tomen as mellores decisións sobre a súa alimentación de forma consciente e divertida.

### Escola de alimentación

Esta iniciativa da Fundación EROSKI, nacida en 2013, ten o obxectivo de fomentar unha alimentación equilibrada e uns hábitos de vida saudables entre a cidadanía e constituir un punto de encontro de profesionais da saúde e da educación, proxenitores, escolares e resto de cidadanía comprometida coa mellora da súa alimentación e estilo de vida.

[www.escueladealimentacion.es](http://www.escueladealimentacion.es)

Ofrece información actual e de calidade, como resultado do coñecemento científico e das investigacións que desenvolve, avalada por profesionais da saúde. Para o desenvolvemento de todas as súas iniciativas, colaborando tamén con gobernos autonómicos e distintas organizacións relacionadas coa saúde e o consumo responsable.



## Programas Educativos en Alimentación e Hábitos Saudables (PEAHS) do Grupo EROSKI

### "Energía para crecer", da FUNDACIÓN EROSKI

O programa, implementado pola Fundación EROSKI para facer fronte ás altas taxas de obesidade infantil, conta con 10 unidades didácticas e 3 talleres prácticos que se realizan fóra das aulas (visitas a produtores locais, tendas, e aula de cociña), cuxos contidos foron elaborados por un comité científico formado por profesionais da medicina, nutrición e dietética, psicopedagogía e pedagogía.

[energiaparacrecer.escueladealimentacion.es](http://energiaparacrecer.escueladealimentacion.es)

### "Elixe bo, elixe saudable", de CAPRABO

Este programa, posto en marcha en 2008 e dispoñible en formato presencial e online, pretende ensinar aos nenos e nenas, incluíndo os de 2 e 3 anos, a alimentarse de maneira saudable e fomentar uns hábitos de alimentación equilibrada, acompañados dunha persoa profesional da nutrición, ademais de concienciar sobre o desenvolvemento sostible, o consumo responsable ou fame cero, entre outras materias.

### Programas educativos de VEGALSA-EROSKI

En Galicia, o noso programa educativo desenvólvese a través dos programas: "Visita o teu súper", para fomentar hábitos de vida saudables e compra responsable; "Matemáticas no teu súper", que realiza unha visita á tenda para que aprendan a realizar a compra; e "Come rico, vive saudable", un proxecto que agrega distintas iniciativas como as "Sannifestas" nos colexios, e que se enmarca dentro do proxecto nacional "Prevención da obesidade. Alixeira a túa vida", liderado pola Sociedade Española para o Estudo da Obesidade (SEEDO).

### Indicadores principais dos programas educativos do Grupo EROSKI para o curso 2018/19



### VIII Encontro da Escola de Alimentación da Fundación EROSKI

Desde 2009, a Fundación EROSKI promoveu encontros entre profesionais sanitarios e membros da cidadanía con preocupacións e necesidades en materia de saúde. O obxectivo é sempre ofrecer un espazo de reflexión ao redor de asuntos relevantes e actuais relacionados coa saúde da poboación.

En 2019, e baixo o título "Paixón pola vida. O secreto para unha madurez plena e saudable", expertos no ámbito da nutrición, psicoloxía, saúde, socioloxía e actividade física analizaron a importancia da alimentación e dos estilos de vida saudables na etapa da madurez. No marco do evento, a Fundación EROSKI presentou o libro "Paixón pola vida. Guía práctica de estilos de vida saudables na madurez.

### Concurso Imagine Food 2019

Por terceiro ano consecutivo, convocamos o Concurso Imagine Food, enmarcado dentro do programa educativo "Energía para Crecer" da Fundación EROSKI, que persegue, mediante a creación de receitas divertidas e saudables nos seus debuxos, concienciar aos pequenos e as súas familias da importancia de levar unha dieta equilibrada e saudable. Nesta terceira edición do concurso contamos coa colaboración de DANONE como parte do seu programa "Alimentando o cambio". Recibíronse máis de 2.800 debuxos de 237 colexios e 91 familias, triplicando a participación do ano anterior.