

CASOS PRÁCTICOS

Lidl España ha conseguido el certificado AENOR para el Aseguramiento de la Cadena de Frío desde el proveedor a la tienda, tanto para carne como para pescado fresco. Este certificado ayuda a asegurar que se mantiene la temperatura controlada en todo el proceso de suministro; esto es, producción, envasado, transporte y punto de venta.

Gestión de la cadena de frío en Lidl

Antonio Prada
Gerente de Control de Calidad Lidl

Lidl Supermercados, filial en España de la alemana Lidl Stiftung, es una cadena de supermercados situada a medio camino entre el *hard discount* (venta de productos a precios muy reducidos) y el supermercado tradicional. Lidl Stiftung forma, junto con la cadena de hipermercados Kaufland, el Grupo Schwarz. Con una facturación total de 87.000 millones de euros y un equipo humano

compuesto por más de 375.000 profesionales, el Grupo Schwarz ocupa el cuarto puesto en el ranking mundial de distribución de alimentación. Actualmente, está presente en 27 países en Europa con una red de cerca de 10.000 establecimientos.

Fue en 1994 cuando Lidl se introdujo en el mercado español, con la apertura de su primera tienda en la ciudad de Lleida. Con unas ventas

netas en España de 3.048 millones de euros en 2015, hoy Lidl cuenta con un equipo humano formado por más de 11.500 profesionales y da servicio a más de 3,5 millones de clientes cada semana.

Tras más de 20 años en España, Lidl ha adaptado su modelo de negocio original al perfil del consumidor español, ofreciendo un surtido completo de productos de alimentación



fresca y envasada, perfumería e higiene personal y droguería y limpieza del hogar de la más alta calidad a los mejores precios del mercado. Actualmente, Lidl dispone de 535 establecimientos distribuidos por todo el territorio nacional. Esta red de tiendas se abastece a través de nueve plataformas logísticas ubicadas en Montcada i Reixac (Barcelona), Pinto (Madrid), Narón (A Coruña), Ribarroja del

Turia (Valencia), Málaga, Dos Hermanas (Sevilla), Llodio (Vitoria), Güímar (Santa Cruz de Tenerife) y Lorquí (Murcia). Asimismo, a partir del mes de septiembre contará con una décima plataforma logística en Alcalá de Henares (Madrid), que se convertirá en la más grande, sostenible y avanzada de Lidl en Europa.

Lidl apuesta por la calidad y los productos frescos. Así, a lo largo del

ejercicio 2015, adquirió 1,2 millones de toneladas de frutas y hortalizas, un 12 % más que en el año anterior, lo que supone un 6 % de la producción agraria española. Cabe destacar que, de ese volumen de compra, el 80 % está destinado a su exportación para abastecer el resto de las 10.000 tiendas que Lidl tiene en los 27 países europeos en los que opera. Pero la frescura en Lidl es mucho más que fruta ►►



CASOS PRÁCTICOS

► y hortalizas. El surtido fijo de carne, compuesto por 75 artículos bajo las marcas *Rústico* (ternera, cerdo y conejo) y *Delave* (ave), es 100 % de origen español. El número de referencias ha aumentado un 15 % respecto al año anterior. Este incremento del protagonismo de la carne en la oferta de Lidl se debe al desarrollo de surtidos específicos de invierno y verano, así como a las campañas especiales para su línea gourmet Deluxe en noviembre y diciembre. La última sección en incorporarse a la oferta de frescos de Lidl es la de pescado, que empezó a desplegarse en el 2012 y actualmente está disponible en más del 60 % de sus 535 tiendas. Bajo la marca *Del Mar*, Lidl ofrece un surtido variado de pescado fresco envasado –suministrado por un proveedor español– compuesto por 20 referencias.

