

# GESTIÓN COMERCIAL Y DE SUMINISTRO

El cliente está en el centro de todas las decisiones que tomamos respecto a nuestros productos. Buscamos su seguridad, su satisfacción y su fidelización a través de un producto de la máxima calidad, 100% seguro y totalmente adaptado a sus necesidades a través de nuestro servicio de Asistencia Técnica. Para ello, mimamos el producto desde la materia prima hasta su entrega final al cliente, poniendo el énfasis en mejorar continuamente nuestros procesos de producción para hacerlos cada vez más eficientes y responsables. Es importante alimentar a millones de hogares en todo el mundo pero lo es más hacerlo de forma responsable y sostenible.



## TEMAS MATERIALES

- Satisfacción de los clientes
- Salud y seguridad de los consumidores
- Privacidad y protección de datos de los clientes
- Productos innovadores y responsables

## Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



- Aplicar nuestro conocimiento para diseñar productos sostenibles que ayuden a evitar el desperdicio de alimentos.
- Invertir en I+D+i que posibilite procesos de fabricación de embutidos más eficientes y sostenibles, lo que contribuye en el largo plazo a cumplir con la demanda creciente de alimentos.



- Impulsar la eficiencia energética en toda la cadena de valor, desarrollando envolturas que minimicen la generación de residuos – como por ejemplo la emisión de gases y generación de aguas residuales, entre otros – durante su fabricación y posterior transformación.
- Fomentar la reducción del impacto del transporte sobre el medioambiente e impulsando una economía local sostenible.

El Grupo Viscofan sitúa al cliente en el centro de sus decisiones operativas, buscando siempre la mejor propuesta de valor para nuestros clientes de cara a mejorar su eficiencia y tener una mayor diversificación de producto siguiendo estrictos controles de calidad y seguridad alimentaria. Ofrecemos la máxima calidad en nuestros productos y servicios a través de:

- Gama de productos
- Homologación de **proveedores**
- Un reconocido servicio de **asistencia técnica** al cliente
- Un sólido **sistema de seguridad** de producto e higiene alimentaria
- Evaluación de la **satisfacción del cliente**

## Gama de productos

Ofrecemos la más amplia gama de productos para que el cliente pueda escoger la envoltura que mejor se adapte a sus necesidades. En 2019 se vendieron más de 14.000 referencias.

Como líder mundial en la producción y distribución de envolturas, Viscofan

es el único que produce en las cuatro principales tecnologías de envolturas a medida: celulósica, colágeno, fibrosa y plástico. Para ello cuidamos al máximo la materia prima con la que trabajamos, velando por mantener los más altos estándares de salud y seguridad alimentaria en todas las fases

de producción, y nos preocupamos por buscar una solución más sostenible en la transformación de nuestros productos.

### Envolturas celulósicas

Nuestra envoltura celulósica de pequeño calibre se caracteriza por su gran elasticidad, constancia de calibre y homogeneidad. La facilidad con la que esta tripa se pela, garantiza un proceso de producción rápido y sin interrupciones. Asimismo, destaca por las excelentes propiedades de ahumado y por la perfecta absorción de color y sabor. Permite imprimirse en una gran variedad de colores y rayas y su transparencia y brillo confieren al producto una apariencia muy apetitosa.

Se emplean principalmente para la producción de salchichas cocidas de manera industrial. Está especialmente enfocada para aplicaciones tradicionales como frankfurts, vienas, hot-dogs y para productos crudo-curados.

#### Marcas

Viscofan, Flexmax

#### Materia prima principal: celulosa

La celulosa es un polímero lineal compuesto por unidades de glucosa que se encuentra en la pared de las células vegetales en plantas, madera y fibras naturales, normalmente combinada con otras sustancias como la lignina, hemicelulosas, y otros componentes. Para la producción de envolturas es necesario romper la cadena de celulosa para volverla a polimerizar con la estructura adecuada para su extrusión en forma de envoltura. Este proceso necesita en su origen celulosa con alto nivel de pureza, también denominada por nuestros proveedores homologados como "celulosa Premium" o "celulosa especial".

#### Compromiso de sostenibilidad

Todos nuestros proveedores se encuentran certificados por el programa internacional de Certificación (PFEC o FSC) que asegura que la celulosa que obtienen procede de la gestión sostenible de árboles y bosques y por tanto, no contribuye a la deforestación del planeta.



