



Cientes y consumidores

Ebro Foods, S.A.

CLIENTES Y CONSUMIDORES



Cientes 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.

En este año excepcional de pandemia el compromiso del Grupo con ambos ha sido más visible y patente que nunca. La irrupción del coronavirus en el mes de marzo provocó importantes aumentos de demanda, con picos de intensidad que en algún momento superaron el 100% en nuestras dos áreas de negocio. El incremento de la demanda ha sido una variable continua durante el resto del ejercicio, con vaivenes en el tiempo que han coincidido con los distintos momentos de confinamiento. Para atender con solvencia a todos nuestros clientes, reorganizamos nuestra actividad fabril con el objetivo de aumentar la productividad y redujimos referencias de nuestro portafolio adaptando la producción a aquellas más demandadas en detrimento de las categorías de mayor valor añadido del Grupo. Todo ello ha hecho posible que hayamos alcanzado un alto nivel de servicio.

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.

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 180 (Anexo 3).

Durante el ejercicio 2020 las sociedades Arrozeiras Mundiarroz (Portugal), Boost Nutrition (Bélgica), Harinas Santa Rita (España), Herba Bangkok (Tailandia), Herba Cambodia (Cambodia), Lassie (Holanda), Lustucru (Francia), Riviana Foods (USA), y Roland Monerrat (Francia) han realizado evaluaciones periódicas de sus productos con objeto de promover la seguridad y mejora de los mismos.

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:

COMPAÑÍA	CATEGORÍAS/PRODUCTOS	% PRODUCTOS EVALUADOS
Arrozeiras Mundiarroz	Arroz partido	100%
	Esenciales	100%
	Noodles	100%
	Listos para servir	100%
	Uso especial	100%
	Tradicionales	100%
	Integrales	100%
Boost Nutrition	Arroz BIB al por menor	4,55%
	Arroz suelto al por menor	3,85%
	Arroz en bolsas al por menor	2,13%
	Paquetes cuadrados de arroz reutilizables al por menor	1,47%
	Bosto pasteles	27,27%
	Bosto granos	12,5%
	Bosto microondas	25%
Catelli Food Corporation	Enriquecido	100%
	Sano	100%
	Vegetal	100%
	Trigo integral	100%



COMPAÑÍA	CATEGORÍAS/PRODUCTOS	% PRODUCTOS EVALUADOS
Harinas Santa Rita	Harinas y rebozados	100%
Herba Bangkok	Arroz orgánico	100%
Herba Cambodia	Arroz orgánico	100%
Lassie	Mezclas	50%
	Arroz especialidad	66,67%
Lustucru	Gnocchi	4,35%
	Simple pasta	13,33%
Riviana Foods	Variedad formulación sigular	100%
	Mahatma Jasmine 4lb Club	100%
	Mahatma RTS Cilantro Limon 8.8 oz	100%
	Mahatma RTS ajo y aceite de oliva 8.8 oz	100%
	Mahatma RTS Jasmine 8.8 oz	100%
	Minute RTS Multigrain Medley	100%
	Minute RTS Organic arroz cargo& quinoa roja con ajo	100%
	Minute RTS quinoa roja y blanca orgánica	100%
	Minute RTS frijoles Pintos del Suroeste & Arroz Sarraceno Cuscús	100%
	Minute RTS arroz amarillo	100%
	RiceSelect Jasmati orgánico	100%
	RiceSelect Texmati orgánico	100%
	RiceSelect Couscous orgánico de trigo integral	100%
	RiceSelect Quinoa	100%
	RiceSelect Texmati blanco	100%
	RiceSelect Couscous perla tricolor	100%
	Sin gluten (todas las variedades)	100%
	Fideos caseros ligeros y esponjosos	100%
	Ronzoni coliflor	100%
	Ronzoni Creste di Gallo	100%
Roland Monerrat	Croque monsieur	100%
	Pastel de carne	100%
	Sandwich	100%

