



Clientes y
consumidores

8. 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 cuádruple 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.

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 196 certificaciones (Anexo 2).

Durante el ejercicio 2023, las compañías Arrozeiras Mundiarrroz, Bertagni, Ebro Foods Netherlands, Pastificio Lucio Garofalo, Lustucru Frais, Riviana Foods y Riviana Foods Canadá han realizado evaluaciones periódicas de sus productos con objeto de reforzar la seguridad y mejora de los mismos.

COMPROMISO CON LA SALUD Y SEGURIDAD DE CLIENTES Y CONSUMIDORES

CREACIÓN DE VALOR: I+D+i

El Grupo Ebro Foods siempre ha sido precursor de las nuevas tendencias de consumo y un referente internacional en la investigación y el desarrollo de productos aplicados al sector de la alimentación. Nuestro compromiso con la salud y la nutrición se traduce en una constante labor de I+D+i orientada a la configuración de un portfolio de productos capaz de atender y satisfacer los requerimientos y necesidades nutricionales de la sociedad

En este contexto, el Grupo ha construido su motor de I+D+i en 7 centros propios de I+D+i en Francia, Estados Unidos, Países Bajos, Italia y España. Estos centros, y los principales proyectos realizados durante el ejercicio, son:

1. **Lyon (Francia).** Focaliza sus investigaciones en el desarrollo de la categoría de pasta fresca, gnocchi, arroz, legumbres y otros granos. Este año ha ampliado los trabajos sobre (i) tecnologías patentadas sobre gnocchi para cocinar en sartén, (ii) mejoras en la productividad y procesos de fabricación de pasta fresca, (iii) ampliaciones de gama de productos para microondas y para cocinar en sartén y (iv) renovación de gama de productos de pasta fresca rellena.
2. **Arcugnano (Italia).** Ha continuado los trabajos de (i) extensión de gama sobre la tecnología patentada por Bertagni de doble relleno, (ii) desarrollo de nuevos procesos de dosificación y (iii) mejoras en la productividad y control de los procesos clave.
3. **Memphis (EEUU).** Centro dedicado al desarrollo de nuevos productos, procesos y tecnologías, y la adaptación de estas a las particularidades del mercado de Estados Unidos. Sus trabajos se han centrado en el desarrollo de (i) una amplia gama de productos para microondas, (ii) el desarrollo y adaptación de procesos térmicos, (iii) estudios sobre la vida y caducidad de los productos y (iv) el testeo de productos y la evaluación de variedades de arroz adaptadas a los nuevos procesos productivos.
4. **Bruno (Italia).** Dedicado a la creación de nuevos productos a base de cereales y legumbres.
5. **Moncada (Valencia, España).** Investiga procesos, métodos y tecnología nuevas y/o mejoradas en arroz.
6. **San José de la Rinconada (Sevilla, España).** Desarrolla su trabajo en dos líneas principales: (i) asistencia técnica en áreas de tecnología de arroces y otros cereales y (ii) desarrollo de platos preparados listos para calentar en base a arroz, pasta y legumbres.
7. **Wormer (Países Bajos).** Desarrollo de ingredientes con base en cereales y leguminosas.

A nivel general, los proyectos más importantes que se están desarrollando consisten en (i) el estudio sobre procesos de vaporizado en nuevas variedades de arroz, (ii) el desarrollo e implementación de procesos industriales para eliminar nematodos en las semillas de arroz, (iii) la investigación y desarrollo de nuevos materiales de envasado que sustituyan a los plásticos y permitan prolongar la vida útil de los productos y (iv) trabajos sobre variedades aromáticas y los volátiles asociados a sus características organolépticas.

El total del gasto en I+D+i durante el ejercicio asciende a €4,3 millones, distribuidos entre recursos internos (€2,5 millones) y externos (€1,8 millones).

Las inversiones en I+D+i durante el año han ascendido a €37,6 millones, la mayoría correspondientes a (i) la expansión de la planta de productos para microondas de Estados Unidos, (ii) la finalización de procesos complejos en la planta de San José de la Rinconada y (iii) nuevos procesos de pasta fresca rellena y gnocchi en Francia, Italia y Canadá.

