

Calidad: Evaluación impactos producto en salud y seguridad cliente.
 Descripción Sistema Calidad.

¿Dispone de un sistema de gestión de calidad certificado?	
España	Sí
Argentina	Sí
Brasil	Sí
Portugal	Sí
China	Sí
Descripción del sistema. 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.	
Descripción de las medidas. MEDIDAS PARA MANTENER LOS REQUISITOS SOBRE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PRODUCTO: SOBRE EL PRODUCTO: A) Auditorías de control. B) Paneles de control SOBRE EL PROCESO: A) APPCC. B) Auditorías de Cadena de frío. C) Auditorías higiénico-sanitarias. D) Auditorías de tienda.	
¿Dispone de procedimientos para evaluar la calidad de los productos?	
España	Sí
Argentina	Sí
Brasil	Sí
Portugal	Sí
China	Sí
Descripción de los procedimientos. MEDIDAS PARA EVALUAR LOS REQUISITOS DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS A) Plan de control interno. B) Plan de control externo.	

Evaluación de los impactos del producto en la salud y seguridad del cliente. Control Calidad.

Porcentaje de proveedores de artículos de marca propia con auditoría [%].			
	2013	2014	2015
DIA			
Argentina	100	100	100
Brasil	87,7	98	100
China	95,49	98	100
España	95	93,7	95,7
Portugal	90,5	97	98,1

Número de análisis realizados en laboratorios internos.			
	2013	2014	2015
DIA			
Argentina	45.574	54.672	77.235
Brasil	106.943	132.815	147.758
China	22.056	11.041	10.871
España	396.358	389.509	481.689
Portugal	61.928	69.785	69.392

Número de análisis TOTALES.			
	2013	2014	2015
DIA			
Argentina	48.065	57.950	80.684
Brasil	110.180	136.868	152.112
China	23.114	11.471	11.108
España	405.439	398.861	491.703
Portugal	66.083	74.016	73.200

Número de análisis realizados en laboratorios externos.			
	2013	2014	2015
DIA			
Argentina	2.491	3.278	3.449
Brasil	3.237	4.053	4.354
China	1.058	430	237
España	9.081	9.352	10.014
Portugal	4.155	4.231	3.808

Número de análisis internos de artículos de marca propia D23:F29 el número de entradas de artículos de marca propia.		
	2014	2015
DIA		
Argentina	29%	40%
Brasil	54%	53%
China	59%	81%
España	22%	27%
Portugal	23%	23%

Evaluación de los impactos del producto en la salud y seguridad del cliente. Control Calidad. (continuación).

% de Artículos de Marca Propia con Plan de Calidad.	
2015	
Grupo DIA	
Argentina	100
Brasil	99,3
China	100
España	99,9
Portugal	98,9

% de Artículos de Marca Propia con Panel.	
2015	
Grupo DIA	
Argentina	100
Brasil	96,4
China	100
España	99,9
Portugal	98,9

Número de Auditorias Internas realizadas (Cadena de frío, Limpieza e higiene, Laboratorios Internos, Auditoría de Tienda).			
	2013	2014	2015
Argentina	154	205	247
Brasil	131	375	386
China	36	91	76
España	1.061	1.130	1.113
Portugal	47	175	340
Total	1.061	1.976	2.162

Número de Auditorias Internas/metro ² superficie venta COCO + COFO de enseña DIA.			
	2013	2014	2015
Argentina	1,07	1,33	1,43
Brasil	0,57	1,38	1,26
China	0,64	1,67	1,45
España	0,83	0,98	0,62
Portugal	0,27	1,03	1,89
Total	0,56	1,09	0,87



Evaluación de los impactos del producto en la salud y seguridad del cliente. Sellos calidad.

¿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	SELLO AGRICULTURA ECOLÓGICA * Marca Nacional: a día de hoy no hay seguimiento ni herramientas para obtener esta información. * Fruta & Verdura: 3 referencias BIO (170.521 Tomate ensalada; 170.563 Plátano; 170.561 Manzana Golden) SELLO HALAL Perecederos (Carne & Pollo): 1 referencias con sello Halal: código 105.055_Pollo limpio Halal, producido por dos proveedores 37.378_UVE, S.A. y 37.619_Avícola Moraleja, S.A.

