

COMPROMISO
con nuestro público





EBRO FOODS, S.A.

Compromiso con nuestro público

Clientes y consumidores son dos 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.

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.

En este contexto, todas las plantas del Grupo Ebro tienen sus respectivas certificaciones en materia de calidad y seguridad alimentaria, sumando un total de 146; asimismo, las sociedades realizan evaluaciones periódicas de sus productos con objeto de promover la seguridad y mejora de los mismos. Así, durante 2018 las filiales que han efectuado evaluaciones de producto han sido: Arrozeiras Mundiarroz (Portugal), Catelli Foods (Canadá), Geovita (Italia), Lassie (Holanda), Riviana Foods (USA) y Vegetalia (España).

EMPRESA	PAIS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
ARROZEIRAS MUNDIARROZ	PORTUGAL	CORUCHE	ISO 9001
			ISO 22000
			CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS
AROTZ	ESPAÑA	NAVALENO	IFS
BERTAGNI	ITALIA	AVIO	BRC IFS
		VICENZA	BIOS - CERTIFICACIÓN ORGÁNICA BRC IFS
BOOST NUTRITION	BÉLGICA	MERKSEM	IFS KOSHER CERTIFICACIÓN ORGÁNICA
CATELLI FOODS CORPORATION	CANADÁ	MONTREAL	SQF
		DELTA	BRC
		HAMILTON	BRC
CELNAT	FRANCIA	SAINT GERMAIN LAPRADE	CERTIFICACIÓN ORGÁNICA DEMETER AGRICULTURA BIODINÁMICA
EBRO INDIA	INDIA	TARAORI	ISO 22000
			CERTIFICACIÓN ORGÁNICA
			BRC
			IPQC
			PPQS
			KOSHER
ISO-17025 (LAB.)			
EBROFROST DENMARK	DINAMARCA	ORBAEK	BRC
			KOSHER
			ORGANIC CERTIFICATION
EBROFROST UK	REINO UNIDO	BECKLEY	BRC
EBROFROST NORTH AMERICA	USA	MEMPHIS	SQF



EMPRESA	PAIS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
GEOVITA	ITALIA	BRUNO	FSSC 22000 ORGANIC KOSHER HALAL
		NIZZA MONFERRATO	FSSC 22000 ORGANIC
		VILLANOVA MONFERRATO	BRC IFS ORGANIC
HERBA BANGKOK	TAILANDIA	SARABURI	ISO 9001 BRC CERTIFICACIÓN ORGÁNICA HALAL KOSHER GMP & HACCP CERTIFICACIÓN LIBRE GLUTEN FAIR TRADE&FLOCERT CERTIFICATION FAIR TRADE-ECO SOCIAL STANDARD CERTIFICATION
HERBA CAMBODIA	CAMBOYA	PHNOM PENH	ISO 9001 CERTIFICACIÓN ORGÁNICA (EU) CERTIFICACIÓN ORGÁNICA (NOP) GMP & HACCP
HERBA EGYPT	EGIPTO	MANSOURA	ISO 22000
HERBA INGREDIENTS	BÉLGICA	SCHOTEN	CERTIFICACIÓN ORGÁNICA
	BÉLGICA	SCHOTEN	IFS GMP
	BÉLGICA	SCHOTEN	IFS GMP CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA
	HOLANDA	WORMER	IFS GMP KOSHER HALAL CERTIFICACIÓN ORGÁNICA CHINESE ORGANIC
	HOLANDA	WORMER	IFS GMP CERTIFICACIÓN ORGÁNICA

EMPRESA	PAIS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
HERBA RICEMILLS	ESPAÑA	CORIA DEL RÍO	IFS ISO 9001 CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA KOSHER
		SAN JUAN DE AZNALFARACHE (Planta de platos preparados y Planta arroz)	ISO 9001 BRC IFS CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA KOSHER (arroz)
		JEREZ DE LA FRONTERA (Planta de platos preparados)	ISO 9001 BRC IFS
		SILLA	KOSHER CERTIFICACIÓN LIBRE GLUTEN ISO 9001 BRC IFS
		ALGEMESÍ (Planta de platos preparados)	ISO 45000 ISO 9001 IFS BRC
		ALGEMESÍ (Planta de arroz)	ISO 45000 ISO 9001 KOSHER
		ALGEMESÍ (Molino de Harina)	ISO 45000 IFS KOSHER
		LA RINCONADA	IFS CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA KOSHER
		LOS PALACIOS	IFS ISO 9001 CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA KOSHER
		LASSIE	HOLANDA