MEJORAS DE PRODUCTO

Con el objetivo de mantener y potenciar las propiedades organolépticas de nuestros productos y garantizar la más óptima calidad y composición nutricional de los mismos, todas las sociedades del Grupo evalúan periódicamente la salud y seguridad de su *portfolio* de productos, cubriendo todas las etapas de producción, desde los estrictos controles de calidad que se realizan a la materia prima cuando llega a nuestras fábricas, hasta la forma en que desarrollamos, fabricamos y diseñamos los productos para su puesta a disposición del consumidor en el punto de venta.

Fruto de estas evaluaciones pueden producirse mejoras de producto, o no, si el producto ya ha alcanzado la excelencia en el proceso.

En este contexto, durante 2023, las sociedades que han realizado acciones de mejora en su *portfolio* tras sus respectivas evaluaciones se reflejan en la siguiente tabla.

COMPAÑÍA	CATEGORÍAS/PRODUCTO	% PRODUCTOS MEJORADOS
Arrozeiras Mundiarroz	Noodles	100%
Bertagni	Pasta rellena	100%
Ebro Foods Netherlands	Orgánico	41,18%
Lustucru Frais	Pasta fresca	4,76%
Pastificio Lucio Garofalo	Pasta seca	8,08%
	Pasta <i>gluten-free</i>	100%
Riviana Foods	Carolina Doy-packs listos para tomar	20%
	Mahatma Doy-packs listos para tomar	10%
	Minute Vasitos listos para tomar	14,29%
	Success <i>Boil-in-Bag</i>	81,82%
Riviana Foods Canadá	Arroces instantáneos	20%
	Doy-packs listos para tomar	14,29%
	Vasitos listos para tomar	28,57%

INNOVACIÓN

El Grupo lanza al mercado todos los años nuevos productos y conceptos que además de dinamizar las categorías en qué opera, se anticipan y satisfacen las necesidades de sus clientes y consumidores.

Nº de innovaciones en producto por Compañía durante 2023

COMPAÑÍA	PAÍS	NUEVOS LANZAMIENTOS
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	1
Ebro India	India	10
Herba Ricemills	España	3
Ebro Foods Netherlands	Holanda	13
Lustucru Premium Groupe	Francia	18
Pastificio Lucio Garofalo	Italia	6
Riso Scotti	Italia	13
Riviana Foods Canada Corporation	Canadá	3
Riviana Foods	EEUU	11
Tilda	UK	11
Total nuevos lanzamientos		89

Evolución de innovaciones de producto entre 2021-2023

Durante el período comprendido entre 2021 y 2023, el Grupo ha lanzado al mercado 221 nuevos productos.

COMPAÑÍA	PAÍS	NUEVOS LANZAMIENTOS
Arrozeiras Mundiarroz	Portugal	5
Ebro Foods Belgium	Bélgica	13
Ebro India	India	13
Herba Ricemills	España	10
Ebro Foods Netherlands	Holanda	18
Lustucru Premium Groupe	Francia	41
Pastificio Lucio Garofalo	Italia	10
Riceland	Hungría	11
Riso Scotti	Italia	41
Riviana Foods Canada Corporation	Canadá	6
Riviana Foods USA	EEUU	25
Tilda	UK	28
Total nuevos lanzamientos		221

Peso de las innovaciones en el negocio

COMPAÑÍA	% VENTAS NUEVOS LANZAMIENTOS S/ VENTAS DE CADA COMPAÑÍA
Arrozeiras Mundiarroz	7,76%
Ebro Foods Belgium	15,34%
Ebro India	2,57%
Herba Ricemills	7,12%
Ebro Foods Netherlands	7,74%
Lustucru Premium Groupe	11,57%
Pastificio Lucio Garofalo	1,08%
Riceland	4,08%
Riso Scotti	12,39%
Riviana Foods Canada Corporation	4,58%
Riviana Foods	2,19%
Tilda	11,76%

PROMOCIÓN DE ALIMENTACIÓN SANA Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

De acuerdo a la clasificación establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), nuestros principales negocios, arroz y pasta, se encuentran en el primer nivel de la pirámide alimenticia, figura que determina la posición y la frecuencia de consumo de los alimentos que se recomienda consumir a diario, y que constituyen la base de la dieta mediterránea.

En este sentido, la práctica totalidad de nuestra cartera de productos son referencias de arroz y pasta que son alimentos naturales, libres de colesterol y grasas saturadas, sin azúcares añadidos y sin aditivos. Otra pequeña parte del *portfolio* la componen pastas frescas y salsas listas para tomar que, como hemos mencionado anteriormente, se someten constantemente a evaluaciones de mejora de su composición nutricional.

