

III.

Responsabilidad sobre productos



RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS: CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

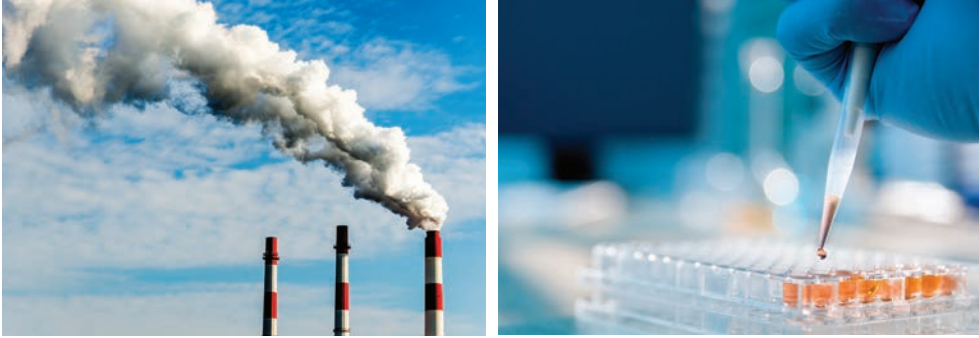


Uno de los pilares básicos en la gestión de Ebro Foods es proporcionar a la sociedad en general y a nuestros clientes y consumidores en particular, la máxima calidad y seguridad alimentaria. Para ello, el Grupo tiene formulada una Política Corporativa de Calidad y Seguridad Alimentaria que se complementa con políticas específicas formuladas por el 100% de nuestras sociedades filiales.

POLÍTICA CORPORATIVA DE CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

Está basada en una acción integrada permanentemente de toda la organización para lograr la mejora continua de la empresa, concretándose en:

1. La definición, desarrollo e implantación de un Sistema de Calidad y Seguridad Alimentaria que cumpla los requisitos de la Norma ISO 9001, ISO 22000 (o similar en función del país en el que opere la respectiva sociedad), certificado por un organismo acreditado por ENAC.
2. La formación, adiestramiento y sensibilización de todo el personal de la empresa en los aspectos de gestión de la calidad y seguridad alimentaria que requiera su trabajo y nuestra organización.
3. El establecimiento y revisión de objetivos de la calidad que permitan la mejora continua en esta materia, dotados con los recursos financieros y operacionales oportunos.
4. El seguimiento de los objetivos y el desarrollo de las acciones preventivas y correctoras que las circunstancias de cada momento requieran.
5. La promoción entre los proveedores de la empresa de la adopción de principios similares a los expuestos anteriormente, colaborando con ellos para su puesta en práctica.
6. La adopción respecto a los clientes de todas aquellas medidas de homologación y programas de calidad concertada que conduzcan a su satisfacción.
7. Velar por la salud y seguridad del cliente, respetando las normas de seguridad alimentaria más estrictas.
8. Cumplir la normativa vigente en el etiquetado de productos.
9. Realizar comunicaciones de Marketing transparentes, veraces y cumpliendo los códigos de autorregulación de la publicidad.
10. Preservar la confidencialidad de los datos de carácter personal de nuestros clientes conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos.



IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

Para garantizar la calidad y seguridad de los alimentos que ofrecemos a nuestros consumidores, utilizamos en todos nuestros centros los más avanzados sistemas de control de calidad:

- ❖ **Normas de Correcta Fabricación (Good Manufacturing Practices, GMP):** referidas a buenas prácticas para la manipulación, embalaje, almacenamiento y transporte de productos frescos.
- ❖ **Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP):** un sistema de identificación y control de los posibles problemas que pueden aparecer durante los procesos de diseño y producción.
- ❖ **Normas de Aseguramiento de la Calidad:** como son las normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001:2000, ISO 9001:2008 e ISO 22000), la Norma IFS (International Food Standard) que, estructuradas en línea con la ISO 9001: 2000, son una de las máximas distinciones en materia de Seguridad Alimentaria en todos los sectores de la distribución de Europa, la Norma BRC (British Retail Consortium), uno de los modelos más difundidos internacionalmente para que los distribuidores y grandes superficies cualifiquen a sus proveedores de producto de marca y por último, la Norma, de origen danés, DS (Danish HACCP Code), indicada para desarrollar un sistema HACCP en la industria alimentaria y en la fabricación de envases y embalajes para dicho uso. La efectividad de estos programas es evaluada regularmente por expertos independientes.

