



GRUPO
EROSKI

K A U S A L 2 0 1 0



4º CONGRESO INTERNACIONAL

(H A C C P) AUTOKONTROLA ETA KALTEGABEKO
JANARIAK, OSASUNAREN BABESERAKO

AUTOCONTROL Y ALIMENTOS
INOCUOS PARA PROTEGER LA SALUD

AUTO-CONTROL AND INNOCUOUS
FOOD FOR HEALTH PROTECTION

sartu

entrar

enter



**Normas privadas y su contribución a la
seguridad alimentaria (Iñaki Larrabeiti.
Director de Calidad)**

Bilbao 7 de Mayo de 2010

1. Historia

Historia



1. Historia

Historia

Volver a Inicio

1974

1974

Nuestro compromiso por la formación y la defensa de los derechos de los consumidores se plasma en el nacimiento de la revista CONSUMER EROSKI.



◀ 1971 1972 1973 1974 1975 1976 1977 1978

1. Historia

Historia

Volver a inicio

1978

1978

A la cesta de nuestros clientes llega nuestra marca propia EROSKI, entonces conocida también como 'marca blanca' porque sus envases eran blancos y azules.



1975

1976

1977

1978

1979

1980

1981

1. Historia

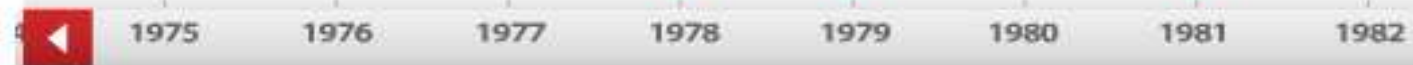
Historia

Volver a inicio

1979

1979

Comienzan a celebrarse las 'Escuelas de Consumidores' o 'Aulas de Consumo', destinadas a actividades de formación de los consumidores.



