



COMPROMISO CON NUESTRO PÚBLICO  
EBRO 2016



## Compromiso con nuestro público

Clientes y consumidores son dos de los motores fundamentales para el desarrollo, evolución y crecimiento de la empresa y en torno a ellos el Grupo Ebro despliega un amplio abanico de herramientas con un triple objetivo:

1. Ofrecerles un portafolio de productos extenso, sano, saludable y diferenciado.
2. Anticiparse y satisfacer sus necesidades de consumo.
3. Garantizar la máxima calidad de sus servicios y productos, cumpliendo no sólo los requisitos y estándares de calidad establecidos legalmente sino también aquellos otros más rigurosos que garanticen esa máxima calidad.
4. Velar por su salud y seguridad, respetando las normas de seguridad alimentaria más estrictas.

### Nuestras principales herramientas

#### 1. I+D+i

Es el instrumento que nos permite diferenciarnos de la competencia y desarrollar tecnologías y productos únicos que hacen posible atender las necesidades de nuestros clientes y consumidores, y poner a su disposición una gama diferenciada de productos que les aportan un valor añadido.

El Grupo Ebro se caracteriza por ser pionero en el desarrollo de nuevos conceptos y motor de innovación en los segmentos en que opera. Una muestra de ello, en los tres últimos ejercicios, han sido Brillante Sabroz, Lustucru Selection, Quick Pasta, Ancient Grains, SOS Para, SOS Vidasania, Brillante a la Sartén, SOS Platos, Salsas Squeeze, Gluten Free, Arroces y Pastas Integrales, Enriquecidos en Fibra, Calcio, Quinoa, Brillante Benefit, etc.

Aproximadamente un tercio del presupuesto total de inversiones del Grupo Ebro se destina cada año a innovación.

*Nota: Pueden encontrar información más detallada sobre I+D+i en el punto 3 del Informe Anual (Modelo de negocio)*

#### 2. Sistemas de Control de Calidad y Seguridad Alimentaria

- i. **Normas de Correcta Fabricación (Good Manufacturing Practices, GMP):** referidas a buenas prácticas para la manipulación, embalaje, almacenamiento y transporte de productos frescos.
- ii. **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.
- iii. **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, estructurada en línea con la ISO 9001: 2000, es 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.
- ♦ La Norma DS (Danish HACCP Code), de origen danés, 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.

Todas las plantas del Grupo Ebro tienen sus respectivas certificaciones en materia de calidad y seguridad alimentaria, obteniéndose, desde el 2016, cinco nuevas certificaciones.



46

NÚMERO DE PLANTAS DE PRODUCCIÓN



100

TOTAL CERTIFICACIONES EN CALIDAD



5

NUEVAS CERTIFICACIONES DESDE 2016

EMPRESA	PAÍS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
American Rice	USA	Freeport	SQF (Packaging and Warehousing)
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	Coruche	ISO 9001 ISO 22000 Food Product Certification IFS
Boost Nutrition	Bélgica	Merksem	IFS Kosher Organic Certification
Catelli Foods Corporation	Canadá	Montreal	SQF
		Delta	BRC
		Hamilton	BRC
Celnat	Francia	Saint Germain Laprade	Organic Certification
Danrice	Dinamarca	Orbaek	BRC ISO 22000
Ebro India	India	Taraori	ISO 22000 Organic Certification BRC <b>Kosher</b> <b>IPQC</b>
Herba Bangkok	Tailandia	Bangkok	ISO 9001 BRC Organic Certification Halal Kosher <b>GMP &amp; HACCP</b>

EMPRESA	PAÍS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
<b>Herba Egypt</b>	Egipto	Mansoura	ISO 22000
<b>Herba Ingredients</b>	Bélgica	Schoten	IFS GMP Kosher
			IFS GMP Kosher Organic Certification
	Holanda	Wormer	IFS GMP Kosher Halal Organic Certification Chinese Organic
<b>Herba Ricemills</b>	España	Coria del Río	ISO 9001 Producción Ecológica
		San Juan de Aznalfarache (Planta de platos preparados y planta arroz)	ISO 9001 BRC IFS
		Aldea	ISO 22000 BRC Kosher
		Jerez de la Frontera (Planta de platos preparados)	ISO 9001 BRC IFS
		Silla	ISO 9001 BRC IFS
		Algemesí (Planta de platos preparados)	ISO 9001 IFS BRC
		Algemesí (Planta de arroz)	ISO 9001
		Algemesí (Molino de Harina)	IFS
		La Rinconada	IFS
<b>Lassie</b>	Holanda	Wormer	Organic Certification IFS GMP FEED
<b>Mundiriso</b>	Italia	Vercelli	IFS BRC ISO 22000 Organic Certification
<b>Mundi Riz</b>	Marruecos	Larache	ISO 22000
<b>New World Pasta</b>	USA	Saint Louis	SQF
		Winchester	SQF
		Fresno	SQF