## Envolturas de colágeno

Es una alternativa frente a la tripa animal. Son envolturas que mejoran la apariencia del producto, gracias a sus propiedades de ahumado y perfecto desarrollo del color y sabor, cumpliendo con el deseo del consumidor de obtener un producto de apariencia clásica y apetitosa. Es ideal tanto para embutidos cocidos como crudos-curados. El colágeno tiene una gran resistencia porque soporta embuticiones rápidas, cocción en hornos y colgado. Por eso su comportamiento es muy eficiente en el proceso de producción. Los productos de colágeno destacan por ser muy uniformes (de calibre homogéneo), y en el caso de los pequeños calibres, por poseer buenas propiedades para la fritura y por una “mordida” perfecta.

La lámina de colágeno clásica (Coffi), así como la plisada con red (Coffinet) ofrecen nuevas posibilidades que van más allá de las formas tradicionales, permitiendo la producción de jamones cocidos, embutidos cilíndricos, piezas adobadas y piezas ahumadas.

### Marcas

Colfan, Viscofan Natur, Edicurve, Eficook, Efidry

### Materia principal: colágeno

El colágeno es una proteína fibrosa larga muy común con propiedades químicas y mecánicas muy notables. Ha sido utilizado durante muchos años como materia prima básica para varias aplicaciones además de para tripas de salchichas. Se incluyen usos en los campos de la biomedicina y de la cosmética, además de aplicaciones en la industria alimentaria. Es también el material básico para la amplia industria de las gelatinas. Para la producción de envolturas de colágeno se utiliza el corion o parte interior de la piel del ganado vacuno principalmente, que es muy rico en colágeno. Para aplicaciones en mercados muy específicos también se obtiene el colágeno de la piel de porcino.

### Compromiso de sostenibilidad

Los proveedores europeos de pieles cumplen los códigos de bienestar animal.



## Envolturas de fibrosa

Las tripas de fibrosa dotan al producto de una elevada resistencia y homogeneidad de calibre pero de una menor elasticidad que la envoltura de celulosa. La tripa de fibrosa se utiliza principalmente para embutidos de gran calibre, productos como mortadelas o salamis, que exigen una excelente constancia de calibre, una gran resistencia mecánica durante el proceso de producción y una facilidad de pelado.

Destacan por transferir de una forma homogénea el color y aroma. La variedad de matices de colores disponibles aportan un valor añadido al producto final mejorándolo visualmente y proporcionándole un aspecto muy apetitoso.

### Marcas

Securex, Zip, PSX, Titanium

### Materia prima principal: papel de abacá

Se obtiene de una planta herbácea llamada musa textiles. El papel producido a partir de sus fibras posee una gran resistencia mecánica y a la humedad es el que se utiliza en Viscofan para la producción de envolturas de fibrosa. La fibra de abacá es utilizada también por otras industrias para producir papel de alta calidad y textiles no tejidos para diversos usos como bolsas de té, papel moneda y filtros.

### Compromiso de sostenibilidad

Todos nuestros proveedores se encuentran certificados (PFEC o FSC) asegurando que el papel que obtienen procede de la gestión sostenible de árboles y bosques.



## Envolturas plásticas y soluciones de embalaje

Existe una gran variedad de tipos (en formato tubo y también en formato tipo film) que nos permiten ofrecer el producto más adecuado para cada tipo de aplicación. Las envolturas plásticas tubulares son extremadamente resistentes al proceso de embutición y sus propiedades de barrera mantienen la constancia del aroma, el color y el peso del producto durante su distribución y comercialización. Estas propiedades de barrera maximizan la vida útil del producto y los rendimientos de cocción.

Las envolturas plásticas que ofrece Viscofan incorporan además características excepcionales como una gran facilidad de moldeado del producto, propiedades de pelado y loncheado, y el mantenimiento de las propiedades organolépticas del producto final durante su vida útil.

Dentro de la división de plásticos, existe una familia de productos dirigida al envasado de alimentos ("packaging"). Viscofan se ha especializado en dos productos de este tipo. Por un lado, los films de plástico "Nanopack", que son láminas para la separación de alimentos en lonchas. Estos films –también llamados "interleavers" – potencian las características visuales del producto, su color y su brillo, así como su presentación ya que permiten que las lonchas del producto no se adhieran unas a otras. Por otro lado, las bolsas retráctiles y los films de envasado marca "Vector" vienen a engrosar el catálogo de bolsas retráctiles existente desde hace años en la compañía, añadiendo una nueva tecnología que permite opciones y propiedades para cubrir con mayor rango de aplicaciones del sector cárnico y lácteo.