No obstante, promovemos y fomentamos la necesidad del mantenimiento de una alimentación saludable, de modo que todas las marcas del Grupo Ebro incluyen en su *portfolio* categorías de productos pertenecientes al *target* salud, tales como *ancient grains* (quinoa, bulgur, etc.), *gluten free*, orgánicos, integrales, etc., dedicando una atención cada vez más importante a todo aquello que tenga que ver con lo sano, lo orgánico y lo natural.

Como refuerzo de todo ello, el Grupo Ebro tiene el blog [Sentirsebiennota.com](https://www.sentirsebiennota.com) (.es), un espacio de información en el que nutricionistas, investigadores y profesionales del sector publican artículos, recetas y consejos para difundir hábitos de alimentación saludable y mantener un estilo de vida activo. Una tónica que también sigue nuestro canal de Instagram. El **número de publicaciones** en ambas redes durante 2023 ha ascendido a **226**.

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Todas las sociedades del Grupo cumplen con la normativa nacional aplicable en cada país. Adicionalmente, algunas de ellas proporcionan voluntariamente también la siguiente información:

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

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Ebro Frost Germany	100%
Ebro Frost UK	100%
Ebro India	100%
Herba Bangkok	50%
Herba Cambodia	50%

Eliminación/reciclaje del producto

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Bertagni	100%
Ebro India	100%
Euryza	100%
Geovita	100%
Herba Bangkok	50%
Herba Cambodia	50%
Herba Ricemills	100%
Lustucru Frais	100%
Pastificio Lucio Garofalo	100%
Riviana Foods	100%
Tilda	100%

Origen de los componentes del producto

COMPAÑÍA	% PRODUCTOS
Arrozeiras Mundiarroz	100%
Bertagni	55%
Ebro Frost Germany	100%
Ebro Frost UK	100%
Ebro India	100%
Geovita	25%
Harinas Santa Rita	10%
Herba Bangkok	100%
Herba Cambodia	100%
Herba Ricemills	36,39%
Indo European	100%
La Loma Alimentos	100%
Lustucru Frais	70%
Mundi Riz	100%
Neofarms	100%
Pastificio Lucio Garofalo	50%
Riviana Foods	100%
S&B Herba Foods	100%
Tilda	100%

% 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	España	100%
Bertagni	Gnocchi relleno	Italia	0,07%
	Pasta rellena	Italia	0,4%
	Pasta sin gluten	Italia	0,17%
	Gnocchi	Italia	2,48%
	Láminas de lasaña	Italia	0,77%
	Salsas	Italia	0,04%
	Pasta corta plana	Italia	0,31%
Ebro Foods Belgium	Trading Boss Canned Rice Pudding	Bélgica	0,21%
	Trading Bosto Grains	Países Bajos	0,8%
	Trading Bosto Minute Rice	España	0,17%
	Trading Bosto Sauce	Bélgica	0,06%
	Trading Bosto Toast	República Checa	0,05%
	Trading Bosto Toast	Bélgica	0,09%
	Trading Malva	Italia	0,01%
	Trading Tilda Doypack	España	0,02%
	Trading Tilda rice	Reino Unido	0,37%
	Trading Tilda Sauce	India	0,01%
Ebro Foods Netherlands	Mezcla de arroz con hierbas	Países Bajos	0,02%
Ebro India	Arroz Basmati	India	3%
Ebro Ingredients	OryzaMIX RSS	Países Bajos	100%
	PisumTEX YP (BIO)	Alemania	100%
Geovita	Shinode 10 Kg	Italia	35%
	Shinode 20 Kg	Italia	85%
Herba Ricemills	Lassie doypack toverrijst 6 x 250 g	Francia	100%
	Lassie doypack zilvervlies 6 x 250 g	Francia	100%
	Reis fit express basmati 6x250 gr.	Francia	88,44%
	Reis fit express parboiled 6x250 gr.	Francia	87,6%
	Reis fit natur reis 6x250 gr	Francia	80,41%
	Tilda pure basmati 6x250 gr.155 cj-ue	Francia	18,17%
La Loma Alimentos	Arroz parbolizado	Argentina	100%
Lustucru Frais	Luigi & Fratelli pasta fresca rellena y sencilla	Italia	100%
	Luigi & Fratelli gnocchi	Italia	100%
	Luigi & Fratelli lasaña	Italia	100%
	Luigi & Fratelli salsas	Italia	100%
	Lustucru patatas fritas	Países Bajos	100%
	Lustucru lasaña	Italia	100%
	Lustucru tagliatelle orgánica	Italia	100%

