66 CLIENTES Y **CONSUMIDORES**







Clientes y consumidores



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.

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 173 (Anexo 2).

Salud y seguridad de los clientes

Durante el ejercicio 2021, las sociedades Arrozeiras Mundiarroz (Portugal), Boost Nutrition (Bélgica), Ebro Frost UK, Harinas Santa Rita (España), Herba Bangkok (Tailandia), Herba Cambodia (Cambodia), Lassie (Países Bajos), Lustucru Frais (Francia), Riviana Foods (USA) y Roland Monterrat (Francia) han realizado evaluaciones periódicas de sus productos con objeto de promover la seguridad y mejora de los mismos.

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

COMPAÑÍA	CATEGORÍAS/PRODUCTOS	% PRODUCTOS EVALUADOS
Boost Nutrition	Arroz al por menor	4,55%
	Venta al por menor de arroz suelto	3,85%
	Bolsas de arroz al por menor	2,13%
	Paquetes cuadrados resellables de arroz al por menor	1,47%
	Pasteles de impulso comerciales	27,27%
	Bosto granos	12,5%
	Bosto Microondas	25%
bro Frost UK	IQF Pasta	100%
larinas Santa Rita	Harinas y rebozados	100%
Lassie	Mezclas	50%
	Arroz especialidad	75%
Lustucru	Gnocchi	3,03%
	Simple pasta	10,53%
D	Vegano	100%
Riviana Foods Canadá	Vegetariano	100%
	Carolina mezcla	100%
Riviana Foods USA	Carolina orgánico	100%
	Mahatma orgánico	100%
	RiceSelect Discoveries	100%
	Success Garden and Grains	100%
	Listo para calentar Tilda	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
Ebro Frost UK	100%
Ebro India	100%
La Loma Alimentos	100%
Neofarms	100%
Roland Monterrat	100%

Eliminación del producto y su impacto medioambiental o social

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS	
Ebro India	100%	
Geovita	100%	
Harinas Santa Rita	80%	
Herba Ricemills	100%	
Lustucru	100%	
Riviana Foods Canadá	100%	
Riviana Foods USA	100%	
Roland Monterrat	100%	
Tilda	100%	

Origen de los componentes del producto

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS	
Arrozeiras Mundiarroz	9%	
Ebro Frost Denmark	100%	
Ebro Frost UK	100%	
Ebro India	100%	
Garofalo	23%	
Geovita	25%	
Harinas Santa Rita	50%	
Herba Ricemills	10,86%	
La Loma Alimentos	100%	
Lustucru	65%	
Mundi Riz	100%	
Neofarms	100%	
Riviana Foods Canadá	100%	
Riviana Foods USA	100%	
Roland Monterrat	100%	
 Tilda	100%	

Instrucciones de seguridad del producto

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Arrozeiras Mundiarroz	36%
Bertagni	100%
Ebro Frost Denmark	100%
Ebro Frost UK	100%
Ebro India	100%
Geovita	100%
Lustucru	19%
Mundi Riz	100%
Riviana Foods Canadá	100%
Riviana Foods USA	100%
Roland Monterrat	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 alguna 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	email, correo postal, web y redes sociales
Bertagni 1882	Italia	email, web y redes sociales
Boost Nutrition	Bélgica	email, web y redes sociales
Ebro Foods Netherland BV (Lassie)	Países Bajos	Teléfono, email, Web y redes sociales
Euryza	Alemania	Teléfono, email, web y redes sociales
Herba Ricemills	España	Teléfono y email
Lustucru Frais	Francia	Teléfono y correo postal
Lustucru Riz	Francia	Teléfono, correo postal, email y redes sociales
Pastificio Lucio Garofalo	Italia	Teléfono, email, web y redes sociales
Riceland Magyarorszag	Hungría	Teléfono, email y web
Risella	Filandia	Teléfono
Riviana Foods Canadá	Canadá	Teléfono, email, web y redes sociales
Riviana Foods USA	USA	Teléfono, email, Web y redes sociales

Incidencias durante el ejercicio

INCIDENCIAS REGISTRADAS EN GRANDES CLIENTES

A lo largo de 2021 se han registrado 7 incidencias, de las cuales 1 corresponde a Arrozeiras Mundiarroz (Portugal), 1 a Bertagni (Italia), 2 a Garofalo (Italia) y 3 a Herba Ingredients (Países Bajos). De ellas, 4 han sido relativas a la salud y seguridad del producto, 2 a la información y el etiquetado y 1 a comunicaciones de marketing, publicidad y promoción.