Durante el ejercicio 2012 se ha comenzado a trabajar en la obtención de una certificación ISO 22000 para la planta de Mundiriz, S.A. en Marruecos y nuestras sociedades en Norteamérica, Riviana y New World Pasta, han finalizado ya la alineación de sus programas de calidad y seguridad alimentaria con la Global Food Safety Initiative (GFSI), una norma global que comprende las siguientes normas internacionales: BRC, IFS, Dutch HACCP y el Safe Quality Food Programme (SQF).

En este sentido, todas las plantas del Grupo tendrían ya sus respectivas certificaciones en materia de calidad y seguridad alimentaria

Empresa	País	Nombre del Centro	Certificados
Arrozeiras Mundiarroz, S. A.	Portugal	Coruche	ISO 9001 ISO 22000
Birkel	Alemania	Mannheim	ISO 9001 IFS
Birkel	Alemania	Waiblingen	Organic Distribution
Boost Nutrition	Bélgica	Merksem	BRC IFS Kosher Fairtrade Certification Organic Certification
Danrice	Dinamarca	Orbaek	BRC ISO 22000
Euryza	Alemania	Hamburgo	IFS Gmp
Herba Bangkok	Tailandia	Bangkok	ISO 9001 BRC
Herba Egypt	Egipto	Beni-Suef	ISO 22000
Herba Ricemills, S.L.U.	España	Coria Del Río	ISO 9001
Herba Ricemills, S.L.U.	España	San Juan de Aznalfarache (Planta de platos preparados y Planta de Arroz)	ISO 9001 BRC I.F.S
Herba Ricemills, S.L.U.	España	L'Aldea	ISO 22000 BRC
Herba Ricemills, S.L.U.	España	Jerez de la Frontera (Planta de platos preparados)	ISO 9001 BRC I.F.S
Herba Ricemills, S.L.U.	España	Silla	ISO 9001 BRC I.F.S
Herba Ricemills, S.L.U.	España	Algemesí (Planta de platos preparados)	ISO 9001 BRC
Herba Ricemills, S.L.U.	España	Algemesí (Planta de Arroz)	ISO 9001

Empresa	País	Nombre del Centro	Certificados
Lassie	Holanda	Wormer	BRC SKAL HACCP
Mundiriso	Italia	Vercelli	IFS BRC ISO 22000
Mundi Riz	Marruecos	Larache (En proceso)	ISO 22000
New World Pasta	Usa	Saint Louis	SQF
New World Pasta	Usa	Fresno	SQF
Panzani	Francia	La Montre	ISO 9001 IFS
Panzani	Francia	St Genis Laval (Planta de Pasta Fresca)	ISO 9001 IFS
Panzani	Francia	Wearehouse (Planta de Pasta Fresca)	ISO 9001 IFS
Panzani	Francia	Lorette (Planta de Pasta Fresca)	ISO 9001 IFS
Panzani	Francia	Nanterre	ISO 9001 IFS
Panzani	Francia	Vitrolles	IFS ISO 9001
Riviana Foods	USA	Memphis	SQF
Riviana Foods	USA	Brinkley	SQF
Riviana Foods	USA	Clearbrook	SQF
Riviana Foods	USA	Carlisle	SQF
Riviana Foods	USA	Freeport	SQF (Packaging and warehousing)
S&B Herba Foods	Reino Unido	Cambridge	BRC Kosher
S&B Herba Foods	Reino Unido	Liverpool	BRC Kosher

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Fases del ciclo de vida de los productos en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes

	SÍ	NO
Desarrollo de concepto del producto	X	
I+D	X	
Certificación	X	
Fabricación y producción	X	
Marketing y promoción	X	
Almacenaje, distribución y suministro	X	
Utilización y servicio	X	
Eliminación, reutilización y reciclaje	X	

Nota: el 100% de los productos comercializados por las diferentes filiales están sujetos a estos procedimientos de evaluación.

Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida

La sociedad Arrozeiras Mundiarroz, S.A. (Portugal) ha tenido durante el ejercicio 2012 32 incumplimientos en esta materia, pagando una amonestación global de €85.672,38.

Tipo de información que proporciona la entidad sobre el 100% de sus productos en base a sus procedimientos sobre información y etiquetado

- ❖ **Procedencia de los componentes del producto:** todas las sociedades del Grupo a excepción de las subsidiarias Mundiriz, S.A. (Marruecos), S&B Herba Foods Ltd. (Reino Unido) y Lassie, B.V. (Holanda).
- ❖ **Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social:** todas las sociedades del Grupo a excepción de Arrozeiras Mundiarroz, S.A. (Portugal), Boost Nutrition, C.V. (Bélgica), Lassie, B.V. (Holanda), Mundiriz, S.A. (Marruecos) y S&B Herba Foods, Ltd (Reino Unido).
- ❖ **Utilización segura del producto:** Todas las sociedades del Grupo a excepción de Lassie, B.V. (Holanda) y S&B Herba Foods, Ltd (Reino Unido).
- ❖ **Forma de eliminación del producto y su impacto medioambiental o social:** Todas las sociedades del Grupo a excepción de Boost Nutrition, C.V. (Bélgica), Mudiriz, S.A. (Marruecos), Panzani Group (Francia), Lassie, B.V. (Holanda) y S&B Herba Foods, Ltd (Reino Unido).

Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de los productos

Durante el ejercicio 2012 nuestra sociedad Herba Egypt Ricemills, Ltd. (Egipto) ha registrado un incumplimiento en esta materia, con resultado de una amonestación de 150 euros.

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente

Todas las sociedades del Grupo, a excepción de S&B Herba Foods, Ltd (Reino Unido) realizan estudios de satisfacción del cliente con una periodicidad cuatrimestral, anual o bianual según el caso y tienen establecidos canales de comunicación con sus clientes vía e-mail, cuestionarios, web, teléfono, etc.

Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio

Ninguna de las sociedades del Grupo ha tenido, durante el ejercicio 2012, ningún incumplimiento y por tanto ningún incidente en esta materia.

Servicios de Atención al Cliente

La plena vocación de servicio al consumidor y la conciencia de que cada cliente es único son dos importantes referentes en la filosofía de Ebro Foods. El cliente es la base de nuestro crecimiento y su plena atención se configura como el camino a seguir para ser cada día mejores. De esta manera, son objetivos básicos de nuestro servicio el escuchar sus quejas y sugerencias, responder debidamente a todas sus dudas y preguntas, asegurar el cumplimiento de sus derechos y por tanto, lograr su plena satisfacción.

El *packaging* de todos los productos de las distintas sociedades que componen Ebro proporciona al consumidor la información relativa a sus cualidades nutricionales así como la dirección física de la empresa y, en su caso, la dirección web, dirección e-mail y número de teléfono.

Los diferentes servicios de atención al consumidor funcionan como centro de recogida de datos y como generadores de información al sistema de calidad. Las demandas son atendidas, bien telefónicamente, bien vía e-mail, según los datos aportados por el cliente. Por cada incidencia se abre expediente que es reportado internamente a la Dirección de Calidad, quien realiza seguimiento interno y revisa el correspondiente sistema de calidad por si se hubiese producido incidencia, y activa los mecanismos necesarios para ofrecer una solución.

Como norma, hacemos un seguimiento telefónico posterior de todas las reclamaciones con objeto de conocer el grado de satisfacción del consumidor.

Periódicamente realizamos un seguimiento estadístico de todas las incidencias y propuestas de mejora hechas por nuestros consumidores, erigiéndolas como punto de revisión en los distintos Comités de Dirección que se celebran mensualmente en el ámbito interno de cada sociedad.

Número total de incidentes relativos a la privacidad y fuga de datos personales de clientes

Ninguna de las sociedades del Grupo ha tenido, durante el ejercicio 2012, ningún incidente en esta materia.