Etiquetado de productos y servicios

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

Adicionalmente las siguientes proporcionan también la siguiente información:

Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Catelli Foods Corporation	100%
Ebro India	100%
Herba Bangkok	20%
Herba Cambodia	20%
Riviana Foods	100%
Roland Monterra	100%

Eliminación del producto y su impacto medioambiental o social

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Catelli Foods Corporation	100%
Ebro India	100%
Geovita	100%
Herba Bangkok	20%
Herba Cambodia	20%
Herba Ricemills	100%
Lustucru	100%
Panzani	100%
Riviana Foods	100%
Roland Monterra	100%
Tilda	100%



Origen de los componentes del producto

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Catelli Foods Corporation	100%
Ebro Frost Germany	100%
Ebro Frost UK	100%
Ebro India	100%
Garofalo	35%
Geovita	25%
Herba Bangkok	100%
Herba Cambodia	100%
Herba Ricemills	10,86%
La Loma Alimentos	100%
Lustucru	60%
Neofarms	100%
Riviana Pasta	100%
Roland Monterra	100%
Tilda	100%

Instrucciones de seguridad del producto

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Catelli Food Corporation	100%
Ebro Frost Germany	100%
Ebro Frost UK	100%
Ebro India	100%
Geovita	100%
Herba Bangkok	20%
Herba Cambodia	20%
Lustucru	18%
Mundi Riz	100%
Panzani	100%
Riviana Foods	100%
Roland Monterra	100%

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.

COMPAÑÍA	PAÍS	CANAL DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	Teléfono, email, correo postal y redes sociales
Bertagni 1882	Italia	Teléfono, email, web y redes sociales
Boost Nutrition	Bélgica	Teléfono, email, web y redes sociales
Catelli Foods Corporation	Canadá	Teléfono, email, web y redes sociales
Ebro India	India	Teléfono y email
Euryza	Alemania	Teléfono, email, web y redes sociales
Herba Ricemills	España	Teléfono y email
Lassie	Holanda	Teléfono, email, Web y redes sociales
Lustucru Fraiss	Francia	Teléfono y correo postal
Panzani	Francia	Teléfono, email, correo postal y redes sociales
Pastificio Lucio Garofalo	Italia	Teléfono, email, web y redes sociales
Riceland Magyarország	Hungría	Teléfono, email y web
Risella	Filandia	Teléfono
Riviana Foods	USA	Teléfono, email, Web y redes sociales
Tilda	UK	Email y redes sociales

Incidencias durante el ejercicio

INCIDENCIAS REGISTRADAS EN GRANDES CLIENTES

A lo largo de 2020 se han registrado 15 incidencias, de las cuales 6 han correspondido a Geovita (Italia), 2 a Herba Ingredients (Holanda), 2 a Herba Ricemills (España), 1 a Riviana Foods (USA) y las 4 restantes a Roland Monerrat (Francia). De ellas, 12 han sido relativas a la salud y seguridad del producto y 3 a la información y el etiquetado.

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 2020.

COMPAÑÍA	PAÍS	Nº INCIDENCIAS 2020	Nº INCIDENCIAS 2019
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	268	109
Bertagni 1882	Italia	322	245
Boost Nutrition	Bélgica	178	219
Catelli Foods Corporation	Canadá	2.422	2.129
Ebro India	India	70	---
Euryza	Alemania	628	457
Herba Ricemills	España	388	474
Lassie	Holanda	266	264
Lustucru Frais	Francia	2.074	1.443
Panzani	Francia	4.187	5.952
Pastificio Lucio Garofalo	Italia	916	617
Riceland Magyarorszag	Hungría	33	60
Risella	Filandia	472	352
Riviana Food	USA	14.034 (pasta)	14.386
		18.617 (arroz)	11.624
Tilda	UK	1.602	---

A lo largo del 2020, no se han recibido reclamaciones sobre incidentes relativos a la privacidad y fuga de datos personales de clientes en ninguna compañía.