EMPRESA	PAÍS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
Panzani	Francia	La Montre	ISO 9001 IFS
		Saint Genis Laval (Planta de pasta fresca)	IFS
		Gennevilliers	IFS
		Lorette (Planta de pasta fresca)	IFS
		Nanterre	ISO 9001 IFS
		Littoral	IFS
		Saint Just	IFS
		Vitrolles	IFS ISO 9001
		Communay (Planta de pasta fresca)	IFS
		Lyon	Organic Certification
Pastificio Lucio Garofalo	Italia	Gragnano	Kosher Halal ISO 9001 Organic Certification BRC IFS <b>Vegan</b>
Riviana Foods	USA	Memphis	SQF
		Brinkley	SQF
		Clearbrook	SQF
		Alvin	<b>SQF</b>
		Carlisle	SQF
Roland Monterrat	Francia	Feillens	IFS
S&B Herba Foods	Reino Unido	Cambridge	BRC Kosher
		Liverpool	BRC Kosher

\* En negrita, las certificaciones obtenidas desde el 2016

## Principales indicadores de desempeño en Responsabilidad sobre Productos

Los datos presentados a continuación engloban a todas las compañías que desarrollan los negocios marquistas del Grupo Ebro (ya mencionadas en el epígrafe Sobre nuestro Informe Anual) y han sido elaborados de acuerdo con las guías G4 del *Global Reporting Initiative* (GRI).

## Salud y seguridad de los clientes [PR1 / PR2]

Las compañías del Grupo Ebro que han realizado evaluaciones en materia de salud y seguridad para promover mejoras, han sido:

	% PRODUCTOS EVALUADOS POR CATEGORÍA
<b>Arrozeiras Mundiarroz</b>	
Esenciales	100%
Noodles	100%
Precocidos	100%
Especiales	100%
Tradicionales	100%
<b>Lassie</b>	
Mezclas	66,67%
Granos orgánicos	100%
Especialidades	66,67%
<b>Herba Bangkok</b>	
Arroz blanco	100%
Arroz cargo	100%
Granos orgánicos	100%
Granos enriquecidos	100%
<b>Herba Egypt</b>	
Arroz camolino blanco	100%
Arroz blanco natural	100%
<b>Mundi Riz</b>	
Arroz blanco	100%
Arroz cargo	100%
Arroz paddy	100%
Arroz vaporizado	100%
<b>New World Pasta Group</b>	
Salud	100%
Especialidad	100%
Tradicional	100%
<b>Riviana Group</b>	
Salud	100%
Especialidad	100%
Tradicional	100%

Durante el ejercicio no se ha registrado ningún incidente que pudiera afectar a la salud y seguridad.

## Etiquetado de productos y servicios [PR3 / PR4 / PR5]

Todas nuestras compañías cumplen con la normativa nacional aplicable en cada país. Adicionalmente las siguientes proporcionan también la siguiente información:

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
<b>Impacto medioambiental</b>	
Pastificio Lucio Garofalo	38%
Herba Egypt	100%
Mundi Riz	100%
<b>Forma de eliminación del producto</b>	
Pastificio Lucio Garofalo	40%
Herba Egypt	100%
Herba Ricemills	100%
Mundi Riz	100%
New World Pasta Group	100%
Riviana Group	100%
Panzani Group	100%
<b>Origen de los componentes</b>	
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Pastificio Lucio Garofalo	100%
Herba Bangkok	100%
Herba Egypt	100%
Mundi Riz	100%
Herba Ricemills	13%
Panzani Group	50%
New World Pasta Group	100%
Riviana Group	100%
<b>Instrucciones de seguridad del producto</b>	
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Herba Egypt	100%
Mundi Riz	100%
Panzani Group	100%
New World Pasta Group	100%
Riviana Group	100%

No se han tenido incidentes por incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de los productos.

Las compañías del Grupo Ebro realizan estudios de satisfacción del cliente (empresas de alimentación y distribución y consumidores) 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.

Las principales conclusiones de dichos estudios han sido:



- ◆ Desarrollo positivo en la evaluación del servicio global.
- ◆ Buena valoración en el índice de satisfacción de nuestros clientes.
- ◆ Petición nuevos productos.

Se ha determinado que el Grupo Ebro tiene una política de comunicación clara en responsabilidad sobre productos así como en medios de comunicación social.

## Comunicaciones de Marketing [PR6 / PR7]

Ninguna de las compañías del Grupo Ebro vende productos que estén prohibidos en algún mercado ni que sean objeto de discusión pública por parte de los grupos de interés. Asimismo, ninguna de las compañías ha tenido ningún incidente por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.

## Atención y privacidad del cliente [PR8]

### Servicios de Atención al Consumidor

El *packaging* de todos los productos de las distintas compañías que componen el Grupo 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 hubiese producido incidencia, y activa los mecanismos necesarios para ofrecer una solución.

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

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

A continuación se detallan los canales empleados con los consumidores, en nuestras compañías.