1. Historia

Historia

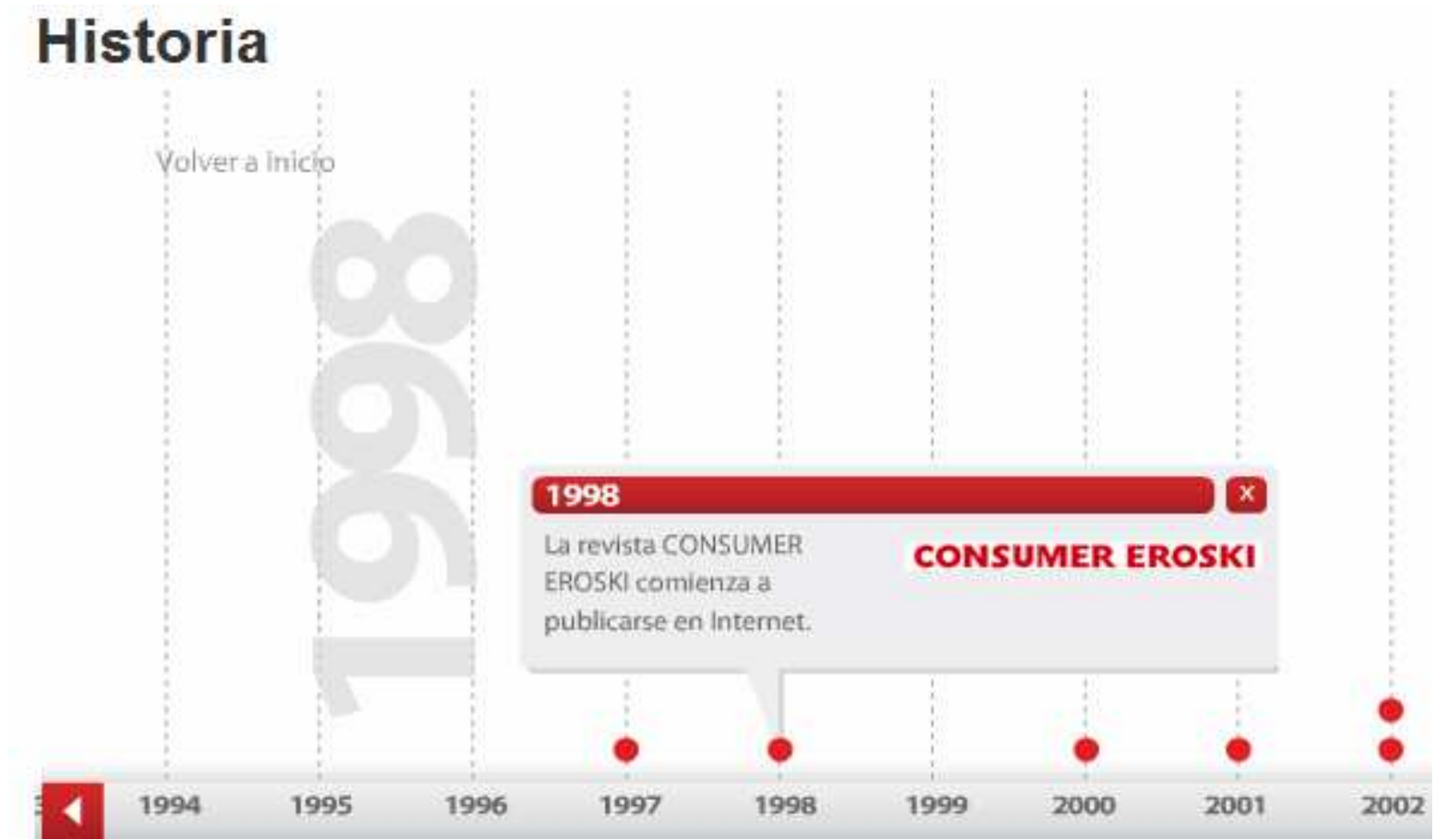


1. Historia

Historia



1. Historia



1. Historia



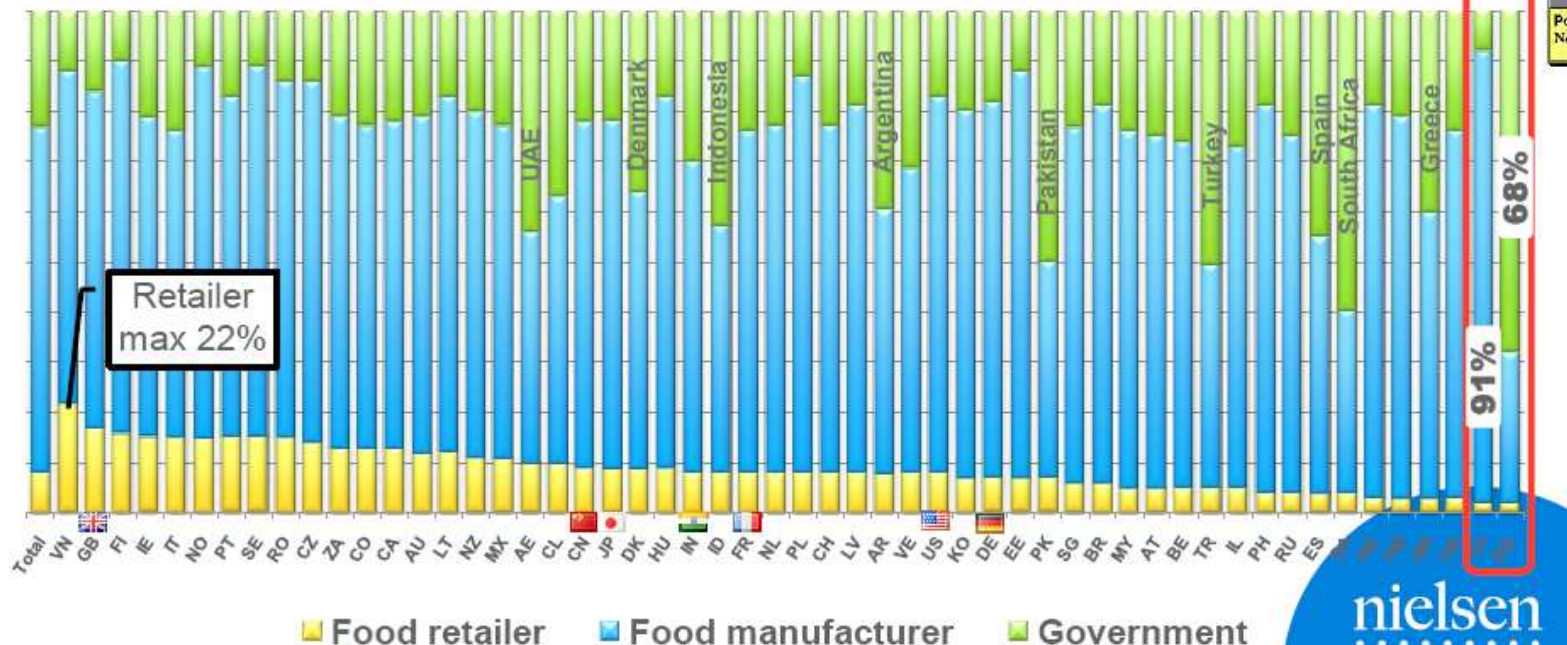
1. Historia

Historia



Percepciones sobre Seguridad Alimentaria

@Question: Who do you believe has the main responsibility for providing you with safe food?



Percepciones sobre Seguridad Alimentaria

@Question: How much do you agree with the statement:
I am willing to pay a premium for food that is safe

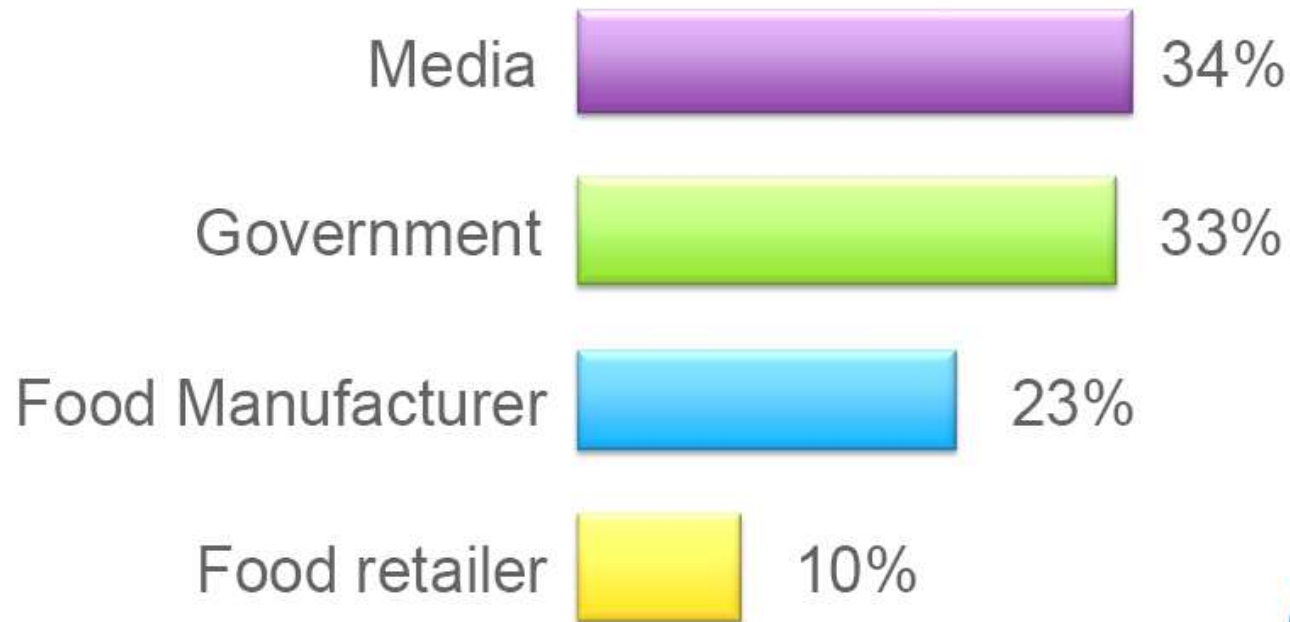
tmp20EB.tmp

Marking:
 ■ Marking
 Color by:
 Sum(I am willing to pay a pre
 ■ Min (0.36)
 ■ Max (0.88)



