

**4**

**Compromiso con  
nuestro público:  
clientes y consumidores**





**OBJETIVO:** *Ofrecer productos que cumplan las expectativas de calidad, seguridad, nutrición, salud y bienestar de la sociedad en general y de nuestros clientes y consumidores en particular. Promover activamente estilos de vida saludable a través de campañas y programas de sensibilización y formación.*

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

EMPRESA	PAÍS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
<b>Arrozeiras Mundiarroz</b>	Portugal	Coruche	ISO 9001
			ISO 22000
			Certificación de Productos Alimenticios
			IFS
<b>Boost Nutrition</b>	Bélgica	Merksem	IFS
			KOSHER
			Certificación Orgánica
<b>Catelli Foods Corporation</b>	Canadá	Montreal	SQF
		Delta	BRC
		Hamilton	BRC
<b>Celnat</b>	Francia	Saint Germain Laprade	Certificación Orgánica <b>Demeter Agricultura Biodinámica</b>
<b>Danrice</b>	Dinamarca	Orbaek	BRC
			ISO 22000
<b>Ebro India</b>	India	Taraori	ISO 22000
			Certificación Orgánica
			BRC
			IPQC
			<b>PPQS</b>
<b>Fallera Nutrición</b>	España	Silla	<b>ISO 9001</b>
<b>Herba Bangkok</b>	Tailandia	Bangkok	ISO 9001
			BRC
			Certificación Orgánica
			HALAL
			KOSHER
			GMP & HACCP
			<b>Certificación Libre Gluten</b>
<b>Herba Egypt</b>	Egipto	Heliopolis	ISO 22000

EMPRESA	PAÍS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
Herba Ingredients	Bélgica	Schoten	<b>Certificación Orgánica</b>
			IFS
			GMP
	Holanda	Wormer	KOSHER
			IFS
			GMP
			KOSHER
			HALAL
			Certificación Orgánica
			Chinese Organic
Herba Ricemills	España	Coria del Río	ISO 9001
			Certificación Orgánica
			<b>KOSHER</b>
		San Juan de Aznalfarache (Planta de platos preparados y planta arroz)	ISO 9001
			BRC
			IFS
			<b>Certificación Orgánica</b>
			<b>KOSHER (arroz)</b>
		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	
		<b>KOSHER</b>	
	Algemesí (Molino de harina)	IFS	
<b>KOSHER</b>			

EMPRESA	PAÍS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
Herba Ricemills	España	La Rinconada	IFS
			Certificación Orgánica
			KOSHER
		Los Palacios	ISO 9001
			Certificación Orgánica
			KOSHER
Lassie	Holanda	Wormer	Certificación Ecológica
			IFS
			GMP FEED
Lustucru	Francia	Saint Genis Laval (Planta de pasta fresca)	IFS
		Lorette (Planta de pasta fresca)	IFS
		Communay (Planta de pasta fresca)	IFS
Mundiriso	Italia	Vercelli	IFS
			BRC
			ISO 22000
			Certificación Orgánica
			KOSHER
Mundi Riz	Marruecos	Larache	ISO 22000
Riviana Pasta	USA	Saint Louis	SQF
		Winchester	SQF
		Fresno	SQF
Panzani	Francia	La Montre	ISO 9001
			IFS
		Gennevilliers	IFS
			ISO 9001
		Nanterre	ISO 9001
			IFS
			FSSC 22000
		Littoral	IFS
			ISO 9001
		Saint Just	IFS
			ISO 9001

EMPRESA	PAÍS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
<b>Panzani</b>	Francia	Vitrolles	IFS ISO 9001
		Lyon	Certificación Orgánica
<b>Pastificio Lucio Garofalo</b>	Italia	Gragnano	KOSHER
			HALAL
			ISO 9001
			Certificación Orgánica
			BRC
			IFS
<b>Riviana Arroz</b>	USA	Memphis	SQF
		Brinkley	SQF
		Clearbrook	SQF
		Alvin	SQF
		Carlisle	SQF
		Freeport	SQF
		<b>Roland Monterrat</b>	Francia
<b>S&amp;B Herba Foods</b>	Reino Unido	Cambridge	BRC
			KOSHER
		Liverpool	BRC
			KOSHER
<b>Vegetalia</b>	España	Castellcir	Certificación Orgánica