% 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	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
Arrozeiras Mundiarroz	Noodles	Hungría	100%
	Listos para servir, Esenciales	España	100%
	Pasta Seca	Canadá	10%
	Fideos de huevo	EEUU	0,9%
	Pasta sin gluten	Italia	1,2%
Catelli Foods Corporation	Gnocchi pasta fresca	Francia	0,3%
	Jasmine	China	0,2%
	Lasaña	Italia	1,2%
	RTS/Tilda	España	1,6%
	Sauce	Canadá	0,6%
Ebro India	Arroz	India	15%
	Arroz	India	16%

COMPAÑÍA	PRODUCTO FABRICADO	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
Garofalo	Tomates en conserva	Italia	100%
	Tomates en conserva	Italia	100%
	Couscous	Francia	100%
	couscous & etmic	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Aceite de oliva virgen extra	Italia	100%
	Harina envasada	Italia	100%
	Harina envasada	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Empanadillas de patata	Italia	100%
Geovita	Shinode 10kg	Italia	1,61%
Herba Ricemills	Arroz cargo	España	2,73%
Lustucru Frais	Pasta rellena fresca Garofalo	Italia	100%
	Patatas fritas	Países Bajos	100%
	Lasaña	Italia	100%
	Tagliatelle orgánico	Italia	100%
	Sandwiches	Francia	100%
	Tortilla	España	100%
Mundi Riso	Arroz negro y rojo	Italia	0,1%
	Arroz roto	Bélgica	0,2%
	Arroz parboilizado	Italia	1,85%
	Arroz parboilizado	Italia	1,44%
	Arroz parboilizado	Italia	7,4%
	Arroz	Reunio Unido	0,21%
Neofarms	Arroz	Italia	1,51%
	Arroz organico integral y pulido	Argentina	7%
	Arroz organico integral y pulido	Argentina	92%
Riviana Foods	Arroz parboilizado	Argentina	1%
	Calrose	EEUU	0,8%
	Instant	EEUU	0,8%
	Instant	EEUU	0,2%
	Arroz Jasmine	China	7,6%
	Grano largo	EEUU	0,3%
	Grano medio	EEUU	0,4%
	RTS/Basmati	España	2,9%
	SUP mezclas	EEUU	1,1%
	Pasta seca	Canadá	0,04%
	Pasta seca	EEUU	1,4%
	Fideo	Italia	0,03%
	Estilo casa	Italia	0,06%
	Estilo casa	Italia	0,04%
Pasta italiana	Italia	0,8%	
Wacky Mac	EEUU	0,2%	
Tilda	Arroz congelado	España	2%
	Listo para calentar	Francia	2%
	Listo para calentar	España	3%



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.

De manera adicional, el Grupo Ebro ha creado el *blog* [Sentirsebiennota.com \(.es\)](http://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.

A lo largo del 2020, las ventas del segmento *Healthy* han supuesto un 8,65% del total de las ventas netas de las compañías del Grupo que venden productos en esta categoría.

COMPAÑÍA	% S/ TOTAL VENTAS DE LA COMPAÑÍA
Arrozeiras Mundiarroz	0,96%
Boost Nutrition	0,79%
Catelli Foods Corporation	15,52%
Ebro India	0,44%
Euryza	15,76%
Pastificio Luccio Garofalo	27,86%
Geovita	2,99%
Herba Ricemills	11,15%
Herba Ricemills Romania	8,69%
Lassie	8,46%
Lustucru Frais	0,31%
Panzani	2,87%
Riceland Magyarorzag	5,51%
Riviana (negocio arroz)	10,75%
Riviana (negocio pasta)	8,75%
Roland Monterrat	0,26%
S&B Herba Foods	3,40%
Tilda	11,73%
% TOTAL	8,65%