Percepciones sobre Seguridad Alimentaria

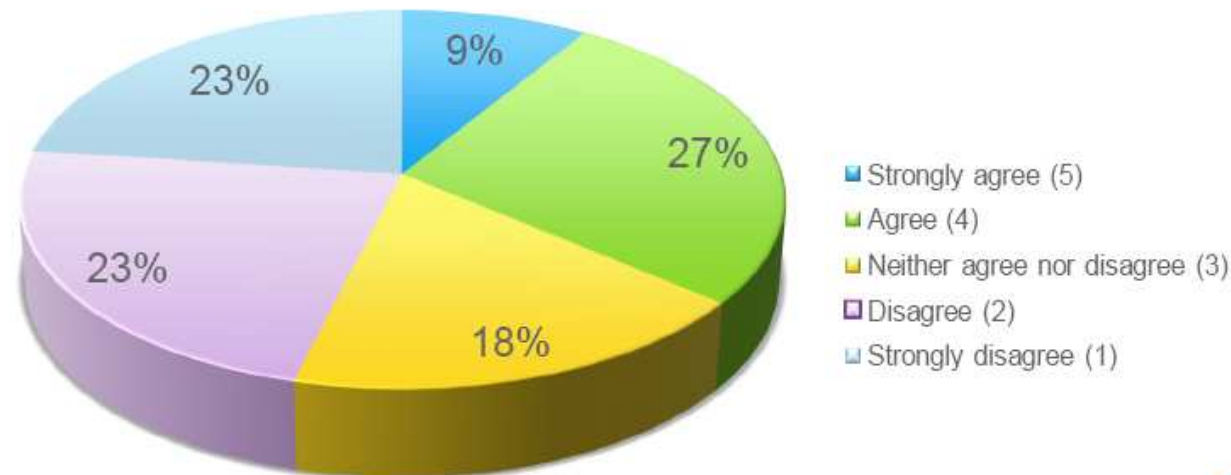
@Question: *Who do you trust the most when a food safety scare arises?*



nielsen

Percepciones sobre Seguridad Alimentaria

@Question: How much do you agree with the statement: *I eat food that is past its best before date if it looks and smells alright*



nielsen

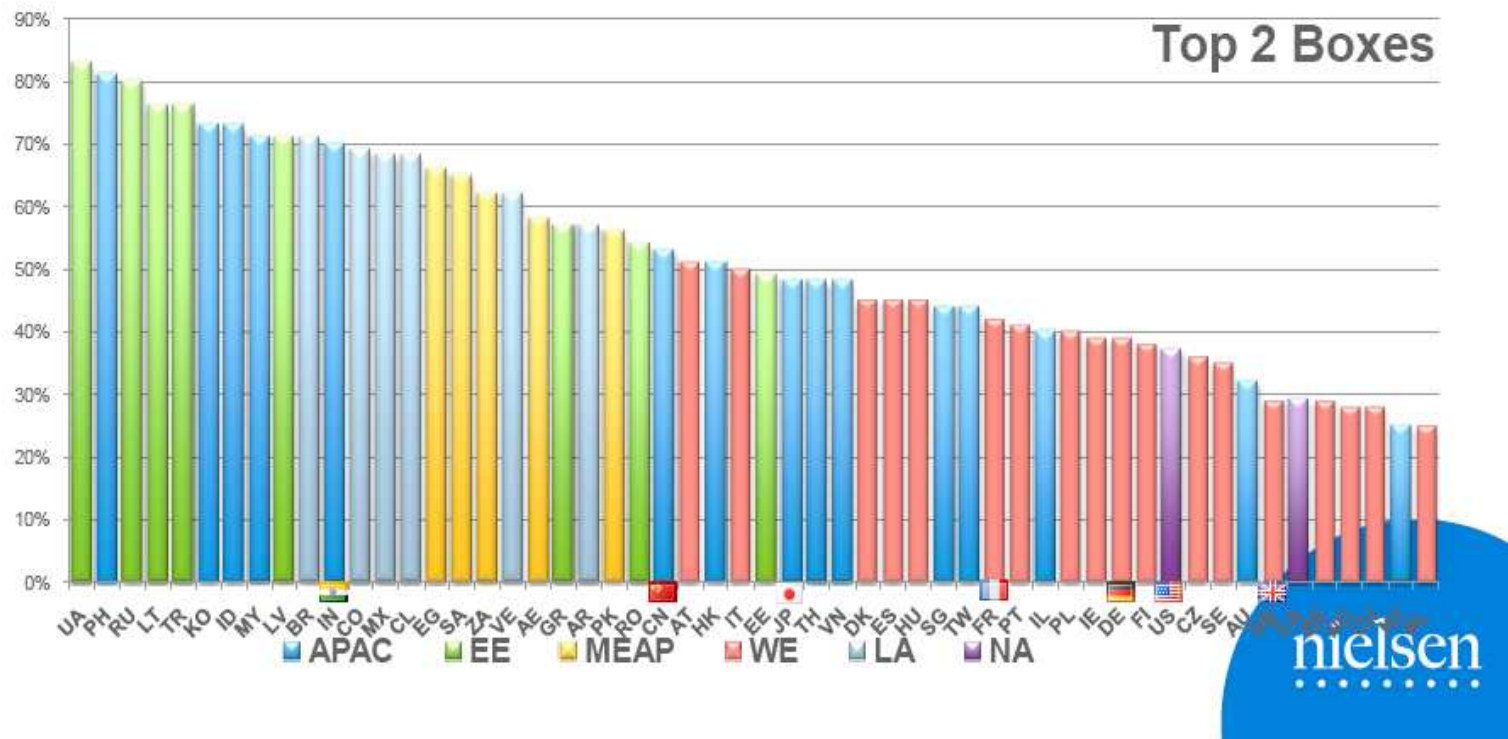
Percepciones sobre Seguridad Alimentaria

@Question: How much do you agree with the statement: *I eat food that is past its best before date if it looks and smells alright*



Percepciones sobre Seguridad Alimentaria

@Question: How much do you agree with the statement: *Organic food is safer than conventionally produced food*



Deberes de cada parte de la cadena alimentaria

Public-Private Collaboration?

