

INDICADORES PRODUCTO 2016



PR1A Evaluación impactos producto en salud y seguridad cliente
DESCRIPCIÓN SISTEMA CALIDAD _____ 2

PR2B Incidentes calidad seguridad _____ 6

PR1A Evaluación impactos producto en salud y seguridad cliente
SELLOS CALIDAD _____ 3

PR4A Incumplimientos jurídicos de la regulación y de códigos voluntarios sobre etiquetado del producto _____ 7

PR1B Evaluación de los impactos del producto en la salud y seguridad del cliente
CONTROL CALIDAD _____ 4

PR4B Incumplimientos calidad de etiquetado _____ 8

PR2A Incidentes jurídicos derivados del incumplimiento legal o los códigos voluntarios sobre salud/seguridad del cliente _____ 5

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente _____ 00

¿Dispone de un sistema de gestión de calidad certificado?	
España	Si
Argentina	Si
Brasil	Si
Portugal	Si
China	Si
	Descripción del sistema
	<p>Los procesos de homologación, validación y control de proveedores y productos de marca propia y control de fruta y verdura, están certificados bajo un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008. El Sistema de Gestión de Calidad de DIA consta de una serie de documentos (procedimientos, instrucciones de trabajo, registros, etc) que sirven de marco tanto para el Desarrollo de Marca Propia, como para el seguimiento y control de la calidad de los productos una vez desarrollados a lo largo de la cadena de distribución: desde la fábrica del proveedor hasta la tienda. Bajo este sistema, DIA participa en todo el proceso de desarrollo y control de sus productos implicándose en todas las etapas de la cadena: Antes de incorporar una nueva referencia al surtido, cada proveedor ha de pasar una estricta auditoría inicial de manera que se garantice la seguridad de cada fábrica que elabora productos de Marca Propia. El desarrollo de cada una de las referencias de marca propia de que consta nuestro surtido requiere además de una labor de definición técnica del producto que determinará sus características y calidad y que será base para establecer el plan de control posterior. Otro requisito imprescindible previo a la puesta en el mercado de una nueva referencia es la realización de una cata ciega de consumidores que permita la evaluación de la percepción del consumidor sobre los productos en desarrollo. Una vez desarrollado el producto, el sistema de gestión contempla medidas y procedimientos para mantener y evaluar la calidad (que se exponen con detalle en los siguientes indicadores), tales como la monitorización de la cadena de frío, la supervisión de las condiciones higiénico-sanitarias y de limpieza de las instalaciones de almacenamiento y venta al público, las auditorías y catas de control y los análisis internos y externos de las referencias de marca propia.</p>
	Descripción de las medidas
	<p>MEDIDAS PARA MANTENER LOS REQUISITOS SOBRE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PRODUCTO: SOBRE EL PRODUCTO: A) Auditorías de control B) Páneles DE control SOBRE EL PROCESO: A) APPCC B) Auditorías de Cadena de frío C) Auditorías higiénico-sanitarias D) Auditorías de tienda</p>
¿Dispone de procedimientos para evaluar la calidad de los productos?	
España	Si
Argentina	Si
Brasil	Si
Portugal	Si
China	Si
	Descripción de los procedimientos
	<p>MEDIDAS PARA EVALUAR LOS REQUISITOS DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS A) Plan de control interno B) Plan de control externo</p>

¿Dispone de sellos de producto (sello producto ecológico, comercio justo, otros)?	
Argentina	No
Brasil	No
China	No
España	Sí
Portugal	No
Descripción de tipos de sellos	
España	<p>SELLO AGRICULTURA ECOLÓGICA * Marca Nacional: a día de hoy no hay seguimiento ni herramientas para obtener esta información. *F&V: 3 referencias BIO (170521 Tomate ensalada; 170563 Plátano; 170561 Manzana Golden) *Marca propia: 2 referencias BIO (222137 Manzanilla ecológica proveedor 83801 Expressate y 225600 Gouda bio lonchas proveedor 83836 Millán Vicente) SELLO HALAL Perecederos (C&P) 1 referencias con sello Halal: código 105055_Pollo limpio Halal, producido por dos proveedores "37378_UVE, S.A. y 37619_Avícola Moraleja, S.A.</p>