\* En negrita las obtenidas durante el ejercicio 2017

## Otras certificaciones

EMPRESA	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
Herba Bangkok	Bangkok	Fairtrade Certificate
Pastificio Lucio Garofalo	Gragnano	Pasta di Gragnano IGP (Protected Geographical Indication)



**53**

Nº de plantas productivas



**117**

Total certificaciones en calidad



**20**

Nuevas certificaciones en 2017

## 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

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

[PR1]

	% PRODUCTOS EVALUADOS POR CATEGORÍA
<b>Arrozeiras Mundiarroz</b>	
Tradicionales	100,00%
Listos para servir	100,00%
Especiales	100,00%
Noodles	100,00%
Esenciales	100,00%
Integrales	100,00%
Arroz partido	100,00%
<b>Catelli Foods</b>	
Regular blanco	79,37%
Saludable	100,00%
Integrales	100,00%
Vegetales	100,00%
Granos Enriquecidos	100,00%
<b>Herba Bangkok</b>	
Regular	100,00%
Granos enriquecidos	100,00%
<b>Herba Egypt</b>	
Natural arroz blanco - grano mediano	100,00%
Natural arroz blanco - grano pequeño	100,00%
Camolino arroz blanco - grano pequeño	100,00%
Camolino arroz blanco - grano mediano	100,00%
<b>Lassie</b>	
Arroz especialidad	66,67%
Mezclas	54,55%
Granos orgánicos	100,00%
<b>Lustucru</b>	
Pates Fraiches simples	16,67%
<b>Panzani</b>	
Pasta	100,00%
Sauces	100,00%
Cereals (rice, couscous, wheat, semolina, cereals mix)	100,00%
Ready meals	100,00%
Potatoes pure or flakes	100,00%

	% PRODUCTOS EVALUADOS POR CATEGORÍA
<b>Riviana Pasta</b>	
SuperGreens	100,00%
Organic	100,00%
GlutenFree	100,00%
Garden Delight	100,00%
<b>Riviana Arroz</b>	
Minute Instant Saludable	100,00%
Success Healthy	100,00%
RiceSelect Quinoa	100,00%
RiceSelect Couscous	100,00%
<i>Orgánico</i> - Grano Largo Blanco	100,00%
<i>Orgánico</i> - Arroz Largo integral	100,00%
Brown Jasmine - Arroz integral	100,00%
Mezclas de arroces	100,00%
<i>Regular</i> - Arroz largo integral	100,00%
Basmati	100,00%
<i>Regular</i> - Arroz medio integral	100,00%
<b>Roland Monterrat</b>	
Sandwiches	88,31%
Take away	35,14%
PC - delicatessen	29,95%

## ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

[PR3]

Todas las Sociedades del Grupo cumplen con la normativa nacional aplicable en cada país. Adicionalmente las siguientes proporcionan también la siguiente información:

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
<b>Origen de los componentes</b>	
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Catelli Foods	100%
Celnat	100%
Euryza	8%
Pastificio Lucio Garofalo	100%
Herba Bangkok	90%
Herba Egypt	100%
Herba Ricemills	13%
Lustucru	17%
Ebro India	100%
<b>Impacto medioambiental</b>	
Catelli Foods	100%
Euryza	11%
Pastificio Lucio Garofalo	100%
Herba Bangkok	3%
Herba Egypt	100%
Ebro India	100%



COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
<b>Instrucciones de seguridad del producto</b>	
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Catelli Foods	100%
Euryza	100%
Pastificio Lucio Garofalo	100%
Herba Egypt	100%
Lustucru	9%
Ebro India	100%
<b>Forma eliminación del producto</b>	
Catelli Foods	100%
Celnat	20%
Euryza	100%
Pastificio Lucio Garofalo	100%
Herba Egypt	100%
Herba Ricemills	100%
Lustucru	100%
Ebro India	100%

## COMUNICACIONES DE MARKETING

### [PR6]

Ninguna de las compañías del Grupo Ebro vende productos que estén prohibidos en ningún mercado ni que sean objeto de discusión pública por parte de los grupos de interés.

