

SERVICIO AL CLIENTE



Atención al cliente
Programas de calidad e inocuidad
Innovación
Marketing responsable
Privacidad de la información

Atención al

cliente

GRI 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1



Canales de venta

Este año llegamos a **más de 11,000 clientes** a nivel nacional, y esa preferencia del público consumidor nos hace ser más proactivos, cercanos e innovadores en la cultura de servicio respecto a todo nuestro portafolio de marcas, que está conformado por **más de 700 productos**. Por lo que, tenemos diversos canales de venta para conveniencia y fácil acceso de nuestros diferentes clientes y consumidores.



Nuestros canales en cifras

+9,600

clientes atendidos nivel nacional.

100%

presencia en los supermercados.

+4,300

clientes atendidos en el área de distribución *Food Service (epafoods)*.

+6,100

clientes en el canal tradicional con atención directa.

28

sucursales de "Duran Coffee Store", incluyendo este año una nueva sucursal dentro del Museo de Arte Contemporáneo (MAC); en el Centro Comercial de Town Center; dentro de la tienda de Felipe Motta en Coronado, y un kiosco en Town Center.



Canales de atención

La conectividad es vital para estar en contacto con nuestros clientes y consumidores, atender sus requerimientos y consultas, esto nos permite una comunicación simultánea y rápida en muchos casos; por lo que, estamos presentes en diferentes plataformas digitales y con diferentes tipos de accesos, a conveniencia y disponibilidad de los usuarios



Canales de atención

- ✓ Página web/por cada marca.
- ✓ Redes sociales por cada marca.
- ✓ WhatsApp.
- ✓ Línea de atención telefónica
- ✓ Código QR
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Línea ética y línea de quejas.
- ✓ Línea de atención al cliente

Nos comunicamos y transmitimos información adicionalmente mediante:

- ✓ Medios audiovisuales y publicitarios (vallas, prensa, TV, radio).
- ✓ Etiqueta del producto.
- ✓ Ficha técnica del producto.

Procedimientos para reclamos

Hemos implementado una **línea de atención al cliente (800-7575)** para que la gente se pueda conectar y pueda agregar su queja o reclamo, y mantenemos diferentes medios (redes sociales, páginas web, entre otras) las cuales llevan una trazabilidad en cuanto a la cantidad de quejas recibidas, garantizando darle una respuesta al usuario una vez haya finalizado la investigación de lo que pudo causar el problema. De igual manera procuramos subsanar cualquier situación que se pueda presentar con algún producto, de forma inmediata. El procedimiento consta de tres fases:



1 Programa de gestión de quejas.

2 Análisis de causa raíz de los eventos.

3 Implementación de acciones preventivas y correctivas.

En este período recibimos 128 quejas/ reclamos entre todas nuestras marcas por razones de faltante de producto, faltante de crema, galleta volteada, temas de percepción, contenido, entre otras.



Satisfacción del cliente

Entre las fortalezas de epa ante los clientes y consumidores podemos destacar:

- ✓ Vigilancia permanente de requisitos legales que deben cumplir los productos. El 100% de los productos que comercializamos cuentan con Registro Sanitario aprobado y toda la documentación que se genera a través de la metodología implementada internamente para la transparencia en la información de los productos (explicada más adelante en este capítulo).
- ✓ Personal idóneo que asegura la implementación y cumplimiento de los requisitos legales que deben cumplir nuestros productos.
- ✓ Escucha digital que nos permite conocer la opinión del consumidor.
- ✓ Marcas líderes de categoría y con muchos años de tradición en las familias panameñas.

- ✓ Contamos con la certificación de inocuidad FSSC22000 en los productos de la marca Pascual producidos en Panamá, y estamos en proceso de implementación en la nueva planta de Café Durán en Coclé.
- ✓ Hacemos estudios de salud de marca que nos indican la preferencia de nuestras marcas vs los competidores.
- ✓ Alto compromiso del público en redes sociales en relación con todas nuestras marcas.



Nuestra empresa aplica los más altos estándares de calidad, en salud, seguridad e inocuidad de todos nuestros productos.



Programas de

Calidad e inocuidad

Nuestra empresa aplica los más altos estándares de calidad, en salud, seguridad e inocuidad de todos nuestros productos, y nuestros procesos operativos, lo que igualmente exigimos a nuestras empresas aliadas en las que se maquilan nuestros productos.

De igual forma iniciamos en las plantas un proceso de eliminación de documentación física del proceso, e implementamos un sistema denominado Qplant donde cada puesto de trabajo mantiene una estación, desde la cual se puede controlar el proceso en tiempo real, las fórmulas y el manejo de los ingredientes, la trazabilidad de productos y también las liberaciones de calidad, las acciones de limpieza, entre otros, ya que todo está digitalizado, lo que hace muy eficiente y controlado el proceso.

No hemos recibido denuncias o reclamos por inocuidad a la fecha.



Estándares y certificaciones

SGS

Certificación
FSSC 22000 V5.1



Alcance de la certificación
Planta Pascual (en 5 alcances o líneas de producción (HAACP).

En preparación para la certificación nuestra nueva planta de Café Durán.