	Porcentaje de proveedores de artículos de marca propia con auditoría [%]		
	2014	2015	2016
Argentina	100%	100%	99,50%
Brasil	98,00%	100%	95,65%
China	98,00%	100%	98,00%
España	93,70%	95,70%	96,40%
Portugal	97,00%	98,10%	96,67%

	Número de análisis realizados en laboratorios internos		
	2014	2015	2016
Argentina	54.672	77.235	91.089
Brasil	132.815	147.758	148.210
China	11.041	10.871	9.783
España	389.509	481.689	555.147
Portugal	69.785	69.392	66.160

	Número de análisis realizados en laboratorios externos		
	2014	2015	2016
Argentina	3.278	3.449	3.301
Brasil	4.053	4.354	4.437
China	430	237	324
España	9.352	10.014	10.174
Portugal	4.231	3.808	4.022

	Número de análisis TOTALES		
	2014	2015	2016
Argentina	57.950	80.684	94.390
Brasil	136.868	152.112	152.647
China	11.471	11.108	10.107
España	398.861	491.703	565.321
Portugal	74.016	73.200	70.182

	Número de análisis internos de artículos de marca propia sobre el número de entradas de artículos de marca propia.		
	2014	2015	2016
Argentina	29%	40%	46%
Brasil	54%	53%	51%
China	59%	81%	84%
España	22%	27%	30%
Portugal	23%	23%	22%

% de Artículos de Marca Propia con Plan de Calidad	
2016	
Argentina	99,70%
Brasil	100%
China	100%
España	99,90%
Portugal	99,37%

% de Artículos de Marca Propia con Panel	
2016	
	97,80%
	99,60%
	93,00%
	100%
	98,96%

Número de Auditorias Internas realizadas (Cadena de frío, Limpieza e higiene, Laboratorios Internos, Auditoría de Tienda)			
	2014	2015	2016
Argentina	205	247	800
Brasil	375	386	393
China	91	76	81
España	1.130	1113	1178
Portugal	175	340	589
Total	1.976	2.162	3.041

Número de Auditorias Internas/ metro2 superficie venta COCO + COFO de enseña DIA			
	2014	2015	2016
	1,33	1,43	4,35
	1,38	1,26	1,15
	1,67	1,45	1,69
	0,98	0,62	0,68
	1,03	1,89	3,12
	1,09	0,87	1,22

PR2A

**Incidentes jurídicos derivados del incumplimiento legal
o los códigos voluntarios sobre salud/seguridad del
cliente**

Número incidentes derivados del incumplimiento respecto a la salud y seguridad de la regulación legal con resultado de multa o sanción	
Argentina	0
Brasil	0
China	0
España	0
Portugal	0

PR2B Incidentes calidad seguridad

Número de incidentes derivados del incumplimiento respecto a la calidad comercial, salud y seguridad de códigos voluntarios			
	2014	2015	2016
Argentina	5.994	8.610	10.072
Brasil	7.841	8.834	9.142
China	534	237	196
España	69.773	91.146	94.444
Portugal	8.708	8.142	7.037

Número de incidentes / N° de análisis (%)			
	2014	2015	2016
Argentina	10,34%	10,67%	10,67%
Brasil	5,73%	5,81%	5,99%
China	4,66%	2,13%	1,94%
España	17,00%	18,54%	16,71%
Portugal	11,77%	11,12%	10,03%

PR4A

Incumplimientos jurídicos de la regulación y de códigos voluntarios sobre etiquetado del producto

Número de incidentes por incumplimiento con resultado de multa o sanción	
Argentina	0
Brasil	0
China	0
España	0
Portugal	0

PR4B Incumplimientos calidad de etiquetado

Número de incidentes derivados del incumplimiento regulación relativa etiquetado			
	2014	2015	2016
Argentina	176	96	57
Brasil	1.609	1.182	1.112
China	12	5	5
España	1.947	3.425	3.764
Portugal	116	170	98

