

08.



# Cientes 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.

## □ 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 FSSC22000, que establece un marco de referencia para los requisitos de la seguridad alimentaria incorporando buenas prácticas en los sistemas agrícolas, de fabricación y distribución, considerando los principios para HACCP.

En este contexto, todas las plantas del Grupo Ebro tienen sus respectivas certificaciones en materia de calidad y seguridad alimentaria, sumando un total de 198 certificaciones (Anexo 2).

## ☐ 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
Ebro Foods Netherlands	Enriquecidos con fibras o proteínas	50%
	Mezclas	9,09%
	Cereales orgánicos	25%
	Arroz especialidad	100%
Ebro Frost UK	IQF Pasta	100%
Pastificio Lucio Garofalo	Pasta Seca	7,23%
	Pasta sin gluten	100%
Indo European	Salsas	75%
	Meal in Minutes	81,82%
	Pepinillos	100%
Lustucru Frais	Gnocchi	2,44%
	Pasta simple	5,56%
Riviana Foods	Carolina Ready to Serve Pouches	25%
	Mahatma Ready to Serve Pouches	25%
	Minute Ready to Serve Cups	11,76%
	Tilda Basmati Long Cook 2lb	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%

Eliminación del producto y su impacto medioambiental o social

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Bertagni	100%
Ebro India	100%
Ebro Ingredients	100%
Geovita	100%
Harinas Santa Rita	80%
Herba Ricemills	1%
Lustucru Frais	100%
Pastificio Lucio Garofalo	100%
Riviana Foods	100%
Tilda	100%



Origen de los componentes del producto

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Bertagni	100%
Ebro Frost UK	100%
Ebro India	100%
Ebro Ingredients	100%
Geovita	25%
Harinas Santa Rita	50%
Herba Bangkok	100%
Herba Cambodia	100%
Herba Ricemills	20,8%
Indo European	100%
La Loma Alimentos	100%
Lustucru Frais	77%
Mundi Riz	100%
Neofarms	100%
Pastificio Lucio Garofalo	50%
Riviana Foods	100%
Riviana Foods Canada	100%
Tilda	100%

Instrucciones de seguridad del producto

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Bertagni	100%
Ebro Frost Germany	100%
Ebro India	100%
Ebro Ingredients	100%
Geovita	100%
Herba Bangkok	100%
Herba Cambodia	100%
Indo European	100%
Lustucru Frais	23%
Mundi Riz	100%
Riviana Foods	100%
Riviana Foods Canada	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 información y a su vez, generadores de información al sistema de calidad. Las demandas son atendidas, bien telefónicamente, bien vía *e-mail*, según la información aportada 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, de ser así, 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
Ebro Foods Belgium	Bélgica	email, web y redes sociales
Ebro Foods Netherlands	Países Bajos	Teléfono, email, web y redes sociales
Ebro India	India	Teléfono, email y correo postal
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	Finlandia	Teléfono
Riviana Foods Canada	Canadá	Teléfono, email, web y redes sociales
Riviana Foods	Estados Unidos	Teléfono, email, Web y redes sociales
Tilda	Reino Unido	Teléfono, email, correo postal y redes sociales

## ☐ Incidencias durante el ejercicio

### INCIDENCIAS REGISTRADAS EN GRANDES CLIENTES

A lo largo de 2022 se han registrado 8 incidencias, de las cuales 1 corresponde a Arrozeiras Mundiarroz (Portugal), 2 a Bertagni (Italia), 2 a Ebro Ingredients (Países Bajos) y 3 a Indo European Foods (Reino Unido). De ellas, 5 han sido relativas a la salud y seguridad del producto y 3 a la información y etiquetado de los productos.

### 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 2022.

COMPAÑÍA	Nº INCIDENCIAS 2022	Nº INCIDENCIAS 2021
Arrozeiras Mundiarroz	243	149
Bertagni 1882	348	318
Ebro Foods Belgium	236	228
Ebro Foods Netherlands	181	241
Ebro India	48	78
Euryza	726	930
Herba Ricemills	250	340
Lustucru Frais	1.344	1.413
Lustucru Riz	1.509	1.151
Pastificio Lucio Garofalo	506	677
Riceland Magyarorszag	35	45
Risella	151	187
Riviana Foods	15.489	7.903
Riviana Foods Canada	1.501	1.663
Tilda	1.122	1.144