En esta apuesta por la calidad, Lidl ha conseguido el certificado AENOR de Aseguramiento de la Cadena de Frío desde el proveedor a la tienda, tanto para la carne como para pescado

fresco. De esta manera asegura que se mantiene la temperatura controlada en todo el proceso de suministro: producción, envasado, transporte y punto de venta. Este logro suma una ventaja competitiva para Lidl, ya que la gestión de los productos frescos es la que permite una mayor diferenciación con la competencia y, además, es un factor que determina la elección del cliente de un establecimiento frente a otro. En este sentido, garantizar la correcta gestión de la cadena de frío en todo momento asegura que el cliente consume el producto fresco que adquiere en la tienda en su estado óptimo de conservación.

Proceso de certificación

La fase de transporte de mercancía es la que presenta más complejidades en el proceso de la cadena de frío. Por ello, en Lidl es en la que más esfuerzos se concentran, aumentando las medidas preventivas y la periodicidad con la que se realizan los controles. Así, en los traslados de mercancía,

desde las cámaras de los almacenes a los camiones y de los camiones a las cámaras, se realizan mediciones constantes de temperatura a la que se encuentra el producto y otros parámetros para identificar al instante posibles alteraciones de las condiciones de conservación.

A los controles aleatorios se suma que todos los sistemas de refrigeración de las plataformas logísticas están conectados a un centro de control que monitoriza constantemente los parámetros y variables que afectan a la calidad del producto. En el caso de que se produzca un cambio brusco en estos parámetros, se genera en el momento una alerta que permite a los técnicos actuar con la rapidez necesaria para subsanar cualquier incidencia.

Para conseguir el certificado de AENOR, se llevaron a cabo auditorías para evaluar los procesos en las plataformas logísticas, los proveedores de carne fresca y de preparados de carne o pescado, y en los puntos de venta. En cuanto a las plataformas logísticas,



En los traslados de mercancía, desde las cámaras de los almacenes a los camiones y de los camiones a las cámaras, se realizan mediciones constantes de temperatura a la que se encuentra el producto y otros parámetros para identificar al instante posibles alteraciones de las condiciones de conservación

se comprobó que los productos refrigerados envasados se reciben a las temperaturas establecidas y que se dispone de registros de control de temperatura; o que los almacenes y la precámara se encuentran a la temperatura necesaria para que el producto envasado se mantenga a la temperatura establecida. En cuanto a las cargas de camiones se comprobó que la temperatura en el momento de la carga y que los productos no se cargan hasta que la caja del camión tenga la temperatura suficiente para garantizar la del producto envasado. En este sentido, hay que asegurar y documentar el adecuado rango de temperatura durante el transporte.

En lo que se refiere a los proveedores, es necesario que los centros de producción dispongan de un sistema de gestión de calidad certificado bajo

los estándares IFS o BRC. De esta manera se garantiza que el sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) abarca todas las materias primas, productos o grupos de productos, así como cualquier proceso desde la recepción de las materias primas hasta la entrega en transporte refrigerado a las plataformas logísticas. Las salas de corte fileteado o envasado también son objeto de la auditoría de AENOR. Así, estas salas tendrán que estar acondicionadas y equipadas con los equipos necesarios para conseguir que la temperatura del producto no se vea alterada durante su manipulación. En cuanto a los almacenes, también es necesario mantenerlos a la temperatura necesaria para que el producto, ya sea materia prima o producto final, se mantenga a la temperatura establecida. Las cámaras

refrigeráticas se deben someter a un mantenimiento periódico y planificado de acuerdo con la legislación vigente para este tipo de instalaciones. Por último, es necesario que dispongan de un sistema de trazabilidad que asegure la reconstrucción de la cadena de frío desde un lote de producto final expedido hasta la recepción de la materia prima fresca.

Por último, los requisitos para los puntos de venta tienen en cuenta que el establecimiento cuenta con un sistema de control implantado que abarca todos los procesos desde la recepción de los productos envasados desde las plataformas logísticas hasta la venta al cliente; o que el volumen de los lineales es el adecuado para evitar descompensaciones de temperatura entre los diferentes productos.

La obtención del certificado AENOR de Aseguramiento de la Cadena de Frío es un paso muy importante en la filosofía de mejora continua de Lidl. En esta línea, hay que seguir trabajando para establecer medidas que permitan mejorar constantemente la eficiencia de los procesos, también en el ámbito de la sostenibilidad ambiental. ▀