## INCIDENCIAS REGISTRADAS DURANTE EL EJERCICIO

### [PR2/PR4/PR9]

A lo largo de este ejercicio se han registrado 14 incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a:

	Nº INCIDENTES	IMPORTE MULTAS (EUROS)
Impacto de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	9	15.000 €
Información y etiquetado de productos	4	7.000 €
Comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio	1	0 €

El detalle de las compañías que han sufrido estas incidencias es el siguiente:

- ▶ Boost Panzani
- ▶ Catelli
- ▶ Celnat
- ▶ Euryza
- ▶ Panzani
- ▶ Riviana Pasta
- ▶ Riviana Arroz
- ▶ Roland Monterrat

## [PR8]

Ninguna de las compañías del Grupo Ebro ha recibido, a lo largo del 2017, comunicaciones sobre incidentes relativos a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.

## 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 se 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 realizan 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 de comunicación empleados con los consumidores, en las distintas compañías:

COMPAÑÍA	TIPO DE CANAL	CONTACTO A TRAVÉS DE
Arrozeiras Mundiarroz	Interno	   
Boost Nutrition	Externo e Interno	   
Catelli Foods	Externo	   
Euryza	Externo e Interno	   
France Garofalo	Interno	
Herba Ricemills	Externo	 
Lassie	Interno	  
Lustucru Fraiss	Interno	 
Panzani	Externo e Interno	   
Pastificio Lucio Garofalo	Interno	   
Risella OY	Externo	
Riviana	Externo	   



**% Producción realizada por terceros  
[FP5]**

La siguiente tabla muestra el porcentaje de volumen de producción realizado por un tercero independiente, en plantas certificadas según normas internacionalmente reconocidas de seguridad alimentaria:

COMPAÑÍA	PRODUCTO FABRICADO	NOMBRE FABRICANTE	PAÍS	% FABRICACIÓN
<b>Arrozeiras Mundiarroz</b>	Precocinado y Essential	Herba Ricemills	España	100,00%
	Noodles	Nissin Foods Kft.	Hungría	100,00%
<b>Boost Nutrition</b>	Arroz con leche en lata	Limelco (FS certificate available)	Bélgica	1,19%
	Trading Bosto 'bakrijst' and 'minute rice'	Herba (FS certificate available)	España	0,30%
	Granos con quinoa Bosto	Lassie (FS certificate available)	Países Bajos	0,39%
	Galletas de arroz Bosto	Sanorice (FS certificate available)	Bélgica	0,49%
<b>Pastificio Lucio Garofalo</b>	Pasta seca	Pastificio Lucio Garofalo spa	Italia	100,00%
	Pasta sin gluten	Pasta lensi srl	Italia	100,00%
	Pasta fresca	Bertagni Spa	Italia	100,00%
	Harina de trigo	Selezione Casilo srl	Italia	100,00%
	Pasta fresca	Pastificio Gaetarelli srl	Italia	100,00%
	Albóndigas de patata	Il Pastaio srl	Italia	100,00%
	Aceite oliva virgen extra	Ursini srl	Italia	100,00%
<b>Herba Ricemills</b>	Arroz cargo Largo	Comunidad de Bienes San Andrés	España	2,50%
	Arroz parboiled	Riseria di Vespolate	Italia	2,48%
<b>Mundi Riso</b>	Arroz parboiled	Riso Viazzo	Italia	2,01%
	Arroz parboiled	Riso Scotti	Italia	0,26%
	Arroz parboiled	Riso Scotti	Italia	0,68%
	Arroz Cargo	Cascina Belvedere	Italia	0,08%
<b>Catelli</b>	Pasta seca	Griss	Canadá	3,86%
	Pasta Seca	Zerega	Estados Unidos	1,23%
	Salsa	Inpralsa	España	1,01%
	Salsa	DelGrosso	Estados Unidos	0,89%
	GF Lasagna	Fazion	Italia	0,29%
<b>Riviana Arroz</b>	Jasmine Rice	Herba BK	España	9,11%
	RTS & Basmati (Spain)	Herba Ricemills	España	2,30%

