

Seguridad alimentaria

El Modelo de Gestión de Calidad de EROSKI garantiza los más altos estándares de calidad y seguridad en nuestros productos y servicios. Se estructura en un conjunto de normas, procesos, procedimientos y herramientas que, relacionados entre sí a lo largo de toda la cadena de valor, aseguran que los productos que comercializamos cumplan con todas las garantías en materia de seguridad alimentaria.

Auditorías a puntos de venta y plataformas 416-1; 416-2

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 2019 se han llevado a cabo 1.703 auditorías en nuestros puntos de venta y plataformas que incluyeron controles de:

En caso de detectarse algún tipo de incidencia durante las auditorías, establecemos las acciones correctoras y planes de seguimiento necesarias para su mitigación.



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

Como parte de nuestra cadena de valor, extendemos nuestros estándares de calidad y requisitos de producto a nuestros proveedores. Impulsamos el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad a nivel europeo, como el certificado International Food Standard (IFS). En el caso de los productos frescos, nuestros requisitos son aún más rigurosos, dada la especial importancia de sus condiciones de producción, conservación y transporte.

Para asegurar el correcto cumplimiento de estos estándares y requisitos realizamos auditorías e implementamos los planes de acción necesarios, en caso de que se detecten no conformidades. Una vez subsanadas y tras superar la auditoría correspondiente, el proveedor podrá ser homologado.

En 2019, hemos auditado 294 plantas de producción de proveedores de marca propia. El 88% de todos nuestros proveedores auditados superaron satisfactoriamente la evaluación. El resto aplicó las medidas correctoras necesarias o dejó de estar homologado como proveedor de EROSKI. Además, auditamos 47 plantas de producción de proveedores de marca fabricante, con un 62% de auditorías satisfactorias.

Controles analíticos de productos y servicios

Garantizamos doblemente la calidad de nuestros productos y servicios gracias a la realización diaria de controles analíticos exhaustivos adicionales a los realizados por las empresas proveedoras y fabricantes. En 2019, en el conjunto del Grupo EROSKI se han llevado a cabo 20.141 analíticas, de las que el 95% ofrecieron un resultado satisfactorio. Se pueden diferenciar tres tipos de análisis:

- **Químico:** garantiza la ausencia o presencia en las cantidades adecuadas de sustancias relevantes para la salud y la seguridad.
- **Microbiológico:** garantiza la ausencia de patógenos, la higiene y frescura de los productos e instalaciones.
- **Genético:** identifica especies animales y vegetales y detecta organismos genéticamente modificados (OGM).

En caso de no conformidad, se exigen acciones correctoras al proveedor y se controla después que efectivamente se ha corregido 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 2019

| Programas analíticos | Analíticas realizadas | Programas analíticos | Analíticas realizadas |
|------------------------------------|-----------------------|---|-----------------------|
| Aceites | 184 | Manipulados | 2.306 |
| Ácidos grasos trans | 25 | Metales pesados | 10 |
| Acrilamida | 156 | Miel | 10 |
| Administración | 8 | Moluscos bivalvos | 17 |
| Aflatoxinas | 42 | No Alimentación | 778 |
| Agua | 44 | Patógenos | 22 |
| Alérgenos | 414 | Piloto proximidad | 89 |
| Campylobacter | 25 | Preparados de carne | 2.265 |
| Carburantes | 138 | Productos IV gama | 20 |
| Control de listeria en superficies | 1.991 | Química pesca | 130 |
| Control de superficies en tiendas | 1.682 | Reclamaciones | 58 |
| Comparativos Frescos | 694 | Residuos antibióticos carne | 72 |
| Control de superficies | 4.960 | Residuos emergentes | 14 |
| Droguería y Cosmética | 182 | Residuos fitosanitarios | 253 |
| Estudios de vida útil | 562 | Residuos pesca | 16 |
| Fruta cortada | 91 | Salmonella | 255 |
| Fruta Natur Físico químicos | 104 | Sección cocina | 74 |
| Fruta partida | 92 | Soluciones culinarias | 7 |
| Hielo | 195 | Sulfitos descongelación | 7 |
| Histamina | 10 | Standes sushi | 132 |
| Huevos | 33 | Verificación Ficha Técnica | 655 |
| Humedad jamones | 86 | Zumos | 73 |
| Identificación de especies | 55 | | |
| Leche | 36 | Total | 20.141 |
| Listeria | 175 | Total analíticas NO satisfactorias | 1.082 |
| Locales de riesgo | 894 | % analíticas NO satisfactorias | 5% |