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 2021.

COMPAÑÍA	Nº INCIDENCIAS 2021	Nº INCIDENCIAS 2020
Arrozeiras Mundiarroz	149	268
Bertagni 1882	318	322
Boost Nutrition	228	178
Ebro India	78	70
Euryza	930	628
Herba Ricemills	340	388
Ebro Foods Netherland BV (Lassie)	241	266
Lustucru Frais	1.413	2.074
Lustucru Riz	1.151	
Pastificio Lucio Garofalo	677	916
Riceland Magyarorszag	45	33
Risella	187	472
Riviana Foods Canadá	1.663	2.422
Distance Foods IICA	7002 ()	14.034 (arroz)
Riviana Foods USA	7.903 (arroz)	18.617 (pasta)
Roland Monterrat	503	
Tilda	1.144	1.602

A lo largo del 2021, no se han recibido reclamaciones sobre incidentes relativos a la privacidad y fuga de datos personales de clientes en ninguna sociedad del Grupo.



% 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
A was since Manadia was	Noodles	Hungría	100%
Arrozeiras Mundiarroz	Listos para servir, Esenciales	España	100%
Ebro India	Arroz	India	5,6%
	Tomates en conserva	Italia	100%
	Couscous	Francia	100%
	Couscous & etnic	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Aceite de oliva virgen extra	Italia	100%
Garofalo	Pasta rellena	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta sin gluten	Italia	100%
	Harina envasada	Italia	100%
	Albóndigas de patata	Italia	100%
	Tomate tamizado	Italia	100%
	Arroz SHINODE 10 KG	Italia	7,26%
Geovita	Arroz SHINODE 20 KG	Italia	0,43%
	HerbaMIX RSS	Países Bajos	1%
Herba Ingredients	Arroz papilla ecológica	Países Bajos	1%
Herba Ricemills	Arroz cargo	España	2,22%
.a Loma Alimentos	Arroz Parboiled	Argentina	3%
	Mezcla de cereales	Países Bajos	0,01%
Lassie	Mezcla arroz con hierbas	Países Bajos	0,46%
	Pasta fresca rellena	Italia	100%
	Patatas fritas	Países Bajos	100%
Lustucru	Lasaña	Italia	100%
	Tagliatelles orgánicos	Italia	100%
	Sandwiches	Francia	100%
Mundi Riso	Arroz negro y rojo	Italia	0,23%
	Arroz roto	Italia	0,27%
	Arroz parborizado	Italia	1,33%
	Arroz parborizado	Italia	0,42%
	Arroz parborizado	Italia	3,22%
Neofarms	Arroz parborizado	Argentina	3%

COMPAÑÍA	PRODUCTO FABRICADO	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
	Basmati RTS	España	2,9%
	Calrose	EEUU	0,8%
Riviana Foods USA	Arroz Jasmine	Tailandia	7,6%
	Grano medio	EEUU	0,4%
	SUP mezclas	EEUU	1,1%
	Arroz seco	Bélgica	1%
	Arroz congelado	Reino Unido	1%
Tilda	Arroz congelado	España	1%
	Leche de arroz	Italia	0,01%
	Arroz Risotto	Italia	0,2%

Promoción de alimentación sana y estilos de vida saludable

En el marco de nuestro compromiso de promover y fomentar el mantenimiento de una alimentación saludable, todas las marcas del Grupo Ebro incluyen en su portfolio gamas de productos pertenecientes al target salud, tales como ancient grains, gluten free, quínoa, integrales, etc., dedicando una atención cada vez más importante a todo aquello que tenga que ver con lo sano, lo orgánico y lo natural.

De manera adicional, el Grupo Ebro ha creado el blog Sentirsebiensenota.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 2021, las ventas del segmento Healthy han supuesto un 8,90% 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	1,03%	
Boost Nutrition	0,76%	
Ebro India	0,55%	
Euryza	16,55%	
Garofalo	19,77%	
Geovita	2,29%	
Herba Ricemills	11,92%	
Lassie	7,68%	
Lustucru	0,69%	
Riceland Magyarorzag	4,81%	
Riviana Foods USA	10,86%	
S&B Herba Foods	5,87%	
Tilda	10,17%	
% TOTAL	8,90%	