COMPAÑÍA	TIPO DE CANAL	CONTACTO A TRAVÉS DE
New World Pasta	Externo	   
Riviana	Externo	   
Catelli y Olivieri	Externo	   
Lustucru Frais	Interno	 
Garofalo Francia	Interno	
Panzani	Ambos Externo  Interno 	   
Herba Ricemills	Externo	 
Euryza	Ambos Externo  Interno 	   
Risella OY	Externo	
Pastificio Lucio Garofalo	Interno	   
Lassie	Interno	  
Boost Nutrition	Interno	  
Arrozeiras Mundiarroz	Interno	   

Teléfono  


Mail  


Web  


Letter  


Social Media  


En ninguna de las compañías del Grupo Ebro ha habido, a lo largo del 2016, incidentes relativos a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.

## % Producción realizada por terceros [FP5]

En esta tabla mostramos el porcentaje de volumen de producción en plantas certificadas por un tercero independiente, según normas internacionalmente reconocidas de seguridad alimentaria:

FILIAL	PRODUCTO FABRICADO	NOMBRE FABRICANTE	PAÍS	% FABRICACIÓN
Arrozeiras Mundiarroz	Precocinado	Herba Ricemills	España	100,00%
	Noodles	Nissin Foods Kft.	Hungría	100,00%
Boost Nutrition	Arroz con leche en lata	Limelco	Bélgica	0,90%
	Vasitos microondas	Herba	España	0,22%
	Granos con quinoa	Lassie	Países Bajos	0,16%
	Galletas de arroz	Sanorice	Bélgica	0,27%
	Comida para mascotas	Mix International	Países Bajos	0,06%
	Pasta	Tandoi SpA	Italia	2,11%
Pastificio Lucio Garofalo	Pasta	Pastificio Newlat	Italia	3,99%
	Pasta	Liguori Pastificio SpA	Italia	2,83%
	Pasta	De Matteis Agroalimentare	Italia	3,52%
	Pasta	Mutlu	Turquía	21,29%
	Pasta	Pastificio Vietri, Paone, Pastai Gagnanesi, Labor	Italia	1,08%
	Cous Cous	Panzani	Francia	0,29%
Herba Ricemills	Arroz cargo Largo	Comunidad de Bienes San Andrés	España	2,70%
Mundi Riso	Arroz parboiled	Parboriz	Italia	0,85%
	Arroz parboiled	Riseria di Vespolate	Italia	1,41%
	Arroz Cargo	Riseria di Vespolate	Italia	0,07%
	Arroz parboiled	Riso Scotti	Italia	0,06%
	Arroz parboiled	Riso Viazzo	Italia	3,95%
	Arroz Cargo	Agricola Belvedere	Italia	0,02%
New World Pasta	Pasta	A Zerega & Sons	Estados Unidos	2,57%
	Pasta libre de gluten	Molino Andriani	Italia	1,85%
	Lasaña	Luchetti	Chile	0,50%
	Lasaña	Valin	Italia	0,02%
	Sauce	Inpralsa	España	0,36%
	Mac & cheese Meal	Bay Valley	Estados Unidos	0,08%
	Pasta	Griss Pasta	Canadá	0,68%
Riviana	Arroz especialidades	Farmers Rice Coop	Estados Unidos	0,10%
	Arroz especialidades	ADM Rice	Estados Unidos	1,01%
	Arroz	Sem Chi	Estados Unidos	0,74%
	Mezcla de arroces	Crest Foods	Estados Unidos	0,11%
Stevens&Brotherton Herba Foods	Arroz molido	Moorehead McGavin	Reino Unido	0,001%



## Promoción de alimentación sana y estilo de vida saludable [FP7]

El Grupo Ebro está realizando una importante apuesta por una nueva categoría de productos basados en el *target* salud, introduciendo en el mercado nuevos productos basados en conceptos tales como los *ancient grains*, el *gluten free*, la quinoa, los integrales, la fibra, las vitaminas, los minerales, etc. y dedicando una atención cada vez más importante a todo aquello que tenga que ver con lo orgánico y lo natural.

En este sentido se ha creado una nueva División dentro del Grupo Ebro, abanderada por la compañía Alimentation Santé, que aglutina las últimas adquisiciones realizadas por el Grupo Ebro en el segmento Bio: Celnat (2016) y Vegetalia (en 2017), así como todo aquello que complementa esta categoría como consecuencia del futuro crecimiento orgánico e inorgánico del Grupo Ebro.

En este ejercicio 2016, las ventas del segmento healthy han supuesto un 10,67% de las ventas del negocio marquista del Grupo Ebro.

### Detalle de ventas del segmento healthy por compañía

FILIALES	TOTAL VENTAS DE HEALTHY (€)	% S/ TOTAL VENTAS DE LA COMPAÑÍA 2016
Herba Ricemills	10.985.963	9,49%
Panzani	5.742.094	1,73%
New World Pasta	78.205.473	14,45%
Riviana	64.787.770	9,95%
Pastificio Lucio Garofalo	37.736.766	24,39%
Euryza	5.479.713	12,16%
Lassie	853.002	3,07%
Arrozeiras Mundiarroz	164.222	0,49%
Herba Ricemills Romania	215.410	3,53%
Riceland Magyarorzag	417.023	7,25%
Boost Nutrition	1.374.552	8,59%
Risella Oy	322.566	7,25%