Private

- Produce safe food
- Use preventive controls
- Test for pathogens
- Monitor supply chains
- Be transparent
- Demand regulation

Public

- Enforce: level the playing field
- Monitor imports
- Sponsor research

Individuals: Clean, Chill, Cook, Separate



Percepciones sobre la seguridad alimentaria

▶ Algunas conclusiones

- ❖ La visión sobre la seguridad alimentaria es muy diferente entre países según el nivel de desarrollo. Hay quien está dispuesto a pagar más por ella y quien la da por descontada.
- ❖ Un diferente nivel de seguridad alimentaria, cambia los comportamientos de los consumidores
- ❖ El público tiene más confianza ante una crisis alimentaria en las autoridades y los medios, que en los fabricantes y distribuidores

Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Eroski

Su contribución a la Seguridad Alimentaria

- ▶ El aseguramiento de la marca propia
- ▶ El aseguramiento de los productos frescos
- ▶ Proveedores locales de riesgo
- ▶ La cadena de frío
- ▶ Controles microbiológicos en el punto de venta

El aseguramiento de la marca propia

La marca propia supone cerca del 40% de nuestra facturación

Es el mayor elemento de imagen y el mayor compromiso que tenemos con nuestros clientes.

Somos los principales interesados en asegurar su calidad

El aseguramiento de la marca propia

- **1978** : pioneros en España en la introducción de la marca blanca: 6 productos blancos.
- **2009**: Los productos EROSKI han alcanzado el 34% de las ventas de alimentación. 3.800 referencias.



Gran Responsabilidad

Una marca tarda mucho en construirse y poco en arruinarse
Una crisis alimentaria en un producto puede dañar la imagen de toda la empresa



El aseguramiento de la marca propia

▶ El aseguramiento de la marca propia

Antes de poder fabricar un producto con nuestra marca debe pasar una auditoría de calidad y cumplir con al menos el 75% de los items de la misma → clasificado A, o B

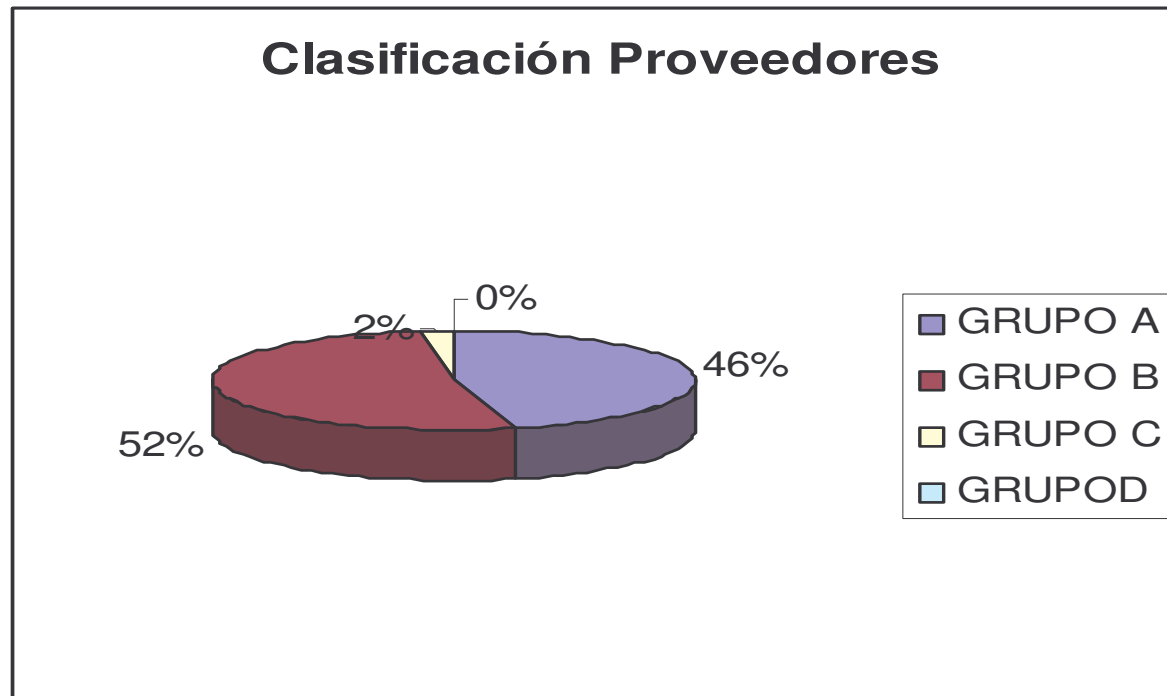
Posteriormente el proveedor es reauditado periódicamente. La periodicidad varía en función de la nota de la anterior auditoría, de los resultados de los programas de control analíticos , de las reclamaciones

El aseguramiento de la marca propia

► El aseguramiento de la marca propia

La clasificación actual de nuestros proveedores

A > 90%; B 75-89%; C 60-74%; D < 59%



El aseguramiento de la marca propia

▶ Principales cuestiones revisadas en la auditoría

- Sistema APPCC
- Responsabilidades de la dirección
- Gestión de los recursos
- ✓ ***Formación y adiestramiento***
- ✓ ***BPFs***
- ✓ ***Instalaciones para el personal***

El aseguramiento de la marca propia

▶ Principales cuestiones revisadas en la auditoría

- Fabricación del producto
- ✓ **Compras**
- ✓ **Almacenes materias primas y producto terminado**
- ✓ **Área de producción**
- ✓ **Terrenos y edificios**
- ✓ **Tratamiento de aguas**
- ✓ **Higiene y limpieza**
- ✓ **Gestión de los residuos**

El aseguramiento de la marca propia

▶ Principales cuestiones revisadas en la auditoría

- Fabricación del producto
- ✓ **Control de plagas**
- ✓ **Transporte**
- ✓ **Mantenimiento de maquinaria y equipos**
- ✓ **Control de equipos de inspección**
- ✓ **Identificación y trazabilidad**
- ✓ **Control de OGMs y alérgenos**

El aseguramiento de la marca propia

▶ Principales cuestiones revisadas en la auditoría

- Medición, análisis y mejora
- ✓ Auditorías internas
- ✓ Control de procesos
- ✓ Análisis de producto
- ✓ Control de no conformidades
- ✓ Acciones correctivas
- Control de la documentación y los registros

Planes de control de producto

- **Plan de control en laboratorio Eroski**
- Laboratorio acreditado (norma ISO 17025)
- Área Química (análisis nutricional, aditivos, alergenicos,...)
- Área Biología (patógenos, vida útil, autenticidad, OGMs...)



Plan de control de seguimiento

- ▶ Campañas específicas **nutrientes**
- ▶ Campañas de **control microbiológico**
- ▶ Frutas y Hortalizas: **residuos fitosanitarios**
- ▶ Cárnicos: **residuos de medicamentos** y promotores de engorde
- ▶ Detección de **OGM's**
- ▶ **Identificación de especies**
- ▶ Presencia de **alérgenos** en alimentos

Los referenciales en Frescos. Eroski Natur

En la marca propia de frescos además de la planta de elaboración-ensvasado, sala de despiece , matadero tenemos un **pliego de condiciones de la producción primaria**



Los referenciales en Frescos. Eroski Natur

Los requisitos relacionados con la seguridad alimentaria son muy exigentes

En productos vegetales => presencia máxima de residuos < 50% LMR (sumadas todas las sustancias del mismo grupo)

Realizamos mas de 400 análisis de pesticidas al año en frutas y hortalizas Natur

Los referenciales en Frescos. Eroski Natur

Los requisitos relacionados con la seguridad alimentaria son muy exigentes

En productos de origen animal =>

- ❖ **Control de tratamientos veterinarios y plazo de supresión mayor al legal. 40 días en cerdo, 28 días en cordero.**
- ❖ **Análisis en pienso y producto final de tratamientos de engorde artificial.**
- ❖ **Trazabilidad hasta el productor**

Los productos locales de riesgo

**Un producto local puede
suponer un riesgo global**

Productos locales de riesgo

Cuando el proveedor no tiene una marca potente, un incidente que afecte a la seguridad alimentaria repercutirá en nuestra marca

=> Necesidad de asegurar la calidad sanitaria del proveedor

Productos locales de riesgo

Familias de productos que consideramos de riesgo sanitario

- ▶ **Panadería Pastelería**
- ▶ **Pastelería y bollería con nata y crema**
- ▶ **Charcutería**
- ▶ **Queso fresco tradicional (no – ultrafiltrado)**
- ▶ **Cárnicos Cocidos loncheados**
- ▶ **Cárnicos curados-semicurados a vacío**
- ▶ **Patés cortados (no piezas enteras, sino trozos a vacío, etc)**

Productos locales de riesgo

Familias de productos que consideramos de riesgo sanitario

- ▶ Libreservicio
- ▶ Pescados ahumados
- ▶ Semiconservas de pescado
- ▶ Leche fresca (pasteurizada)
- ▶ Leches fermentadas (cuajadas, yogures,...)
- ▶ Comida preparada

Productos locales de riesgo

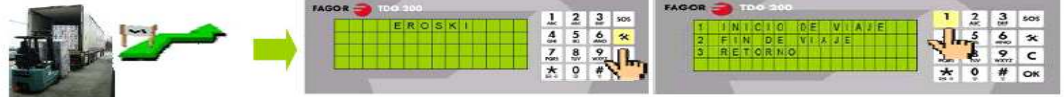
- **Realizamos una auditoría previa centrada exclusivamente en items críticos de seguridad alimentaria (54 items)**
- **Incluimos etiquetado de alérgeno**
- **Plan de control analítico**
- **Pobre nivel de preparación de los proveedores → Necesaria *Importante Labor de asesoría***

El control de la cadena de frío

- **La distribución alimentaria organizada supone una gran contribución al aseguramiento de la cadena de frío por su integración y el uso de nuevas tecnologías**
- **El Grupo Eroski ha dotado a su flota de camiones, de dispositivos GPS con una conexión a una sonda que controla la temperatura a la que transporta los productos.**
- **También controlamos centralizadamente la T^a de los muebles de los puntos de venta**

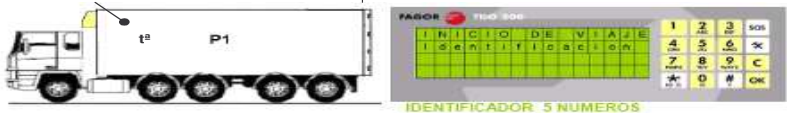
El control de la cadena de frio

CARGADO EN LA PLATAFORMA -> INICIO DE VIAJE



Los camiones llevan una sonda de temperatura que recoge datos cada 2 minutos. Además un sensor detecta las aperturas y cierres de las puertas, por lo que podemos controlar el momento exacto de las descargas para cada uno de los centros.

El transportista programa en un Display ubicado en el camión, el inicio del viaje y el proceso que transporta.



IDENTIFICADOR 5 NUMEROS

Las Rutas pueden ser de uno o varios centros.



Se programa el retorno, después de la última entrega y posteriormente el fin del viaje.



VEHICULO VACIO



LLEGADA A PLATAFORMA

Los datos se registran y gestionan en un Sistema de Gestión de Flotas. (FLOTASMAP)



El control de la cadena de frío

- ▶ **Control de Temperatura de una ruta por localización en un periodo de tiempo definido:**
- ▶ **Con esta consulta podemos conocer la temperatura del producto transportado para cada una de las rutas,, (aprox. cada 2 minutos), así como los tiempos de parada, aperturas de puerta, T^a medias de transporte, incidencias...**

El control de la cadena de frio

ALERTA !!! - Microsoft Internet Explorer

FLOTASMAP ALARMA EVENTO EROSKI
 Usuario: Fernando

Selección Flota | Cuadro Mandos | Mensajería | Alarmas | Control Comunicaciones | Cartografía | Rutas | Informes | Menus Eroski | Mantenimiento

MÓDULO DE FRIO

Opciones

- Cuadro Mandos
- Mantenimiento
- Informe Sondas
- Gráfica Sondas

Elija el vehículo y el período de consulta:

Matrícula:

Desde: :

Hasta: :

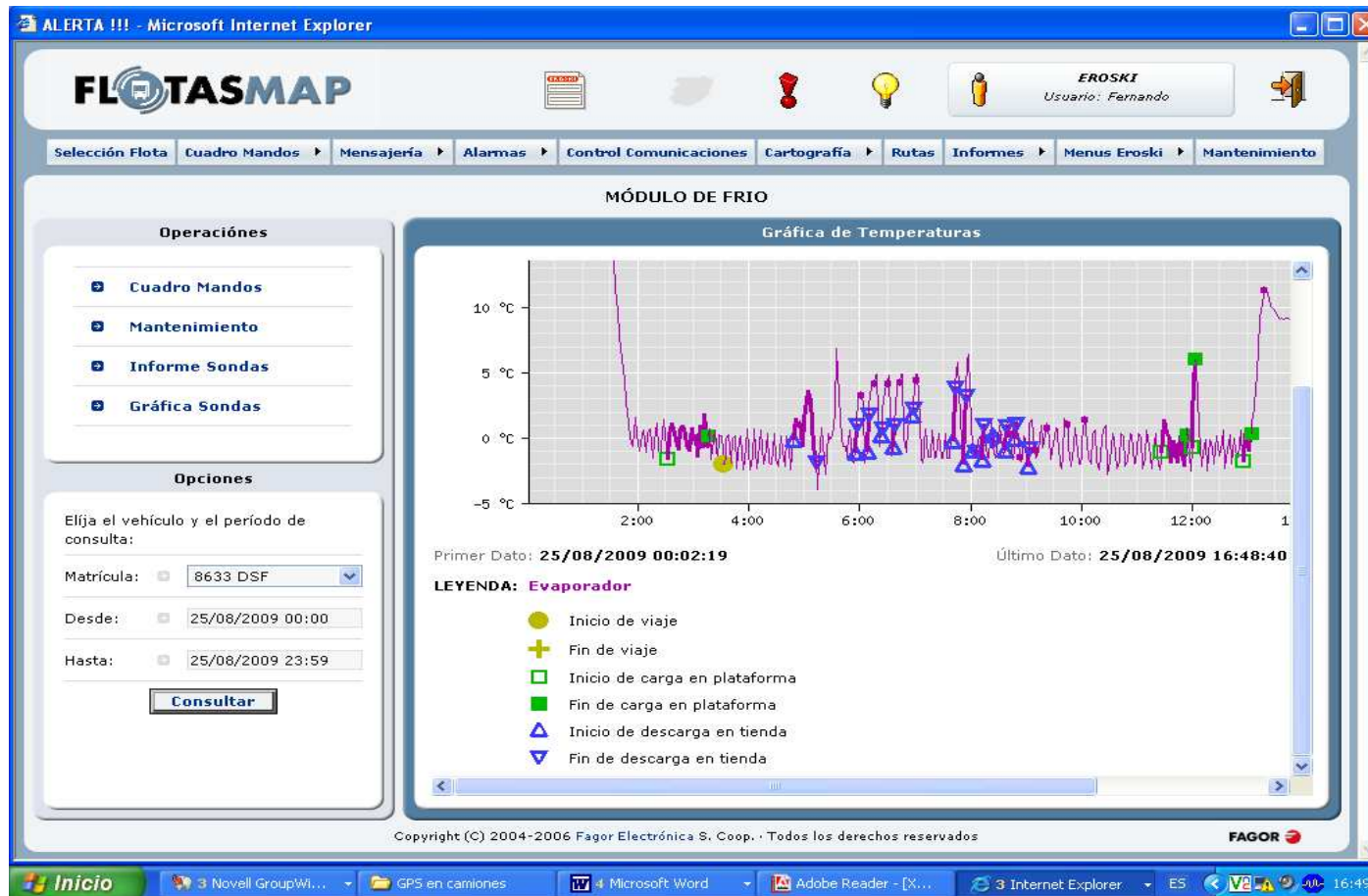
Histórico de Temperaturas

cobertura	IBANARRIETA - ZESTOA - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:23:18	0.1
En Marcha	IBAÑARRIETA - ZESTOA - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:25:47	-0.2
En Marcha	OIKIA - ZUMAIA - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:28:03	-0.2
En Marcha	MEAGA - GETARIA - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:30:29	-0.5
En Marcha	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:32:47	-0.3
En Marcha	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:35:04	-0.3
En Marcha	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:37:33	-0.2
Entrada en Zona Eroski	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:39:39	-0.2
Parado	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:39:50	-0.2
Parado	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:42:08	-0.2
Apertura Puerta Remolque	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:43:29	-0.3
Parado	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:44:38	0.2
Parado	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:46:56	4.3
Parado	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:49:13	5.6
Parado	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:51:31	4.7
Parado	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:54:01	4.6
Parado	ZARAUTZ - ZARAUTZ - GUIPUZKOA - ESPAÑA	25/08/2009	02:56:19	4.2

Copyright (C) 2004-2006 Fagor Electrónica S. Coop. Todos los derechos reservados **FAGOR**

Inicio | 3 Novell GroupWi... | GPS en camiones | 4 Microsoft Word | Adobe Reader - [X... | 3 Internet Explorer | ES | 16:46

El control de la cadena de frío

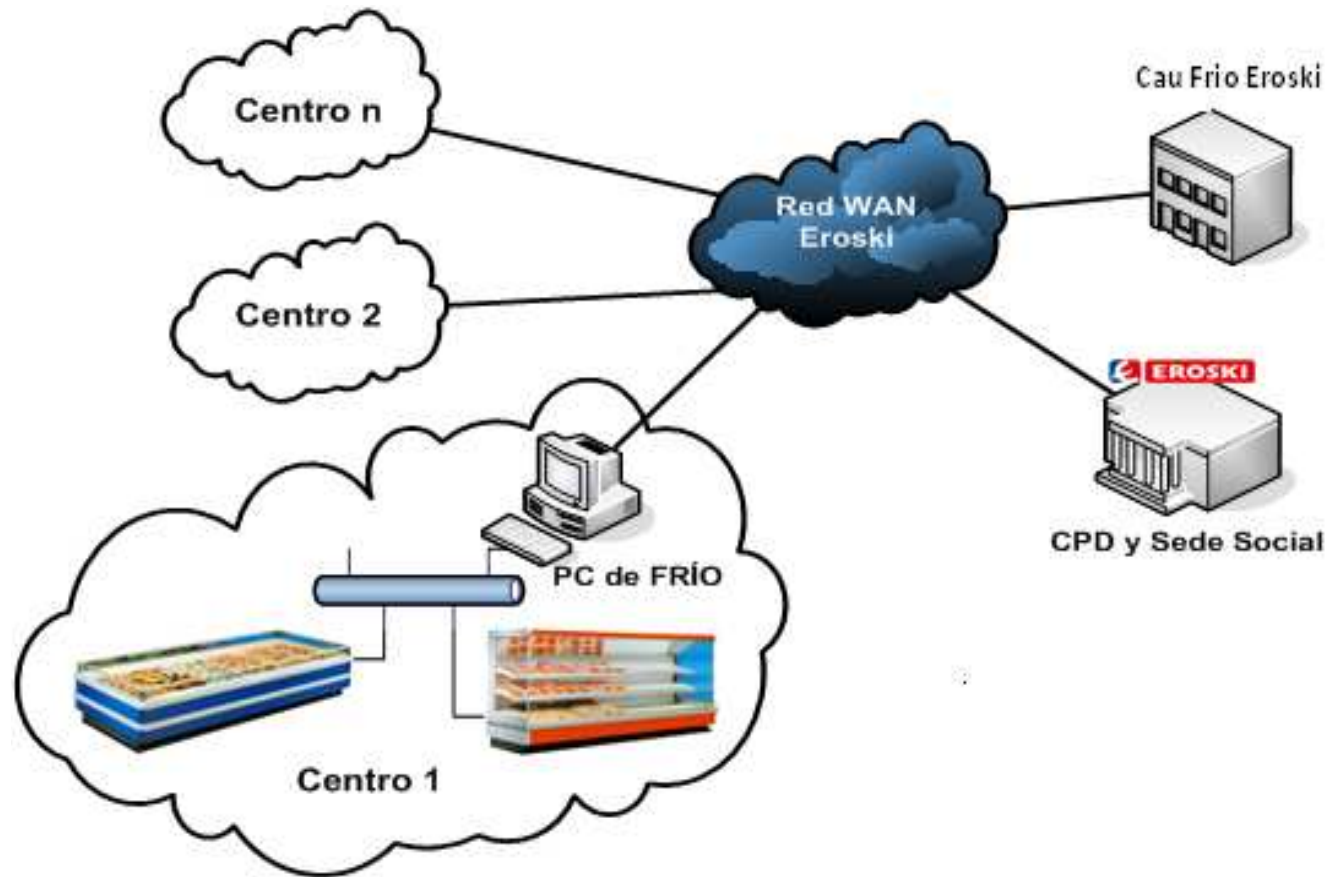


El control de la cadena de frío

Arquitectura y conexión al CAU Frío de los Puntos de Venta

- Cada punto de venta cuenta con una estación de trabajo con una aplicación de Frío instalada.
- Dicha aplicación es la encargada de reportar las alarmas tanto de los muebles como de las centrales (desde una alarma de alta temperatura de un mueble hasta una caída de un compresor).
- Dicho report de alarmas viaja a través de la red de comunicaciones de Eroski, llegando a un Servidor de Alarmas Central ubicado en el Cau Frío, dónde se encuentran todos los centros dados de alta.

El control de la cadena de frio



El control de la cadena de frío

- ▶ Se ajustan las temperaturas a las que debe estar cada sonda y se marca un umbral de alarma, (Límite Crítico) el cual; al ser superado, reporta la alarma correspondiente al Cau Frío.

Servicios	T.prod	SET	HAL	LAL	TAO	D1	D2	D3	D4	D5	D6
FRUTERIA	2 a 4	2	6	-5	30	8	12	16	20	0	4
CARNICERIA	0 a 2	-2	4	-5	30	2	6	10	14	18	22
CONGELADO	-18	-23	-15	-35	30	0	6	12	18		
CHARCUTERIA	2 a 4	2	6	-5	30	8	12	16	20	0	4
LACTEOS	3 a 7	3	7	-5	45	15	19	23	3	7	11
PANADERIA	-18	-18	-15	-35	30	1	7	13	19		
PESCADERIA	0 a 2	-2	4	-5	30	20	0	4	8	12	16
FRESCO	2 a 5	2	6	-5	30	10	14	18	22	2	6
COMIDA PREPARADA	0 a 4	2	6	-5	30	21	1	5	9	13	17

Planes de Control microbiológico

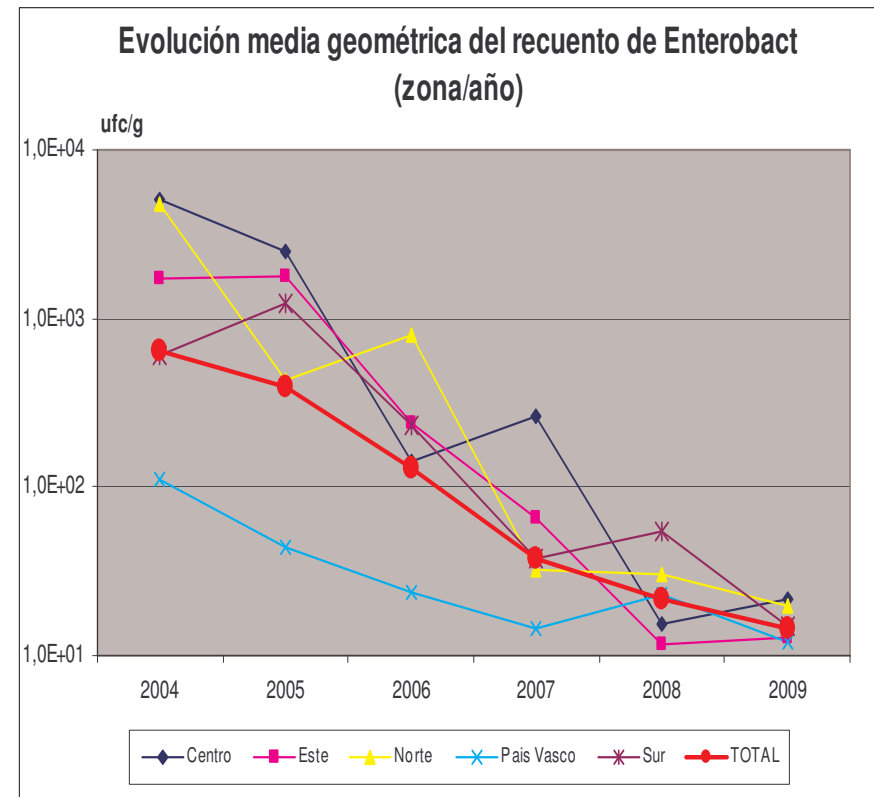
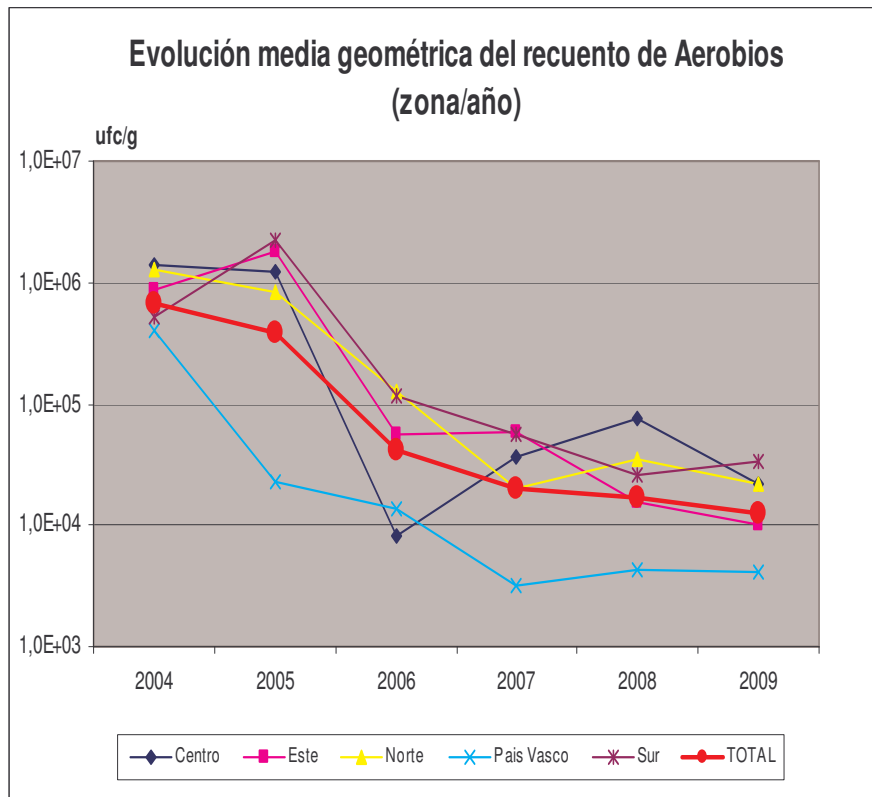
Realizamos 3 rondas de controles microbiológicos en los puntos de venta → 1832 productos en 2010

