



3

**Alimentación
saludable**

Compromiso
con las
personas
consumidoras

Nuestra contribución a una alimentación saludable



Proporcionar una alimentación saludable y equilibrada a todos los consumidores es nuestro objetivo primordial como organización. No solo realizamos, para ello, una escucha activa de sus necesidades, sino que desarrollamos diversas actuaciones para asegurar la calidad de todos y cada uno de nuestros productos, así como para educar en la prevención de determinados problemas de salud vinculados a hábitos alimentarios, por ejemplo, la obesidad.

En EROSKI apostamos por una oferta comercial basada en productos capaces de garantizar una alimentación

equilibrada y segura, y que además cubra las necesidades nutricionales específicas de colectivos como las personas con enfermedad celíaca, entre otros.

Además, para garantizar que nuestras propuestas en salud y alimentación responden a las necesidades y prioridades a las que apunta la comunidad científica, contamos con un órgano asesor: el **Comité Científico de la Fundación EROSKI**, compuesto por profesionales especializados en salud, que nos guía y orienta en la definición de nuestra estrategia a medio y largo plazo de nuestro compromiso con la alimentación saludable.



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.

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.

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.

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	Análíticas realizadas	Programas analíticos	Análíticas 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	Stands 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%

Alimentación equilibrada y saludable 102-11; 417-1

En nuestro compromiso irrenunciable con la salud vamos más allá de garantizar la seguridad alimentaria de los productos que comercializamos. Por esta razón, trabajamos para ofrecer opciones de consumo más equilibradas y saludables. Para ello, revisamos y mejoramos constantemente su ficha técnica siguiendo las recomendaciones establecidas por los expertos en salud.

Mejora nutricional del producto

En EROSKI trabajamos en la composición de todos nuestros productos para mejorar permanentemente su perfil nutricional. Esta búsqueda de productos más equilibrados nos ha llevado a reducir la presencia de aquellos nutrientes relacionados con las patologías más generalizadas en nuestra sociedad (enfermedades cardiovasculares y la obesidad). En 2019 hemos reformulado 60 referencias con este objetivo, consiguiendo que más del 70% de nuestra gama de marca propia tenga una valoración Nutri-Score A, B o C.

Además, hemos reformulado 44 referencias de marca propia como parte de nuestro compromiso con el "Plan de Colaboración para la Mejora de la Composición de los Alimentos y Bebidas y Otras Medidas 2020", enmarcado en la Estrategia de Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad (NAOS), de la Agencia Española de Alimentación y Nutrición (AESAN), cuyo objetivo es reducir en torno al 10% de la mediana de azúcares añadidos, grasas saturadas y sal para el 2020.

En 2019 hemos eliminado también grasas de palma y de coco de 64 referencias de marca propia, avanzando así en nuestro compromiso de eliminar progresivamente al 100% la presencia de dichas grasas en nuestra marca propia hasta 2021.

En 2019 hemos contado con 264 productos bajos en grasa, 65 bajos en azúcares, 29 bajos en sal y 260 altos en fibra.

Además de ponerlas en práctica, nos esforzamos en comunicar estas mejoras a nuestros consumidores, incluyendo información al respecto en el etiquetado de los productos.

En 2007 fuimos la primera empresa de distribución en España en eliminar de sus productos los aceites y las grasas vegetales parcialmente hidrogenadas (fuente de las grasas trans).



Información sobre el contenido y equilibrio nutricional de los productos 416-2; 417-2

En EROSKI somos conscientes del valor de la información ofrecida a las personas consumidoras como un elemento esencial para la defensa y protección de sus intereses, ya que sólo así pueden tomar decisiones informadas y acordes a sus necesidades. Por esta razón, ofrecemos una información amplia, completa y veraz sobre su contenido y sobre la importancia de mantener una alimentación saludable.

En todo momento, cumplimos con la legislación existente en materia de etiquetado para cada tipo de producto y con las exigencias de nuestra marca propia, incluyendo información adicional con pictogramas que facilitan la identificación de alérgenos y sistemas de información nutricional como el semáforo nutricional y el Nutri-Score. En 2019 hemos revisado la ficha técnica de 1.446 productos para calcular su Nutri-Score y semáforo nutricional.