A lo largo del 2022, 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
Arrozeiras Mundiarroz	Noodles	Hungría	100%
	Listos para servir, Esenciales	España	100%
Ebro Foods Belgium	Trading Boss Canned Rice Pudding	Bélgica	0,53%
	Trading Bosto Dog food mix	Italia	0,05%
	Trading Bosto Grains	Países Bajos	0,44%
	Trading Bosto Minute Rice	España	0,18%
	Trading Bosto Pasta	Italia	0,02%
	Trading Bosto Sauce	Bélgica	0,09%
	Trading Bosto Toast	República Checa	0,05%
	Trading Bosto Toast	Bélgica	0,11%
	Trading Tilda Doypack	España	0,01%
	Trading Tilda rlce	Reunio Unido	0,12%
Ebro Foods Netherlands	Mezcla de cereales	Países Bajos	0,01%
	Mezcla arroz con hierbas	Países Bajos	0,46%
Ebro Ingredients	OryzaMIX RSS	Países Bajos	100%
	OryzaMYL and OryzaFINE H90W	Cambodia	100%
Pastificio Lucio Garofalo	Tomates en conserva	Italia	0,08%
	Couscous	Francia	0,13%
	Pasta seca	Italia	0,03%
	Pasta seca	Italia	0,47%
	Pasta seca	Italia	1%
	Pasta seca	Italia	0,96%
	Aceite de oliva virgen extra	Italia	0,19%
	Pasta fresca	Italia	0,07%
	Pasta fresca	Italia	0,04%
	Pasta fresca	Italia	0,06%
	Pasta sin gluten	Italia	1,24%
	Pasta sin gluten	Italia	0,04%
	Tomate tamizado	Italia	0,5%
	Pasta rellena	Italia	0,56%
	Pasta rellena	Italia	0,86%
Geovita	Shinode 10 kg	Italia	0%
	Shinode 20 kg	Italia	0%

COMPAÑÍA	PRODUCTO FABRICADO	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
Harinas Santa Rita	Cebolla Frita crujiente bolsa 500 gr	España	0,58%
	Copos de puré de patata	España	0,07%
	Crujiente de pan cracker 4 kg	España	0,72%
	Harina multiusos sin gluten 1 kg	España	0,17%
	Mix Bechamel Sin gluten	España	0,15%
	Panko 10 kg	España	4,79%
	Pan rallado 500 gr	España	2,06%
	Pan rallado 5 kg	España	5,6%
	Pan rallado 5 kg Buen apetito	España	0,88%
	Pan rallado 5 kg T-2	España	3,89%
	Pan rallado 750 gr	España	0,55%
	Pan rallado color Tipo I	España	0,06%
	Pan rallado color Tipo II	España	0,19%
	Pan rallado con ajo y perejil 250 gr	España	0,19%
	Pan rallado de maíz sin gluten 250 gr	España	0,38%
La Loma Alimentos	Arroz Parborizado	Argentina	100%
Lustucru Frais	Pasta fresca rellena Garofalo&Luigi-Fratelli	Italia	100%
	Gnocchi Luigi&Fratelli	Italia	100%
	Lustucru patatas fritas	Países Bajos	100%
	Lustucru lasaña	Italia	100%
	Lustucru tagliatelle orgánica	Italia	100%
	Lustucru sandwich/croque	Francia	100%
	Salsas Luigi&Fratelli	Italia	100%
Mundi Riso	Arroz negro	Italia	0,28%
	Arroz roto	Países Bajos	0,69%
	Arroz blanco		0,07%
	Arroz blanco	Bélgica	0,29%
	Arroz blanco	Italia	3,32%
	Arroz blanco	España	0,06%
	Arroz parbolizado	Italia	2,24%
	Arroz parbolizado	Italia	0,76%
Neofarms	Arroz parbolizado	Italia	6,67%
	Arroz parbolizado	Argentina	100%
Riviana Foods	Basmati rice Tilda	India	1,55%
	Calrose	EEUU	1%
	Jasmine Rice	Tailandia	10,5%
	Mahatma 20 LG in Florida	EEUU	0,35%
	Mahatma organics / raw materials	Argentina	0,7%
	RTS items, authentic grains, BIB products, mahatma basmati	España	20%
	RTS pouches (Tilda basmati)	Reino Unido	0,15%
S&B Herba Foods	SUP Mixes	EEUU	4,6%
	Arroz parbolizado Basmati (India&Pakistán)	Reino Unido	6,6%
	Arroz grano largo parbolizado (Myanmar)	Reino Unido	6,6%

COMPAÑÍA	PRODUCTO FABRICADO	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
Tilda	Arroz congelado	Reino Unido	1%
	Listo para calentar (ambiente precocido) Arroz	Reino Unido	0,01%
	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 tiene el blog [Sentirsebiennota.com](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 2022, las ventas del segmento *Healthy* han supuesto un 8,77% 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	0,68%
Bertagni	3,20%
Ebro Foods Belgium	0,67%
Ebro Foods Netherlands	7,18%
Ebro India	0,61%
Geovita	2,42%
Herba Ricemills	7,57%
Lustucru Frais	0,45%
Pastificio Lucio Garofalo	24,85%
Riceland Magyarorzag	4,63%
Riviana Foods	9,92%
S&B Herba Foods	8,77%
Tilda	9,39%
<b>% TOTAL</b>	<b>8,77%</b>