COMPAÑÍA	PRODUCTO FABRICADO	PAÍS	% DE FABRICACIÓN
Mundi Riso	Arroz negro	Italia	0,03%
	Arroz negro	Italia	0,2%
	Partidos	Bélgica	0,8%
	Arroz blanco	España	2,31%
	Arroz blanco	Bélgica	0,54%
	Arroz parbolizado	Italia	2,8%
	Arroz parbolizado	Italia	0,23%
	Arroz parbolizado	Italia	9,92%
Neofarms	Arroz parbolizado	Argentina	100%
Pastificio Lucio Garofalo	Tomate en conserva	Italia	100%
	Cous cous	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Pasta seca	Italia	100%
	Aceite de oliva virgen extra	Italia	100%
	Pasta fresca	Italia	100%
	Pasta sin gluten	Italia	100%
	Pasta sin gluten	Italia	100%
	Albóndigas de patata	Italia	100%
	Pasta rellena	Italia	100%
	Pasta rellena	Italia	100%
	Pasta rellena	Italia	100%
	Riviana Foods	Basmati instant	EEUU
Basmati rice (Mahatma, Carolina and Tilda)		India	0,61%
Calrose rice		EEUU	0,77%
Cups, Pouches, Basmati, bulk items...		España	3,21%
Flour		EEUU	0,29%
Jasmine Rice		Tailandia	8,51%
Mahatma 20 LG in Florida		EEUU	0,57%
Mahatma organics		Argentina	0,16%
RTS pouches (Tilda basmati)		Reino Unido	0,02%
SUP Mixes	EEUU	0,63%	
S&B Herba Foods	Indian Pusa	Reino Unido	0,05%
	Indian Pusa Basmati	Reino Unido	1,14%
	Long Grain Rice	Reino Unido	0,09%
	Parboiled Basmati	Reino Unido	0,05%
	Parboiled Long Grain	Reino Unido	5,24%
	Parboiled Long Grain rice	Reino Unido	0,05%
	Phoenix Sushi Rice	Reino Unido	0,06%
Tilda	Frozen Rice	Reino Unido	4,24%
	Ready to heat, pre-cooked ambient rice	Reino Unido	2,18%
	Ready-to-Heat, Pre-cooked Ambient Rice	España	0,49%
	Rice Milk	Italia	0,18%
	Risotto Rice	Italia	0,15%

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 para contactar con ella.

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 Canadá	Canadá	Teléfono, email, web y redes sociales
Riviana Foods	EEUU	Teléfono, email, Web y redes sociales
Tilda	Reino Unido	Teléfono, email, correo postal y redes sociales

INCIDENCIAS REGISTRADAS DURANTE EL EJERCICIO

Incidencias registradas en clientes

En 2023 se han registrado un total de 10 incidencias en materia de salud y seguridad, e información y etiquetado, tal y como se detalla a continuación.

	INCIDENCIAS	
	2023	2022
Salud y seguridad	8	2
Ebro Foods Netherlands	1	0
Ebro Ingredients	3	2
Herba Ricemills	4	0
Información y etiquetado	2	3
Lustucru Frais	1	0
Herba Ricemills	1	0
Arrozeiras Mundiarroz	0	1
Bertagni	0	2

Reclamaciones del consumidor final

La siguiente tabla recoge el desglose por compañía del número de reclamaciones atendidas por defectos de *packaging*, organoléptica, etc.

COMPAÑÍA	Nº INCIDENCIAS 2023	Nº INCIDENCIAS 2022
Arrozeiras Mundiarroz	157	243
Bertagni 1882	329	348
Ebro Foods Belgium	277	236
Ebro Foods Netherlands	482	181
Ebro India	40	48
Euryza	886	726
Herba Ricemills	237	250
Lustucru Frais	1.248	1.344
Lustucru Riz	1.914	1.509
Pastificio Lucio Garofalo	1.004	506
Riceland Magyarország	45	35
Risella	129	151
Riviana Foods	13.466	15.489
Riviana Foods Canadá	1.968	1.501
Tilda	1.252	1.122

A lo largo del 2023, no se han recibido reclamaciones sobre incidentes relativos a la privacidad y fuga de datos personales de clientes en ninguna sociedad del Grupo. Tampoco se registraron incidencias durante el año anterior.

Alineación ODS en Clientes y consumidores

12  12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles