



## Mercamadrid. Un esfuerzo sostenido por la calidad

■ JOSÉ RAMÓN GÓMEZ DE BARREDA Y OTERO

Director general de Mercamadrid

**M**ercamadrid, S.A. es la empresa gestora de los Mercados Centrales de Frutas y Hortalizas y Pescados de Madrid, así como de una amplia área destinada a las empresas de distribución y logística, que incluye un nuevo Mercado de Carnes.

Ubicada estratégicamente en la carretera de circunvalación M-40 de Madrid, se sitúa en un área de 176 hectáreas, englobando a 700 empresas del sector agroalimentario.

La Unidad recibe diariamente la visita de 18.000 compradores, y tiene un área de influencia comercial de 500 kilómetros, con una cuota de mercado que abarca a 9 millones de ciudadanos.

Si bien las dimensiones nos sitúan en una de las ciudades alimentarias más importantes de Europa, creemos que lo que hoy en día nos mantiene en el liderazgo como organización, son sin duda

las cifras de explotación, el entramado empresarial que confía en la Unidad, las cifras de comercialización de productos y la salud financiera de la sociedad.

Como empresa pública comprometida con el futuro en el entorno socio-laboral, económico y medioambiental, lo que realmente nos asegurará seguir siendo ese punto de referencia sectorial es ofrecer unos mercados de calidad contrastada que ofrezcan confianza comercial a la producción, estabilidad económica y laboral al comercio y seguridad alimentaria a los consumidores.

Para ello en Mercamadrid hemos desarrollado dos líneas de trabajo:

1. La necesidad y oportunidad de alcanzar acuerdos estratégicos con Administraciones Públicas y con las asociaciones de los empresarios mayoristas.
2. Una vocación de ofrecer servicios

de calidad a los usuarios de la Unidad Alimentaria.

### ACUERDOS ESTRATÉGICOS

En la Unidad Alimentaria existen múltiples espacios y algunos procesos en donde la responsabilidad es compartida entre los diferentes operadores comerciales y la empresa gestora Mercamadrid, o en último caso se gestionaría mejor y más eficazmente si se compartiera.

Por tanto, frente a la calidad, y a la propia seguridad alimentaria y laboral, los riesgos son comunes a todos, luego las soluciones deberán de ser interdependientes.

En ese contexto hemos llevado a cabo varios proyectos importantes, entre los que destacan los siguientes:

–La edición de la *Guía de Aplicación de Sistemas de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico*.

- La remodelación del Mercado de Pescados.
- La creación de una comisión entre las asociaciones y Mercamadrid para el Seguimiento de la Red de Comunicaciones de la Unidad.

#### GUÍA DE AUTOCONTROL PARA EL MERCADOS DE PESCADOS

La *Guía de Aplicación de los Sistemas de APPCC*, ha sido el resultado de un acuerdo alcanzado entre la Administración Pública, la Asociación de Empresarios Mayoristas del Mercado de Pescados y Mercamadrid, S.A.

La guía es de aplicación en las pequeñas y medianas empresas y puede ser utilizada con flexibilidad en las mismas, siempre y cuando la empresa cumpla con unos Requisitos Previos de Higiene. Se reconoce internacionalmente que tales controles son esenciales para asegurar la inocuidad y aptitud de los alimentos para el consumo.



La guía es una herramienta que cada una de las Empresas del mercado, y en función de sus características, debe poner en práctica.

Existen en los procesos que se realizan en el Mercado Central de Pescados

de Madrid, aspectos comunes que nos permiten presentar un Plan Genérico de Gestión donde aparecerían: cada fase del proceso, los peligros asociados, las medidas preventivas, límites críticos, vigilancia, etc.



**La Casa de la Carne, S. A. U.**

**Módulos 26 y 27  
Mercado Central de Carnes**

**Mercamadrid  
Ctra. Villaverde-Vallecas, km. 3,800  
28053 Madrid**

**Tel.: 91 786 60 52**

**Fax: 91 786 60 49**

**www: lacasadelacarne.com**



Siendo el mantenimiento de la cadena del frío a lo largo de toda la cadena alimentaria un factor prioritario, y destacando el establecer criterios microbiológicos en el manejo de los productos mediante unas prácticas correctas de higiene

ne y los requisitos de temperatura.

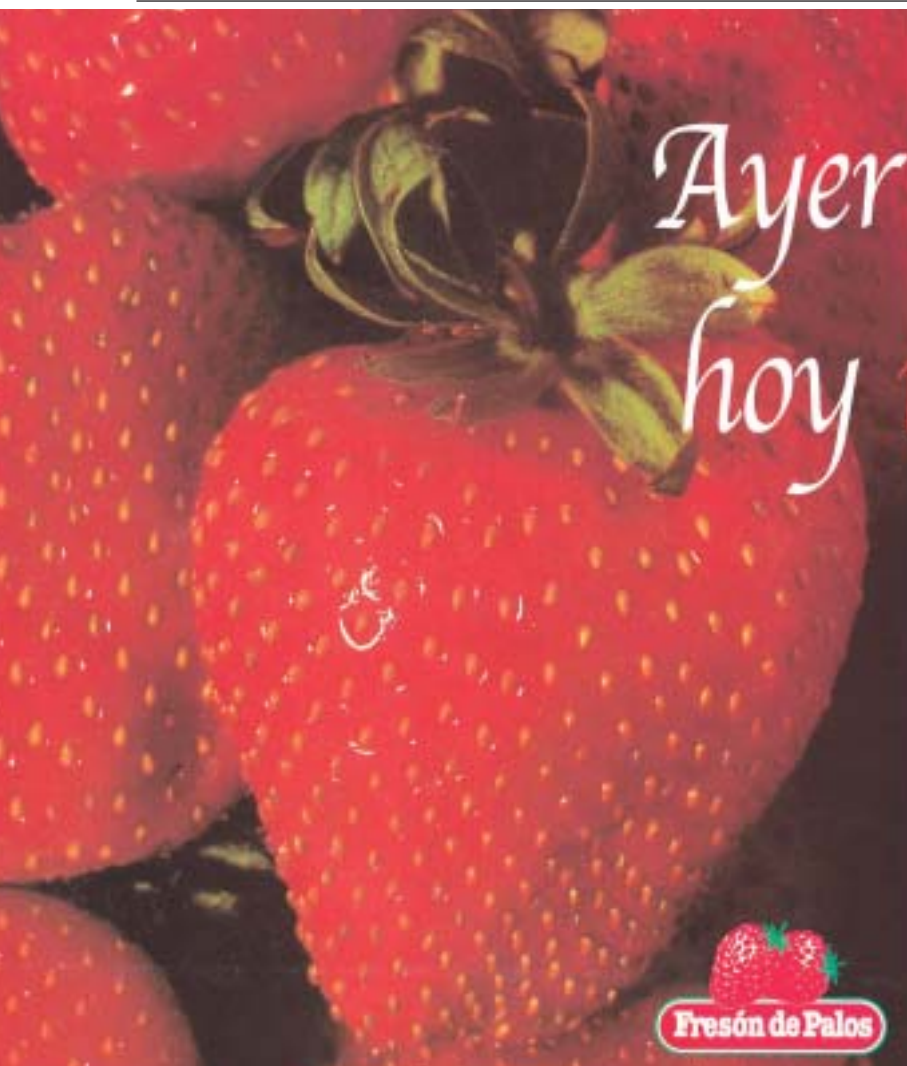
La formación al sector para la correcta aplicación del sistema ha sido un elemento básico, y así se ha llevado a cabo la formación de manipuladores de alimentos a los empleados del mercado, y

también los cursos a los gerentes y responsables técnicos de las empresas, realizándose ambas acciones en el Centro de Formación de Mercamadrid, habiendo recibido formación en la materia 668 empleados en manipulación de alimentos y 99 empresarios en sistemas APPCC.

Por su parte un nuevo reglamento sustituirá en el 2004 a la Directiva 93/43 sobre higiene alimentaria.

El objetivo fundamental en el que está basada la futura normativa es, obviamente, la protección al consumidor en materia de seguridad alimentaria. En donde la prevención y control sanitario de los alimentos deben establecerse a lo largo de toda la cadena alimentaria (principio “de la granja la mesa”, “de la huerta a la mesa”, o “del mar a la mesa”).

A este respecto, el trabajo que está realizando el Grupo de Expertos de la Unión Mundial de Mercados Mayoristas



*Ayer un proyecto,  
hoy una realidad*



**FRUTAS REY, S.A.**

**Mercamadrid**

**Nave F. Puestos 12-14**

**Nave I. Puestos 34-35-36**

Tel.: 91 785 79 02. Fax: 91 785 74 94

Móviles: 667 470 437 • 606 357 160

[www.frutasreysa.net](http://www.frutasreysa.net)

e-mail: [frutasrey@telefonica.net](mailto:frutasrey@telefonica.net)



es muy alentador y esperamos sus conclusiones finales. Mientras tanto seguimos avanzando en la línea ya marcada, avanzando y a la espera del reglamento final.

#### REMODELACIÓN DEL MERCADO DE PESCADOS

En segundo lugar de los Acuerdos Estratégicos, tenemos el Acuerdo entre Mercamadrid, S.A. y la Agrupación de Empresarios Mayoristas del Mercado Central de Pescados, que ha contribuido a remodelar la nave de pescados, de 42.600 m<sup>2</sup>, para su mejor adaptación a la normativa higiénico-sanitaria.

Los principales cambios serán internos en: escaleras, plantas altas de oficinas, bancadas para maquinaria frigorífica, solera, panelado, etc.

Ya se realizó la remodelación de muelles en donde mediante una inversión de 1,2 millones de euros se ha ampliado la superficie operativa de carga y descarga



MAYORISTAS DE FRUTAS Y VERDURAS

Hacemos llegar a la gente  
los mejores productos de nuestra tierra,  
fruto del esfuerzo y la ilusión

Naturalmente

merca**MADRID**

Nave C, Puestos 13-15

Ctra. Villaverde-Vallecas km 3,800  
28053 Madrid (España)

Telf. 91 785 63 94

Fax 91 785 65 13



del mercado en 1.770 m<sup>2</sup>, al extender los anteriores 5 metros de ancho a 8 metros en todo su perímetro, mejorando el tránsito de compradores y la maniobrabilidad de las carretillas eléctricas. Asimismo, el interior de muchos puestos ya ha sido reformado.

#### **RED DE COMUNICACIONES DE LA UNIDAD**

Como último ejemplo de nuestra estrategia de consenso se enmarca la creación de la Comisión de Seguimiento de la Red de Comunicaciones, con el objetivo de prestar a nuestros usuarios los más avanzados servicios de comunicación, mejorando medios y consumos, aunando esfuerzos y desarrollando el proyecto de forma coordinada y segura.

La primera fase de la red en el Mercado de Pescados ya se ha finalizado, con gran aceptación por parte de los usuarios.

Nuestra actual infraestructura en telecomunicaciones nos permite abordar cualquier proyecto de desarrollo, incluyendo un futuro mercado virtual que complemente y proteja a los mercados actuales.

#### **CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS**

En la segunda línea de trabajo se enmarca la Calidad y Seguridad aplicada a

nuestros servicios. Estamos desarrollando programas concretos principalmente en tres áreas:

- Gestión Medioambiental.
- Seguridad Alimentaria.
- Seguridad Laboral.

#### **Gestión medioambiental**

El primer paso del programa ha sido obtener la certificación ISO 14001, por AENOR, en el Sistema de Gestión Medioambiental implantado en la gestión de Mercamadrid, S.A.

La norma ISO 14001 se aplica a "aquellos aspectos medioambientales que la organización puede controlar y sobre los que puede esperarse que tenga influencia".

Entre sus requisitos destacan la definición de la política medioambiental, la identificación de los aspectos ecológicos de la actividad, la puesta en marcha de acciones correctoras para eliminar y prevenir los efectos negativos sobre el entorno y la definición de responsabilidades para ello. Entre los planes más importantes, destacan los siguientes:

- Las zonas verdes y jardines son un elemento importante en nuestra vida cotidiana, máxime en un clima continental como tenemos en Madrid. Los usuarios así lo valoran, y disponemos de 270.000 metros cuadrados desti-

nados a este fin. Se realiza el mantenimiento y se llevan a cabo reforestaciones y mejoras mediante riegos localizados y micro-aspersores, que permiten minimizar el consumo de agua.

-La red de saneamiento interna, que alcanza 44 kilómetros de longitud. La calidad de los vertidos líquidos de cada mercado mayorista dependerá de la normativa de su país e incluso del sistema propio de colectores subterráneos. En nuestro caso, la calidad del vertido siempre ha estado muy por debajo de los límites admitidos, por lo cual la posibilidad de instalar una depuradora de aguas actualmente no se contempla.

-Para la adecuada gestión de residuos peligrosos (fluorescentes, baterías, pinturas, aceites, etc.) es imprescindible informar a los usuarios y explicar qué es y qué no es un residuo peligroso y cómo se debe gestionar.

-La reducción de consumos de energía y materias primas, lo cual implica la adecuada elección de los equipos: vehículos, alumbrado, etc., de tal forma que las decisiones de compra tengan siempre criterios medioambientales, y el establecer controles operativos mediante medidores, contadores, etc.

-La formación y comunicación a em-

pleados y usuarios, que implica la edición de guías de buenas prácticas medioambientales para empleados y para usuarios, formación en donde hemos realizado un curso a distancia para los usuarios interesados, y una comunicación activa con los usuarios en donde les informamos de la normativa legal aplicable mediante un teléfono de información medioambiental, nuestra página web y nuestro boletín de noticias.

—El programa de control de la limpieza de la unidad alimentaria, que incluye las operaciones previas a la retirada de residuos, y que está íntimamente relacionado con las condiciones higiénico-sanitarias de las zonas comunes de los mercados. Esta actividad está subcontratada y establecemos programas de control de acuerdo con la empresa adjudicataria, para mantener el estándar de calidad pactado, y que está sometido a mejoras conti-



nuas. Se limpian 500.000 m<sup>2</sup> de viales y aparcamientos: y 300.000 m<sup>2</sup> en mercados y área comercial, con un consumo de agua que mantiene las adecuadas condiciones higiénico-sanitarias en términos de consumo minimizado.

—El plan de retirada selectiva de residuos sólidos. La totalidad de los resi-

duos generados en la Unidad Alimentaria ascendió en el año 2002 a 32.000 toneladas, de las cuales se seleccionaron y recuperaron más del 32%. En los residuos seleccionados la mayor proporción es de madera, seguido de cartón, orgánicos, plásticos y metales.

Mantenemos un acuerdo con una empresa que recupera y valoriza los residuos, y a su vez existen diversos lugares en Mercamadrid con contenedores específicos para determinados residuos como papel, vidrio y productos orgánicos, y por tanto existen varios circuitos de retirada en función de cada material: papel, vidrio, residuos orgánicos, residuos peligrosos, etc.

Por parte de los empresarios mayoristas, la colaboración en los programas ha sido importante, sin haber realizado grandes inversiones en promoción, estamos muy satisfechos de su colaboración.

Tus productos  
cuidados por  
las mejores manos

 **EUROMERCA, S.A.**  
IMPORT-EXPORT  
Mercamadrid • Nave E, 14-16-18 • Tel.: 91 786 76 00 • Fax: 91 786 76 01

 **EUROMERCA, S.A.**  
EXPLOTACIONES AGRARIAS  
Mercamadrid • Nave E, 17 • Tels.: 91 785 54 01 - 91 507 74 95 • Fax: 91 507 64 41



En la última encuesta de satisfacción de clientes, que realizamos frecuentemente, este programa de retirada selectiva es de los mejor valorados por parte de los empresarios mayoristas.