Adicionalmente, dentro de nuestro catálogo hay productos que pueden transferir, especias, aromas, sabores o colores, en función de los requerimientos de valor añadido solicitados por nuestros clientes.

### Marcas

Viscofan Smoke, Betan, Tripan, V-4000, Vector, Nanopack

### Materia prima principal: polímeros plásticos

Las envolturas plásticas se obtienen a través del tratamiento de diferentes polímeros plásticos ampliamente utilizados en diferentes industrias, los polímeros más utilizados son el polietileno, el polipropileno y las poliamidas.

### Compromiso de sostenibilidad

Estamos trabajando en el proyecto Eco-Casing 4R para encontrar la solución más sostenible para nuestros plásticos.

Hemos reducido el espesor de nuestras envolturas. Asimismo, hemos alcanzado un acuerdo de colaboración con algunos proveedores de materias primas para el desarrollo de plástico reciclado.

Se ha conseguido el desarrollo de una envoltura de origen bio lista para su comercialización en 2020.



## Soluciones funcionales

Las soluciones funcionales en envolturas y empaquetado Viscofan aportan un alto valor añadido, incorporando nuevas propiedades de color, sabor y especias en los alimentos.

Las soluciones funcionales Viscofan son aplicables además a una amplia gama de alimentos como los productos frescos (carne, vegetales, pescado), las carnes procesadas, los quesos y aquellos productos “listos para consumir”.



### Marcas

Vispice

### Materia prima principal: polímeros plásticos

Pueden realizarse bajo diferentes tecnologías, como polímeros, colágeno o papel de abacá.

### Compromiso de sostenibilidad

Las envolturas plásticas permiten realizar el proceso en un solo paso y sin intervención manual, asegurando una producción homogénea y con significativas reducciones de coste y de generación de residuos (emisión de humo por procesos de ahumado, reducción significativa en la generación de aguas residuales durante la fabricación, etc.).

## Envolturas vegetales

Una envoltura de nueva generación que se ha lanzado al mercado en el 2019, basada en plantas y especialmente desarrollada para recetas vegetarianas y veganas. Además de su carácter 100% vegetal es un producto sin gluten, sin OGM (Organismos Genéticamente Modificados) y sin alérgenos. Por todo ello, su composición la hace idónea para cubrir ciertos requerimientos crecientes de mercado, condiciones legales y de etiquetado particulares, o bien demandas de carácter religioso.

La envoltura Veggie es adecuada para productos frescos y cocidos, con buenos resultados en fritura y una mordida especialmente tierna. Al tratarse de una envoltura completamente vegetal, es comestible y por tanto no necesita ser pelada.

### Marcas

Viscofan Veggie

### Materia prima principal: vegetales

Viscofan ha desarrollado una nueva tecnología de envoltura comestible basada en vegetales.

### Compromiso de sostenibilidad

Producto lanzado comercialmente en 2019, libre de alérgenos y OGM.



Adicionalmente, Viscofan comercializa también **soluciones de maquinaria** con el objetivo de facilitar a nuestros clientes el uso de nuestras envolturas. Dichas máquinas se han desarrollado pensando en aquellas envolturas para las que el mercado de maquinaria cárnica no ofrece soluciones adecuadas debido a su especial aplicación.



El Grupo Viscofan se compromete con sus proveedores y establece con ellos relaciones que se basan en el respeto y la confianza, en la calidad de los productos y servicios, y en la oportunidad recíproca de crecimiento y aprendizaje.

## Selección de proveedores

El consumo de materias primas principales (celulosa, colágeno, abacá, polímeros) y auxiliares (aquellas utilizadas para la transformación química, como la glicerina y la sosa caustica, entre otras) representan el 37% del total del gasto por consumo de materias primas consolidado del Grupo (41% en el 2018).

Conscientes de la importancia estratégica y del impacto que para toda la organización tiene un adecuado suministro de materias primas y servicios, así como la gestión óptima de la cadena de suministro, el Grupo Viscofan se compromete con sus proveedores y establece con ellos relaciones que se basan en el respeto y la confianza, en la calidad de los productos y servicios, y en la oportunidad recíproca de crecimiento y aprendizaje.

Se trata de un compromiso que entendemos debe ser mutuo y que vincule de forma global a todos los empleados de la organización en el empleo de las mejores prácticas tanto en la gestión de compra de producto, como en cualquier otro servicio contratado.

Bajo esta premisa, Viscofan está analizando nuevas acciones a llevar a cabo para que la gestión de la cadena de suministro se desarrolle conforme a los estándares éticos y criterios medioambientales en línea con el Código de Conducta del Grupo y el Plan de Actuación en Sostenibilidad.

Viscofan tiene establecido un sistema de homologación de proveedores que permite un tratamiento no discriminatorio en los procesos de selección de proveedores y contratistas, a la vez que busca asegurar el cumplimiento por parte de estos de unos criterios de calidad, seguridad y coste.

Unido a este compromiso, Viscofan espera que los proveedores sean innovadores y eficientes, que cumplan los requisitos legales y funcionales, así como las prácticas éticas exigidas. En este sentido, y de acuerdo con nuestro código de conducta y con nuestra política de derechos humanos, Viscofan rechaza cualquier tipo de trabajo infantil y de acuerdo con esto, se solicita a nuestros proveedores un compromiso similar al incluido en nuestro código ético.

En particular nuestro sistema de homologación de proveedores de materia prima y embalaje incluye una declaración de conformidad sobre sus compromisos de actuación de acuerdo a los principios éticos y derechos humanos internacionalmente aceptados.

En 2017 todas las sociedades que componen el Grupo Viscofan comenzaron a solicitar este compromiso en materia de derechos humanos y criterios ambientales a los nuevos proveedores de materias primas y está previsto que este compromiso sea ratificado por la totalidad de los mismos en 2020.

En concreto, todos los proveedores de materias primas, embalaje y mantenimiento han de aprobar un procedimiento de homologación interna consistente o bien en una auditoría presencial por parte del equipo de calidad de Viscofan, o bien en la cumplimentación de un cuestionario. En ambos casos se evalúan, entre otras cuestiones, los sistemas de: gestión de calidad (ISO 9001, IFS), gestión de seguridad alimentaria en el caso de proveedores de materias primas (FSSC 22000, BRC Global Standard, BRC Packaging), gestión de seguridad y salud laboral (OHSAS 18001/ISO

45001), gestión medioambiental (ISO 14001) y gestión de derechos humanos (UN Global Compact, BSCI). En el caso concreto de la producción de colágeno, es necesaria la adquisición de pieles de animales (fundamentalmente vacuno) que en Europa deben cumplir con la normativa europea de bienestar animal en el momento de la matanza.

Por otra parte, la actividad del Grupo Viscofan en los países en los que opera está orientada a la creación de valor para todos los grupos de interés, incluyendo los proveedores. Así, en el ejercicio 2019 la compañía ha destinado 448 millones de € como reflejo de la distribución de valor hacia los proveedores de bienes y servicios, un 56% de las compras de materias primas a proveedores locales<sup>2</sup> (54% en 2018), lo cual favorece el desarrollo económico de las comunidades donde Viscofan está presente.

Además, el periodo medio de pago de las compañías del Grupo Viscofan en España durante el ejercicio 2019 ha sido de 23 días (28 días en el 2018), inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad. En la nota 19 de la memoria anual consolidada se muestra la información sobre el periodo medio de pago a proveedores durante el ejercicio.

2. Se entiende como proveedor local aquellos con domicilio fiscal en el mismo país donde la compañía de Viscofan realiza la compra.



En el ejercicio 2019 la compañía ha destinado 448 millones de € como reflejo de la distribución de valor hacia los proveedores de bienes y servicios, siendo un 56% de las compras de materias primas a proveedores locales





Mantener nuestro liderazgo mundial en un entorno tan dinámico como el actual no se entendería sin la excelencia en el servicio y la diversificación de Viscofan, donde a través de nuestra presencia propia en 18 países somos capaces de ofrecer las soluciones adecuadas de envolturas a 1.911 clientes de 109 países distintos.

## Equipo de venta y servicio de asistencia técnica

Viscofan cuenta con la mayor red comercial de la industria y un nivel de servicio de nuestros técnicos ampliamente reconocido por el mercado. Como expertos en envolturas a medida, somos la única empresa del sector que cuenta con tecnología propia en las principales familias de envolturas y que ofrece, por tanto, un servicio global e integrado a nuestros clientes, proporcionando la alternativa de envoltura que mejor se adapta a sus necesidades.

Viscofan ofrece a sus clientes un servicio de Asistencia Técnica que supone una ventaja competitiva y una gran ayuda a la hora de determinar, dentro del amplio abanico de envolturas, la más adecuada para las necesidades de cada producto. Esta labor es de creciente importancia porque nuestros clientes no se dividen por tecnología, sino que usan varias tecnologías para distintos productos,

dependiendo del grado de sofisticación del procesador cárnico. En este sentido, el 51% de los ingresos se han producido en clientes que han comprado productos en todas nuestras tecnologías.

En un modelo de mejora permanente, a través de equipos multidisciplinares entre el área comercial, producción e I+D, el Grupo Viscofan identifica aquellas áreas que concentran una mayor preocupación por parte de la industria cárnica y analiza, desarrolla e implanta las mejoras pertinentes.

Mantener nuestro liderazgo mundial en un entorno tan dinámico como el actual no se entendería sin la excelencia en el servicio y la diversificación de Viscofan, donde a través de nuestra presencia propia en 18 países somos capaces de ofrecer las soluciones adecuadas de envolturas a 1.911 clientes de 109 países distintos.



## Seguridad e higiene alimentaria

Con el fin de garantizar en todo momento la excelencia de sus productos y servicios tanto para los clientes como para el consumidor final, Viscofan cuenta con un sistema de seguridad de producto e higiene alimentaria que cubre todos los aspectos: desde las propias instalaciones productivas - construidas según los requerimientos de seguridad alimentaria -, pasando por programas de formación en higiene alimentaria y seguridad de producto, control de materias primas - que deben cumplir especificaciones previamente acordadas con proveedores homologados -, sistemas de detección de materiales inadecuados en el proceso de producción, control de plagas, control de materias peligrosas, higiene personal y políticas de visitas.

Estos protocolos configuran nuestro sistema de seguridad y calidad del producto y se basan fundamentalmente en las siguientes pautas de actuación:



Viscofan tiene implantado un sistema de control de puntos críticos (HACCP). Para ello se establece un equipo interdisciplinar que valora cada etapa del proceso de producción y evalúa los posibles riesgos (contaminación física, química y microbiológica, incluyendo alérgenos) definiendo los correspondientes puntos críticos de control, estableciendo los controles pertinentes y las acciones correctivas a aplicar en su caso. Este sistema se actualiza anualmente adecuándose a los posibles cambios del proceso de producción.



La producción de envolturas está cada vez más estrechamente regulada en el ámbito de la seguridad alimentaria por los diferentes países e instituciones supranacionales, constituyendo un marco creciente y en constante actualización de requisitos. Este marco regulatorio afecta directamente a la actividad de las distintas plantas de producción debido tanto a la legislación de los países de origen como a los requisitos de países destino, además de los estándares internacionales reconocidos globalmente. Para esta labor cuenta con un departamento específico de Patentes y Asuntos Regulatorios.



Viscofan tiene implantado un sistema de trazabilidad del producto que nos permite identificar en todo momento y con todo detalle el historial de cada una de nuestras unidades de venta, y aún de unidades inferiores, y esto desde la recepción de materias primas hasta el uso del producto por parte de nuestros clientes. En Europa, Viscofan tiene totalmente implantado el sistema de trazabilidad alimentaria de acuerdo al Reglamento (EC) 178/2002.



Para asegurar el cumplimiento de nuestros sistemas de seguridad de producto e higiene alimentaria, los procesos productivos se someten a auditorías internas periódicas. Además, las instalaciones productivas son continuamente auditadas tanto por las autoridades sanitarias, como por numerosos clientes y entidades certificadoras.



Viscofan cuenta con certificaciones difundidas internacionalmente para que los procesadores cárnicos homologuen a sus proveedores y puedan comercializar sus productos en las principales cadenas de distribución del mundo.

Asimismo, Viscofan cuenta con certificaciones difundidas internacionalmente para que los procesadores cárnicos homologuen a sus proveedores y puedan comercializar sus productos en las principales cadenas de distribución del mundo.