EMPRESA	PAIS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
LUSTUCRU	FRANCIA	SAINT GENIS LAVAL (Planta de pasta fresca)	IFS
		LORETTE (Planta de pasta fresca)	IFS
		COMMUNAY (Planta de pasta fresca)	IFS
MUNDI RIZ	MARRUECOS	LARACHE	ISO 22000
MUNDIRISO	ITALIA	VERCELLI	IFS BRC ISO 22000 CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA KOSHER
PANZANI	FRANCIA	LA MONTRE	FSSC 22000 IFS
		GENNEVILLIERS	IFS
		NANTERRE	IFS FSSC 22000
		LITTORAL	IFS
		SAINT JUST	IFS
		VITROLLES	IFS CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA
		LYON	CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA
PASTIFICIO LUCIO GAROFALO	ITALIA	GRAGNANO	KOSHER HALAL PASTA DI GRAGNANO IGP NON GMO VERIFIED PROJECT CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA BRC IFS VEGAN
RIVIANA (ARROZ)	USA	MEMPHIS	SQF
		BRINKLEY	SQF
		CLEARBROOK	SQF
		ALVIN	SQF
		CARLISLE	SQF
		FREEMPORT	SQF
RIVIANA (PASTA)	USA	SAINT LOUIS	SQF
		WINCHESTER	SQF
		FRESNO	SQF
ROLAND MONTEERRAT	FRANCIA	FEILLENS	IFS

EMPRESA	PAIS	NOMBRE DEL CENTRO	CERTIFICACIÓN
S&B HERBA FOODS	REINO UNIDO	CAMBRIDGE	BRC KOSHER
		LIVERPOOL	BRC KOSHER
VEGETALIA	ESPAÑA	CASTELLGIR	IFS CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA
		JEREZ DE LA FRONTERA	CERTIFICACIÓN ECOLÓGICA



64

PLANTAS
PRODUCTIVAS



146

CERTIFICACIONES
EN CALIDAD



16

CERTIFICACIONES
DESDE 2017

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Todas las Sociedades del Grupo cumplen con la normativa nacional aplicable en cada país.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y CONSUMIDORES

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 clientes y consumidores en las distintas sociedades marquistas del Grupo.

SOCIEDADES	PAÍS	CANALES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	Teléfono, email, correo postal y redes sociales
Bertagni	Italia	Teléfono, email, web y redes sociales
Boost Nutrition	Bélgica	Teléfono, email, web y redes sociales
Catelli - Olivieri	Canadá	Teléfono, email, web y redes sociales
Euryza	Alemania	Teléfono, email, web y redes sociales
Garofalo	Italia	Teléfono, email, web y redes sociales
Herba Ricemills	España	Teléfono y email
Lassie	Holanda	Teléfono, email, Web y redes sociales
Lustucru	Francia	Teléfono y correo postal
Panzani	Francia	Teléfono, email, correo postal y redes sociales
Riceland	Hungría	Teléfono, email y web
Risella	Filandia	Teléfono
Riviana	USA	Teléfono, email, Web y redes sociales

INCIDENCIAS DURANTE EL EJERCICIO

INCIDENCIAS REGISTRADAS EN GRANDES CLIENTES

A lo largo de 2018 se han registrado 9 incidencias, de las que 5 han correspondido a retirada voluntaria de producto en Francia y 4 a temas de etiquetado y denominación de producto.

RECLAMACIONES DEL CONSUMIDOR FINAL

La siguiente tabla recoge el desglose por compañía de reclamaciones (defectos de packaging, petición de información, organoléptica, etc.) atendidas durante el ejercicio 2018.

SOCIEDADES	PAÍS	NÚMERO DE INCIDENCIAS
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	104
Bertagni	Italia	270
Boost Nutrition	Bélgica	164
Catelli - Olivieri	Canadá	2.239
Euryza	Alemania	408
Garofalo	Italia	518
Herba Ricemills	España	1.091
Lassie	Holanda	328
Lustucru	Francia	1.448
Panzani	Francia	6.709
Riceland	Hungría	75
Risella	Filandia	123
Riviana	USA	12.826 (arroz) 17.508 (pasta)

Ninguna de las compañías del Grupo Ebro ha recibido, a lo largo del 2018, comunicaciones sobre incidentes relativos a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.