#### **Seguridad alimentaria**

Mercamadrid participa en materia de seguridad alimentaria en el Consejo de Seguridad e Higiene de la Comunidad de Madrid, de reciente creación. Entendemos la seguridad alimentaria de manera integral, de forma que para minimizar los riesgos en la cadena alimentaria las responsabilidades deben quedar muy claramente definidas. Para ello, y unido a lo ya comentado hasta ahora, hemos desarrollado varios Planes de Acción.

En primer lugar un sistema de Análisis de Peligros en Puntos Críticos de Control (APPCC) en las zonas comunes de los mercados, de tal forma que se desarrolle un plan de mantenimiento preventivo de instalaciones en función de la higiene de instalaciones y en términos de seguridad alimentaria.

En segundo lugar tenemos la desinfección y retirada de subproductos; mediante contratos con empresas registradas, se retiran en contenedores especiales aquellos residuos susceptibles de convertirse en un subproducto útil.

En tercer lugar, el programa integral de agua, en función de la nueva normativa española para prevenir la legionelosis.

Por otro lado, hay que destacar el con-

trol oficial de productos alimenticios, en donde Mercamadrid y los Servicios de Higiene del Ayuntamiento llevan adelante recogidas y análisis de muestras de productos, de tal forma que el muestreo oficial sea lo más amplio y precoz.

#### **Seguridad laboral**

En el ámbito de la seguridad laboral, Mercamadrid tiene la responsabilidad de coordinar los distintos planes preventivos que las empresas de la Unidad Alimentaria están obligadas a tener implantados en sus empresas y hacerlos compatibles con nuestros propios planes de prevención en las zonas comunes.

Esto nos ha llevado, por un lado, a mejorar las dotaciones médicas dentro de la Unidad y, por otro, y al estar considerados un recinto especial, a realizar las remodelaciones de los mercados atendiendo a esos criterios preventivos: banderillas, carretillas, etc.

#### **RETOS EN EL FUTURO INMEDIATO**

El sostenido esfuerzo por la calidad que mantiene Mercamadrid nos obliga, como conclusión final, a plantearnos retos para el futuro más inmediato, entre los que resaltan la obtención de nuevas certificaciones de calidad para cubrir todos los servicios que Mercamadrid presta a sus clientes, y el impulsar sistemas que garanticen condiciones sanitarias excelentes mediante el desarrollo de marcas de calidad propias.

Verdaderamente nos ayudaremos a

nosotros mismos y a los empresarios mayoristas si el consumidor sabe que los productos que son adquiridos en nuestras instalaciones, tienen la calidad y seguridad adecuadas. El prestigio de que goza Mercamadrid entre los consumidores es lo suficientemente importante como para que nuestra "marca" sea un motivo de satisfacción para los usuarios, y para ello, en contacto con las asociaciones de mayoristas y detallistas de Mercamadrid, estamos trabajando en el sentido de que los productos que se comercializan en los establecimientos, además de su denominación de origen y sus datos de trazabilidad, tengan el sello o marchamo de "adquirido en Mercamadrid". Esperamos informar de los resultados que, por el momento, se presentan satisfactorios.

En otro orden de cosas, y a la vista de algunas comparaciones que se han hecho entre los mercados centrales y las grandes superficies, entendemos que no debemos de olvidar, porque es nuestro principio básico, que los mercados centrales son un servicio público y a él nos debemos todos los que trabajamos en los mismos. Por ello, cualquier similitud o comparación con cualquier entidad privada carece de fundamento y de perspectiva.

Por último, entendemos que si bien en el Congreso de la Unión Mundial de Mercados Mayoristas celebrado en Lisboa se ha tratado de la seguridad alimentaria, sería adecuado que en el próximo Congreso a celebrar en Baltimore (Estados Unidos), además de los temas que se estimen oportunos, debería dedicarse un apartado importante al tema de la prevención de riesgos laborales en los mercados centrales y en las unidades Alimentarias. ■

**JOSÉ RAMÓN GÓMEZ DE BARREDA Y OTERO**  
Director General de Mercamadrid

NOTA: Este artículo es un resumen de la ponencia presentada por el autor en el 23º Congreso de la Unión Mundial de Mercados Mayoristas (UMMM), celebrado en Lisboa en octubre de 2003.