Los certificados que demuestran el compromiso de la organización con la seguridad, la salud y la calidad del producto en sus centros de trabajo se muestran a continuación:

### Certificaciones del Grupo Viscofan

País	Planta	Certificaciones	
		Seguridad alimentaria	ISO 9001
España	Cáteda	BRC Pack BRC Food (Fibrosa previsto abril 2020)	✓
	Urdiain	BRC Pack	✓
República Checa	Ceske Budejovice	BRC Pack BRC Food	✓
Alemania	Weinheim	BRC Food	✓
	Alfhausen	BRC Pack	✓
Serbia	Novi Sad	BRC Pack BRC Food	✓
Bélgica	Hasselt	BRC Pack	✓
China	Suzhou	BRC Pack BRC Food	✓
Canadá	Montreal	BRC Pack	
	Moncton	BRC Food	
	Toronto	FSSC 22000	
USA	Danville	BRC Pack	
	Montgomery	BRC Pack	✓
	Kentland	SQF Level 2	
	New Jersey	FSSC 22000	
México	San Luis Zacapu	BRC Pack BRC Pack	✓
Uruguay	Pando	BRC Food	✓
Brasil	Itu	BRC Pack	✓
	Ermelino	BRC Food	✓
Australia/Nueva Zelanda	Sidney (Bankstown)	previsto en 2021	✓

Además, el Grupo Viscofan dispone de certificaciones Halal y Kosher. Estas certificaciones, referentes a productos alimentarios, se basan en normativas que son claves para atender diferentes mercados y explorar nuevas oportunidades de crecimiento. La certificación Halal está específicamente diseñada para los productos comercializados en países musulmanes y comunidades islámicas, mientras que la certificación Kosher es requisito para el consumo de alimentos por la comunidad judía.

## Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es, junto con la calidad del servicio y la seguridad del producto, un objetivo fundamental para Viscofan. Un compromiso respaldado por una cuota estimada de mercado del 34% que ha confiado en nuestros productos en 2019.

En este sentido, el equipo comercial cuenta con un sistema de evaluación de la satisfacción que le permite recabar de manera directa la opinión de los clientes midiendo principalmente cuatro parámetros (Calidad de Productos, Servicio de Entregas, Competitividad Económica y Asistencia Técnica). En la última oleada de la encuesta, se enviaron un total de 197 cuestionarios y se obtuvo un resultado que reflejaba un índice de satisfacción del 86%.

Asimismo, Viscofan cuenta con un sistema de reclamaciones y quejas integrado muy exhaustivo que facilita el diálogo y la comunicación para registrar, identificar, hacer seguimiento y analizar cualquier comunicación de insatisfacción del producto o servicio suministrado por el Grupo Viscofan a sus clientes. Se trata de un sistema de mejora continua transversal en el que los departamentos implicados deben analizar la causa de la insatisfacción y aportar las acciones correctivas que se van a establecer en la organización para evitar su repetición. Se analiza cualquier insatisfacción, lo que permite controlar tanto el material que se devuelve como consecuencia de las reclamaciones, como controlar las compensaciones que se llevan a cabo a los clientes.

En el ejercicio 2019 se registraron en nuestros sistemas un total de 3.373 reclamaciones\*, incluyendo tanto las de servicio como las administrativas o de producto, frente a las 3.036

reclamaciones del año anterior y no se registró ninguna relativa a protección de datos del cliente. Una buena parte del incremento de reclamaciones con respecto al 2018 es debido al aumento del volumen y rango de productos, y por otra parte, a una mayor disciplina y eficiencia en el registro de reclamaciones - sobre todo las administrativas, de transporte y comerciales - que se han añadido a las propiamente técnicas, y para lo cual se ha perfeccionado la herramienta informática en uso.

Por otra parte, dentro del Código de Conducta del Grupo Viscofan "se establece que las relaciones con los clientes se basarán en el respeto y la transparencia". De este modo, los mensajes comerciales desarrollados se encuadran dentro de unos principios de transparencia y veracidad donde no se realizan comparaciones subjetivas ni se dan informaciones que pudieran provocar una colisión con derechos de terceros. Estas políticas de actuación se extienden a todas las zonas geográficas en las que el Grupo Viscofan tiene presencia comercial. Cabe destacar que durante el ejercicio 2019 no se han producido sanciones ni denuncias por incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing o de etiquetado de productos y servicios, tampoco se han recogido incidencias relacionados con violaciones a la privacidad del cliente, así como pérdidas de datos.

\*No se incluyen aquellos productos de terceros convertidos y distribuidos por Viscofan Globus Australia y Nueva Zelanda, ya que su sistema de reclamaciones no se encuentra actualmente integrado dentro del corporativo.



La satisfacción del cliente es, junto con la calidad del servicio y la seguridad del producto, un objetivo fundamental para Viscofan. Un compromiso respaldado por una cuota estimada de mercado del 34% que ha confiado en nuestros productos en 2019.