Si con la falta de información se incurre en un riesgo sanitario, el producto se retira de la venta de manera inmediata. Estas revisiones y los ejercicios de escucha a los consumidores nos permiten optimizar cómo incorporar la información en la etiqueta para que sea más fácilmente comprendida por la clientela.

A parte de en el etiquetado, también trabajamos para mejorar la información contenida en folletos, carteles de tienda y web. Así, hemos adecuado nuestra publicidad en productos infantiles al "Código de correulación de la publicidad de alimentos y bebidas dirigida a menores, prevención de la obesidad y salud" (Código PAOS), incluido dentro de la estrategia NAOS de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

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

En 2018, tras una escucha a más de 10.000 personas, fuimos pioneros con la inclusión del etiquetado Nutri-Score en nuestros productos de marca propia y generamos un modelo nutricional único en el mercado. Este permite a las personas consumidoras conocer de manera sencilla la valoración nutricional global de cada producto y así poder compararlo con otros semejantes y elegir mejor, sin perder la información detallada por nutriente que hoy le proporciona el semáforo nutricional.

En 2019 hemos incluido el Nutri-Score en todos los alimentos de nuestras marcas en la tienda, además de en el envase de 773 productos y en todas las recetas de platos saludables propuestas a nuestros Socios Cliente.

El etiquetado Nutri-Score, que cuenta con la validación del Ministerio de Sanidad, es un gráfico o semáforo que clasifica los alimentos envasados con cinco letras asociadas a cinco colores según su composición nutricional, de la A verde oscuro y la B verde claro (para los más saludables) a la D naranja y la E roja (para los de menor calidad nutricional), pasando por los C de color amarillo, en una posición intermedia. La letra de cada producto se calcula con un algoritmo, refrendado por numero-

sa literatura científica, que considera negativamente su contenido en calorías, azúcares, grasas saturadas y sal, y positivamente su cantidad de fibra, proteínas y fruta, verdura, frutos secos y legumbres, siempre por cada 100 gramos de producto. De este modo, los consumidores pueden comparar alimentos similares al hacer la compra o confrontar la calidad nutricional de diferentes marcas de un mismo producto.

El Nutri-Score complementa el semáforo nutricional disponible en nuestros productos de marca propia desde 2007. Esta herramienta facilita controlar la cantidad de calorías, grasas, azúcares o sal de la dieta en caso de necesidad por algún motivo de salud (diabetes, hipertensión, sobrepeso...). Así, se puede ver la cantidad que una porción del alimento aporta de ese nutriente en concreto, e interpretar fácilmente si esa cantidad es baja, moderada o relevante. Al igual que el Nutri-Score, este sistema de colores siempre se encuentra en la parte frontal del envase, proporcionando información sobre la cantidad de calorías y sobre los cuatro nutrientes más relevantes en relación con la salud (grasa, grasa saturada, azúcar y sal) por cada ración de consumo.



Premio NAOS

EROSKI ha sido reconocido por segunda vez con el Premio Estrategia NAOS a la Iniciativa Empresarial por su compromiso con la alimentación saludable, en concreto por su programa EKILIBRA, que ofrece un diagnóstico nutricional personalizado al consumidor, de forma gratuita.

La concesión de estos premios se incluye en el marco de la Estrategia NAOS que, desde la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, pretende impulsar las iniciativas que entre sus objetivos básicos impulsen la prevención de la obesidad y otras enfermedades crónicas derivadas, a través de una alimentación saludable y la práctica regular de actividad física.

Informe nutricional basado en las compras

EROSKI Club cuenta con un programa pionero de salud que ofrece gratuitamente información personalizada e incentivos para una alimentación y una compra más saludable y equilibrada a todos nuestros Socios y Socias Cliente. En 2019, más de 28.000 personas han utilizado nuestro servicio de información nutricional basado en sus compras registradas en la tarjeta EROSKI Club.

Este informe ofrece un análisis detallado y personalizado de cómo se ajustan las compras del hogar a las recomendaciones de la dieta mediterránea. Su finalidad es orientar al cliente sobre los alimentos, cantidades y frecuencia de consumo que tanto él como demás miembros del hogar necesitan para mantener una alimentación equilibrada.