% PRODUCCIÓN REALIZADA POR TERCEROS

En la siguiente tabla se 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	% DE FABRICACIÓN
ARROZEIRAS MUNDIARROZ	Noodles	Nissin Foods Kft.	Hungría	100%
	Ready-to-Eat, Essential	Herba Ricemills	España	100%
BERTAGNI	Pasta libre de gluten	Picchiotti	Italia	100%
	Gnocchi	Crivellin - Il Pastaio di Brescia - Master - Grandi Pastai Italiani	Italia	100%
CATELLI	Pasta seca	Griss	Canadá	3,9%
	Pasta seca	Zerega	EEUU	1,4%
	GF Lasagna	Fazion	Italia	0,2%
	Gnocchi	Lustucru	Francia	2%
	Salsa	DelGrosso	EEUU	1%
	Salsa	Inpralsa	España	1,3%
EBRO INDIA	Arroz	BB International	India	20%
GAROFALO	Tomate en conserva	ICABA	Italia	100%
	Pasta seca	De Matteis Agroalimentare spa	Italia	100%
	Pasta seca	Newlat spa	Italia	100%
	Pasta seca	Soc Coop pastai gragnanesi	Italia	100%
	Pasta seca	Labor srl	Italia	100%
	Aceite de oliva virgen extra	Manfredi Barbera & figli spa	Italia	100%
	Pasta fresca	PAC srl	Italia	100%
	Pasta fresca	Pastificio Gaetarelli srl	Italia	100%
	Pasta fresca	Bertagni spa	Italia	100%
	Pasta libre de gluten	Mennucci Spa	Italia	100%
	Albóndigas de patata	Il Pastaio srl	Italia	100%
	Harina de trigo	Selezione Casillo srl	Italia	100%
GEOVITA	Arroz Shinode sushi	Mundiriso	Italia	3,8%
HERBA RICEMILLS	Arroz cargo largo	Comunidad de Bienes San Andrés	España	2,4%
LASSIE	Mezcla de cereales	Huijbregts Groep, Helmond	Países Bajos	0,1%
	Colorante de arroz (amarillo)	Huijbregts Groep, Helmond	Países Bajos	0,46%
	Granos de fibra, a base de arroz y guisantes.	Maselis, Roeselare	Bélgica	0,08%





COMPAÑÍA	PRODUCTO FABRICADO	NOMBRE FABRICANTE	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
MUNDI RISO	Arroz cargo	Cascina Belvedere	Italia	0,15%
	Arroz blanqueado	Gariboldi spa	Italia	0,87%
	Arroz blanqueado	Riseria di Merlano	Italia	1,35%
	Arroz parboiled	Parboriz	Italia	1,04%
	Arroz parboiled	Riseria di Vespolate	Italia	5,33%
	Arroz parboiled	Riso Scotti	Italia	0,79%
	Arroz parboiled	Riso Viazzo	Italia	4,79%
RIVIANA	Calrose	ADM	EEUU	1%
	Arroz Jasmine	Herba BK	España	10,8%
	Mahatma/Carolina 20 pound	SemChi	EEUU	0,7%
	RTS & Basmati	Herba Ricemills	España	1,7%
	SUP Rice Mixes	Pacmoore	EEUU	0,8%
	Pasta seca	Ferraro	Italia	0,1%
	Pasta seca	Granarolo	Italia	0,2%
	Pasta seca	Zerega	EEUU	1,4%
	Mac & Cheese	Quality Pasta	EEUU	0,1%
Lasaña lista para horno	Fazion	Italia	0,5%	
VEGETALIA	Cereales y azúcar	Ecobasics BIO	España	0,57%
	Frutos secos	Paño Fruits	España	0,48%
	Magdalenas y bizcochos	Las Granja Foods 1959	España	1,23%
	Pasta seca de legumbres	S.A.P.A. Societe avignonnaise de pates	Francia	1,84%
	Patatas fritas	Aperitivos Añavieja	España	0,29%
	Salchichas	Biosurya	España	0,53%
	Sirope de arce	Cofradex APS	Canadá	0,25%
	Snack legumbres	Szimita trade	Hungría	0,11%
	Super alimentos	Raab Vitalfood	Alemania	1,34%
	Tortitas	Sanorice	Italia	4,5%
Vinagres	JR Sabater	España	0,02%	

PROMOCIÓN DE ALIMENTACIÓN SANA Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

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 ejercicio 2018, las ventas del segmento *Healthy* han supuesto un 9'34% de las ventas de las Compañías que venden productos del target salud dentro del Grupo Ebro.

DETALLE DE VENTAS *HEALTHY* POR COMPAÑÍA

	TOTAL VENTAS <i>HEALTHY</i> (€)	%S/ TOTAL VENTAS DE LA COMPAÑÍA 2018	TOTAL VENTAS NETAS (€)
Arrozeiras Mundiarroz	285.961	0,86%	33.328.915
Bertagni	1.538.895	1,95%	79.000.000
Catelli	22.784.402	16,93%	134.561.652
Celnat	20.831.133	98,54%	21.139.693
Garofalo	38.431.307	25,05%	153.391.369
Geovita	610.839	1,47%	41.679.000
Herba Ricemills	13.154.061	13,04%	100.900.614
Herba Ricemills Romania	376.352	6,43%	5.851.783
Lassie	1.717.453	6,41%	26.779.363
Lustucru	810.000	0,61%	132.556.000
Panzani	12.871.577	2,68%	479.652.250
Riceland Magyarorzag	410.849	6,08%	6.761.951
Riviana Arroz	59.298.961	9,61%	616.972.046
Riviana Pasta	22.749.605	8,38%	271.343.708
Stevens&Brotherton Herba Foods	1.779.180	1,45%	122.348.708
Vegetalia	11.373.340	100,00%	11.373.340
TOTAL	209.023.915	9,34%	2.237.640.391

De manera adicional, el Grupo Ebro ha creado el blog 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.