Número de incidentes etiquetado / N° de Análisis			
	2014	2015	2016
Argentina	0,30%	0,12%	0,06%
Brasil	1,18%	0,78%	0,73%
China	0,10%	0,05%	0,05%
España	0,49%	0,70%	0,67%
Portugal	0,16%	0,23%	0,14%

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente

Número de consultas por parte de los clientes.			
	2014	2015	2016
Argentina	231	14.839	378
Brasil	52.361	62.416	79.888
China	40	14	2
España	1.440	1.602	2.216
Portugal	249	172	2
TOTAL	54.321	79.043	82.486

Numero de quejas por parte de los clientes			
	2014	2015	2016
Argentina	2.174	11.963	3.847
Brasil	16.827	15.379	22.058
China	617	404	304
España	2.096	2.569	3.059
Portugal	232	150	172
TOTAL	21.946	30.465	29.440

Número de sugerencias por parte de los clientes.			
	2014	2015	2016
Argentina	33	137	24
Brasil	400	581	1.085
China	2	2	0
España	273	547	640
Portugal	3	0	0
TOTAL	711	1.267	1.749

Número total de escuchas de clientes.				Diferencia 2016-2015
	2014	2015	2016	
Argentina	2.438	26.939	4.249	-84,23%
Brasil	69.588	78.376	103.031	31,46%
China	659	420	306	-27,14%
España	3.809	4.718	5.915	25,37%
Portugal	484	322	174	-45,96%
TOTAL	76.978	110.775	113.675	2,62%

PR5 **Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente (continuación)**

Describir las prácticas llevadas a cabo sobre la satisfacción del cliente.	
Argentina	A partir de enero 2016, el depto de SAC (servicio de Atención al Consumidor) vuelca la información referente a quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes en la webflow SAC. Los reclamos, sugerencias y consultas referidos a CALIDAD DE PRODUCTO, son derivados al depto de Calidad, el cual debe brindar una respuesta a SAC siempre que se requiera. Dicha gestión del depto de Calidad se realiza mayormente desde Sede; hay casos puntuales de reclamos provenientes de la operación de tiendas que pueden ser derivados a Calidad de los centros de Distribución.
Brasil	Hay un departamento de atención al cliente que recibe contactos diversos a través de teléfono, e-mails y midias sociales donde se utilizan una aplicacion informatica donde se controlan las informaciones y donde se puede contestar los clientes.
China	El servicio de atención al cliente envía el informe de la demanda al departamento de calidad, la calidad juzgaría si es problema de la calidad. Si es problema de la calidad y relacionado con la remuneración, la calidad pediría PM para entrar en contacto con al surtidor para seguir la compensación. Si es un problema de calidad y sin compensación, la calidad haría incidencia en el sistema y sería enviada al proveedor a través de AS400.
España	Los clientes disponen de un Servicio de Atención al Cliente para transmitir sus consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias, etc. Los clientes pueden contactar con el departamento de SAC a través de: *Número de teléfono; indicado en los packaging de los productos de Marca Propia, y en carteles informativos que se están incorporando de forma paulatina en nuestras tiendas. *Página WEB DIA. En el apartado del Servicio de Atención al cliente existe un formulario en el que el cliente puede comunicar su queja/reclamación/sugerencia/etc. *A través de hojas de sugerencia disponibles en nuestras tiendas propias. * Redes sociales: las reclamaciones publicadas por el cliente en nuestros perfiles es filtrada por el Community Manager y las reclamaciones a gestionar son transmitidas al departamento de SAC El departamento de SAC, gestiona y cierra aquellas reclamaciones para las que tiene argumentario respuesta, y el resto las transfiere a los distintos departamentos de la empresa según el tema al que se refiera. Estos departamentos serán los responsables de la gestión y cierre de estas reclamaciones.
Portugal	Nuestros clientes pueden hacer sus reclamaciones o sugerencias, llamando para el servicio de atención al cliente (SAC), escribiendo un email directamente en el site "Minipreco" o "Clarel", en el facebook, por carta o directamente en la tienda. Siendo que, esta última forma de reclamar, es registrada en el SAC por llamada de la tienda al servicio de atención al cliente.