Además, a lo largo de 2019 se ha enviado desde Eroski Club de manera periódica información y actividades relacionadas con la salud a más de 250.000 Socios y más de 32.000 Socios han participado activamente en retos relacionados con una alimentación saludable.



Necesidades nutricionales específicas ⁴¹³⁻¹

De manera especial, somos sensibles a necesidades específicas en alimentación derivadas de enfermedades que afectan a algunas personas como la celiaquía, las alergias o las intolerancias alimentarias. Trabajamos para que nuestra oferta de productos para ellas sea segura, suficiente para una compra ordinaria y siempre con un nivel adecuado de precio. Por ello, mantenemos una comunicación fluida con diferentes entidades y colectivos que las representan, como la Federación de Asociaciones de Celíacos de España (FACE) o la Federación Española de Diabetes (FEDE), para conocer de primera mano sus demandas y preocupaciones y ampliar nuestra gama de alimentos para dar una respuesta adecuada a sus peticiones. Además, colaboramos con estas entidades para dar visibilidad y concienciar sobre su enfermedad mediante distintas campañas de sensibilización.

En 2019 hemos renovado el Convenio de Colaboración con la Asociación de Celíacos del País Vasco y hemos establecido un nuevo Convenio de Colaboración con la Asociación de Celíacos de La Rioja. En total, durante 2019 más de 1.630 socios de estas dos Asociaciones se han be-

neficiado de dichos Convenios que incluye, entre otros, un **20% de descuento en la compra de más de 200 referencias elaboradas específicamente sin gluten.**

Actualmente, y fruto de nuestro compromiso con las necesidades específicas de este colectivo, seguimos trabajando para mejorar la oferta de productos sin gluten tanto de nuestra marca propia como de marcas de otros fabricantes, contando actualmente con aproximadamente **3.000 productos sin gluten**, de ellos en torno a 2.400 de diversas marcas y más de 550 productos garantizados sin gluten de nuestra marca propia.

Igualmente, desde hace más de una década, además de cumplir con el Real Decreto 2220/2004 sobre declaraciones de alérgenos, ofrecemos una información adicional incluyendo en las etiquetas los textos de advertencia necesarios en mensajes separados de forma visible para indicar la potencial presencia de trazas de alérgenos. En 2019 hemos contado con más de 550 productos de marca propia sin gluten, 98 productos sin lactosa, 35 sin leche y 5 sin huevo.



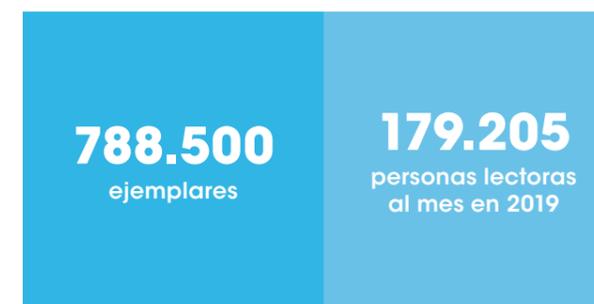
Información en salud y sostenibilidad ⁴¹³⁻¹

CONSUMER EROSKI es el proyecto informativo del Grupo EROSKI con el que queremos formar e informar a nuestros consumidores para facilitarles una vida saludable y sostenible, mediante productos informativos veraces, independientes, prácticos y amenos.

A través de esta publicación, disponible en castellano, catalán, euskera y gallego, tratamos temas relacionados con la alimentación, la seguridad alimentaria y la salud, pero también sobre otros temas de interés para nuestros consu-

midores: medio ambiente, solidaridad, mascotas y mundo bebé, o ahorro y la economía doméstica. Durante 2019 hemos continuado con nuestro afán de mejora y servicio a nuestros lectores y consumidores, incorporando nuevas secciones de su interés. En ella colaboran, además de distintos profesionales, varias entidades como la Federación de Diabéticos Españoles (FEDE), la Fundación Española del Corazón (FEC), el centro tecnológico Azti-Tecnalia y la Asociación Española de Pediatras de Atención Primaria (AEPap).