Análisis de limpieza y desinfección de las secciones de frescos (2 en cada punto de venta)

Planes específicos de control Listeria (300 ref) y Salmonella (300 ref)

Implantando acciones de mejora en toda la cadena : los manipuladores, los procesos , y los proveedores

Evolución de los resultados del salmón ahumado (aerobios y enterobacterias)



Sistema de retirada de productos del mercado

Las empresas de distribución están conectadas con el SCIRI a través de sus asociaciones Anged, Asedas, Aces , por las que nos llegan las alertas alimentarias

Por otro lado recibimos información de nuestros planes de control internos, reclamaciones de clientes, o información de proveedores.

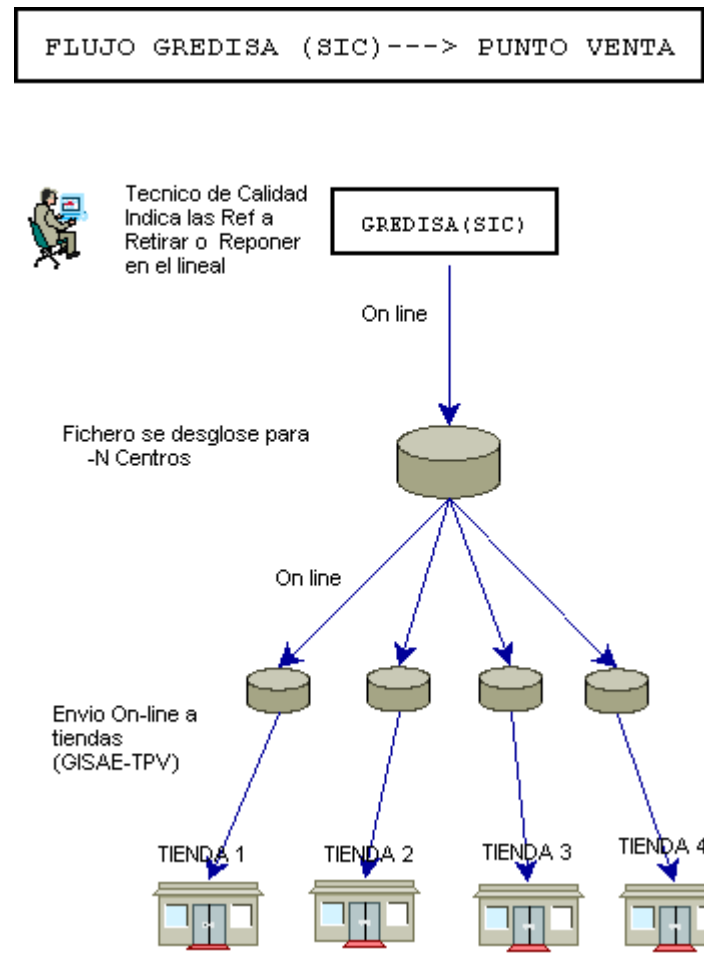
En total del ejercicio 09 hemos retirado 44 productos de la venta. La gran mayoría son por cuestiones de calidad 64%. Le siguen causas sanitarias 25% ,y un 11% es por motivos de etiquetado

El origen de la información es mayoritariamente las reclamaciones 57%; le siguen las comunicaciones de proveedor 18%; planes de seguimiento 14%; y por último alertas oficiales 11 %

Sistema de retirada de productos del mercado

Disponemos de un sistema informático que nos permite impedir el paso de un producto alertado por los terminales de caja

En unos minutos la referencia introducida en el sistema está bloqueada en todos los puntos de venta y la seguridad de no puesta en el mercado es total



Conclusiones

La contribución de la distribución a la seguridad alimentaria se puede censar en :

Integración de la cadena de suministro

Mejora de la cadena de frío

Implantación de BPMs estandarizadas

La marca propia como valor de marca a proteger

Acicate para la mejora de pequeños proveedores

Conclusiones

La contribución de la distribución a la seguridad alimentaria se puede censar en :

Mayor eficiencia y rapidez en la gestión de las crisis alimentarias

¡¡Muchas Gracias por su Atención !!