COMPAÑÍA	PRODUCTO FABRICADO	NOMBRE FABRICANTE	PAÍS	% FABRICACIÓN
Riviana Arroz	Calrose	ADM	Estados Unidos	1,18%
	Mahatma/Carolina 20lb	SemChi	Estados Unidos	1,00%
	SUP Rice Mixes	Pacmoore	Estados Unidos	0,99%
	Harina de arroz	Rivland	Estados Unidos	0,91%
Riviana Pasta	Pasta seca	Zerega	Estados Unidos	1,82%
	Oven Ready lasagna	Fazion	Italia	0,48%
	Homestyle Pasta	Ferraro	Italia	0,22%
	Homestyle Pasta	Granarolo	Italia	0,13%
	Pasta seca	LaModerna	Mexico	0,03%
	Pasta seca	Griss	Estados Unidos	0,03%
Lassie	Colorante de arroz (amarillo)	Huijbregts Groep, Helmond	Países bajos	1,20%
	Granos de fibra, a base de arroz y guisantes	Maselis, Roeselare	Bélgica	1,10%
	Mezcla de cereales	Huijbregts Groep, Helmond	Países bajos	0,40%
	Salsas	Inproba, Baarn	Países bajos	0,10%
Lustucru	Patatas fritas	Quiks	Países bajos	100%
	Tortilla	Palacios	España	100%
	Tagliatelle orgánica	Lo Scoiattolo	Italia	100%
	Pasta rellena fresca	Bertagni	Italia	100%
Panzani	Salsas	GB foods & Taboada	España	11,50%
	Salsas	Casalasco & Italian food	Italia	1,50%
	Salsas	Cofigeo	Francia	1,50%
	Arroz	Herba Silla & Herba Sevilla	España	3,00%
	Arroz	Boost	Bélgica	3,70%
	Arroz	Herba Bangkok	Tailandia	1,20%
	Tazas	Ajinomoto	Polonia	0,20%
S&B	Arroz molido	Moorhead McGavin	Reino Unido	0,01%







## PROMOCIÓN DE ALIMENTACIÓN SANA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE

[FP7]

El Grupo Ebro está realizando una importante apuesta por completar todas sus marcas, a nivel global, con una nueva categoría de productos basados en el *target* salud, introduciendo en el mercado nuevos productos saludables basados en conceptos tales como los *ancient grains*, el *gluten free*, la quínoa, 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), Vegetalia (2017) y BIA (2017), así como todo aquello que complementa esta categoría como consecuencia del futuro crecimiento orgánico e inorgánico del Grupo Ebro.

En este ejercicio 2017, las ventas del segmento healthy han supuesto un 10,10% de las ventas del negocio marquista del Grupo Ebro.

### Detalle de ventas healthy por compañía

COMPAÑÍA	%S/ TOTAL VENTAS DE LA COMPAÑÍA 2017
Panzani	2,17%
Arrozeiras Mundiarroz	0,89%
Catelli	17%
Celnat	100%
Euryza	17,08%
Garofalo	20,42%
Herba Ricemills	13,96%
Herba Rumania	5,73%
Lassie	2,15%
Lustucru	0,38%
Riceland	7,79%
Riviana	9,87%
S&B	1,67%
Vegetalia	100%

De manera adicional, el Grupo Ebro ha creado el blog <http://www.sentirsebiennota.com> (.es), un espacio de información en el que nutricionistas, investigadores y profesionales del sector ponen a disposición del público en general, artículos, recetas y consejos enfocados a la difusión de hábitos de alimentación saludable y el mantenimiento de un estilo de vida activo.