Edición impresa:



Edición digital: www.consumer.es



Alimentación y hábitos saludables desde la infancia 413-1

La información y la formación son herramientas fundamentales para tomar decisiones adecuadas en cuanto a alimentación se refiere. Por ello, promovemos una alimentación que prevenga la obesidad infantil y ofrecemos herramientas formativas a niños y niñas para que tomen las mejores decisiones sobre su alimentación de forma consciente y divertida.

Escuela de alimentación

Esta iniciativa de la Fundación EROSKI que nació en 2013 tiene el objetivo de fomentar una alimentación equilibrada y unos hábitos de vida saludables entre la ciudadanía y ser punto de encuentro de profesionales de la salud, de la educación, progenitores, escolares y resto de ciudadanía comprometida con la mejora de su alimentación y estilo de vida.

www.escueladealimentacion.es

Ofrece información actual y de calidad fruto del conocimiento científico y de las investigaciones que desarrolla, avalada por profesionales de la salud. Para el desarrollo de todas sus iniciativas colaborado también con gobiernos autonómicos y distintas organizaciones relacionadas con la salud y el consumo responsable.



Programas Educativos en Alimentación y Hábitos Saludables (PEAHS) del Grupo EROSKI

"Energía para crecer", de la FUNDACIÓN EROSKI

El programa, puesto en marcha por la Fundación EROSKI para hacer frente a las altas tasas de obesidad infantil, cuenta con 10 unidades didácticas y 3 talleres prácticos que se realizan fuera de las aulas (visitas a productores locales, tiendas, y aula de cocina), cuyos contenidos han sido elaborados por un Comité Científico formado por profesionales de la medicina, nutrición y dietética, psicopedagogía y pedagogía.

energiaparacrecer.escueladealimentacion.es

"Elige Bueno, Elige Sano", de CAPRABO

Este programa, puesto en marcha en 2008 y disponible en formato presencial y online, busca enseñar a los niños y niñas, incluyendo los de 2 y 3 años, a alimentarse de manera saludable y fomentar unos hábitos de alimentación equilibrada, acompañados de una persona profesional de la nutrición, además de concienciar sobre el desarrollo sostenible, el consumo responsable o hambre cero, entre otras materias.

Programas educativos de VEGALSA-EROSKI

En Galicia, nuestro programa educativo se desarrolla a través de los programas: "Visita tu súper", para fomentar hábitos de vida saludables y compra responsable; "Mates en tu súper", que realiza una visita a la tienda para que aprendan a realizar la compra; y "Come Rico, Vive San", un proyecto que aúna distintas iniciativas como las "Sanifiestas" en los colegios, y que se enmarca dentro del proyecto nacional "Prevención de la Obesidad. Aligera tu Vida", liderado por la Sociedad Española para el Estudio de la Obesidad (SEEDO).

Indicadores principales de los programas educativos del Grupo EROSKI para el curso 2018/19



VIII Encuentro de la Escuela de Alimentación de la Fundación EROSKI

Desde 2009, Fundación EROSKI ha promovido encuentros entre profesionales sanitarios y miembros de la ciudadanía con preocupaciones y necesidades en materia de salud. El objetivo es siempre ofrecer un espacio de reflexión en torno a asuntos relevantes y actuales relacionados con la salud de la población.

En 2019 y bajo el título "Pasión por la vida. El secreto para una madurez plena y saludable" expertos en el ámbito de la nutrición, psicología, salud, sociología y actividad física han analizado la importancia de la alimentación y los estilos de vida saludables en la etapa de la madurez. En el marco del evento, la Fundación EROSKI presentó el libro "Pasión por la vida. Guía práctica de estilos de vida saludables en la madurez."

Concurso Imagine Food 2019

Por tercer año consecutivo hemos convocado el Concurso Imagine Food, enmarcado dentro del programa educativo "Energía parva Crecer" de la Fundación EROSKI, que persigue, mediante la creación de recetas divertidas y saludables en sus dibujos, concienciar a los pequeños y sus familias la importancia de llevar una dieta equilibrada y saludable. En esta tercera edición del concurso hemos contado con la colaboración de DANONE como parte de su programa "Alimentando el Cambio". Se recibieron más de 2.800 dibujos de 237 colegios y 91 familias, triplicando la participación del año anterior.