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.	
2015	
Argentina	0
Brasil	0
China	0
España	0
Portugal	0

Número de incidentes derivados del incumplimiento respecto a la calidad comercial, salud y seguridad de códigos voluntarios.

	2013	2014	2015
Argentina	6.218	5.994	8.610
Brasil	5.316	7.841	8.834
China	1.177	534	237
España	72.244	69.773	91.146
Portugal	9.208	8.708	8.142

Número de incidentes / N° de análisis (%).

	2013	2014	2015
Argentina	13%	10%	11%
Brasil	5%	6%	6%
China	5%	5%	2%
España	18%	17%	19%
Portugal	14%	12%	11%

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.	
	2015
Argentina	0
Brasil	0
China	0
España	0
Portugal	0

Incumplimientos calidad de etiquetado.

Número de incidentes derivados del incumplimiento regulación relativa etiquetado.			
	2013	2014	2015
Argentina	57	176	96
Brasil	388	1.609	1.182
China	47	12	5
España	1.750	1.947	3.425
Portugal	56	116	170

Número de incidentes etiquetado / N° de Análisis.			
	2013	2014	2015
Argentina	0,12%	0,30%	0,12%
Brasil	0,35%	1,18%	0,78%
China	0,20%	0,10%	0,05%
España	0,43%	0,49%	0,70%
Portugal	0,08%	0,16%	0,23%

Número de consultas por parte de los clientes.

	2013	2014	2015
Dia			
Argentina	184	231	14.839
Brasil	47.648	52.361	62.416
China	41	40	14
España	1.518	1.440	1.602
Portugal	27	249	172
Total	49.418	54.321	79.043

Número de quejas por parte de los clientes.

	2013	2014	2015
Dia			
Argentina	1.381	2.174	11.963
Brasil	9.215	16.827	15.379
China	720	617	404
España	2.131	2.096	2.569
Portugal	316	232	150
Total	13.763	21.946	30.465

Número de sugerencias por parte de los clientes.

	2013	2014	2015
Dia			
Argentina	17	33	137
Brasil	214	400	581
China	70	2	2
España	269	273	547
Portugal	10	3	0
Total	580	711	1.267

Número total de escuchas de clientes.

	2013	2014	2015
Dia			
Argentina	1.582	2.438	26.939
Brasil	57.077	69.588	78.376
China	831	659	420
España	3.918	3.809	4.718
Portugal	353	484	322
Total	63.761	76.978	110.775

Diferencia
2015-2014

Dia	
Argentina	1005%
Brasil	13%
China	-36%
España	24%
Portugal	-33%
Total	44%

Describir las prácticas llevadas a cabo sobre la satisfacción del cliente.	
Argentina	Los reclamos, consultas y sugerencias se gestionan a través del SAC (Servicio de Atención al cliente) el cual es gestionado por el depto de Operaciones. El SAC recibe el llamado/ mail/ carta, etc, lo clasifica y lo deriva a Calidad cuando es referido a la calidad del producto. Una vez notificado a Calidad, se toman las medidas correspondientes a cada caso (cambio en tienda, devolución a proveedor, retiro de venta, etc) y se cierra el reclamo. Al día de la fecha, la base de datos de SAC se estaría modificando y a futuro se gestionaría a través de la misma base utilizada en España.
Brasil	Hay un sitio en internet para registro de los atendimientos al cliente que pueden ser a través de teléfono, e-mails, facebook, tweeter o otro canal cualquier y nese sitio es posible hacer consultas y sacar datos así como contestar a clientes.
China	Atención al cliente envía el informe de reclamación al Departamento de Calidad, quien juzgaría si se trata de un problema de calidad. Si es problema de la calidad y en relación con la compensación, Calidad pediría a PM ponerse en contacto con el proveedor para seguir la compensación. Si es problema de la calidad y sin compensación, Calidad tendría incidencia en el sistema y se enviaría 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. 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 "Miniprecio" 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.