Área responsable
Inocuidad y Sistemas de Calidad


ONEKOSHER


Shevet Ahim

Certificación
KOSHER



Alcance de la certificación
Planta Pascual (ONE KOSHER)
Planta La Suprema (SHEVET)
Planta Café Durán (SHEVET)
Gold Mills (SHEVET)
Coffee (SHEVET)



Área responsable
Comercial
Sistemas de gestión


BAC
BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

Certificación
BASC



Alcance de la certificación
Productos Alimenticios
Pascual S.A.



Área responsable
Seguridad


República de Panamá
Autoridad Nacional de Aduanas

Certificación
OEA

Operador Económico Autorizado



Alcance de la certificación
Productos Alimenticios Pascual S.A. (para Panamá y la región - Acceso aduanal y seguridad)



Área responsable
Comercio Exterior



Innovación

Nuestro Departamento de Investigación y Desarrollo tiene la responsabilidad del proceso de innovación de nuestros productos y sus **principales funciones** son:

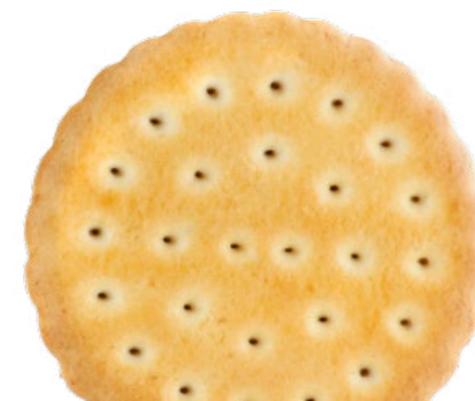


- 1 Mejora productos existentes
- 2 Desarrollo de nuevos productos
- 3 Metodología de desarrollo de producción
- 4 Formulación

Somos líderes en innovación y desarrollo.

Además de realizar las pruebas necesarias para poder avalar cualquier cambio de aditivos, entre otras tareas.

Existe un equipo que evalúa las ideas y decide que se va a desarrollar el siguiente año, esas ideas finalmente se convierten en proyectos para nosotros.



Proyectos concretados

Cada nuevo año realizamos nuevos proyectos para ofrecer variedad al público consumidor con nuevas alternativas de productos y sabores.



Proyectos de Innovación desarrollados y cerrados durante el 2023

	 Planta Durán	 Planta Pascual	 Planta Suprema	 Planta Gold Mills	 Planta Botanas	 Total EPA	
Producidos	Proyectos	4	7	1	0	3	15
	%	27%	47%	7%	0%	20%	100%
	SKUs	4	11	2	0	4	21
	%	19%	52%	10%	0%	19%	100%
Maquilados	Proyectos	3	4	1	0	0	8
	%	38%	50%	13%	0%	0%	100%
	SKUs	7	6	6	0	0	19
	%	37%	32%	32%	0%	0%	100%
TOTAL	Proyectos	7	11	2	0	3	23
	%	30%	48%	9%	0%	13%	100%
	SKUs	11	17	8	0	4	40
	%	28%	43%	20%	0%	10%	100%

Innovaciones en productos

Línea saludable

Este año le dimos continuidad a nuestra gama de snacks saludables, bajo la marca VITAI de Pascual. Actualmente contamos con 3 SKUs, que consisten en snacks salados, horneados, con granos de alto valor nutricional (chips de quinoa de diferentes sabores).



Ahorro de consumo de material de empaques

Con la reducción del calibre de los plásticos que utilizamos logramos reducir el 15% del uso del plástico en nuestros empaques de galletas.

Nuevos formatos de galletas 2023

- Galleta sándwich Sondey
- Galleta de Café
- Galleta Gingerbread House Kit (Producto navideño)
- Galleta de Mantequilla 200g

Incrementos en valores nutricionales

Lanzamos las Dino Cookies, nuestro primer producto Pascual fortificado, el cual fue desarrollado específicamente como un producto para los niños, que contiene una mezcla de vitaminas y minerales enfocado en la inmunidad.





Marketing

Responsable

Requerimientos para la información y etiquetado

Aplicamos a todos nuestros productos los requerimientos en etiquetado e información nutricional de acuerdo con:

- ✓ Reglamento Técnico Centroamericano (RTCA) para alimentos y bebidas.
- ✓ Norma FSSC22000 e ISO 22000 sobre etiquetado
- ✓ Codex Alimentarius de la FAO/OMS.
- ✓ Código Sanitario de Panamá.

Transparencia en la información de los productos

Aseguramos la transparencia de la información de los productos que se brindan al público con una metodología determinada, que consiste:

- ✓ Todo nuevo producto es formulado por nuestro Departamento de Investigación y Desarrollo asegurando el cumplimiento de lo establecido en la ley y en los lineamientos del *Codex*, *RTCA* y *FDA (Food and Drug Administration)*; por lo que, cada vez que se formula un nuevo producto o se decide hacer una declaración nutricional o de beneficios a la salud, se vigila el cumplimiento de los lineamientos de estas guías y regulaciones.

- ✓ Todo nuevo producto debe tener registro sanitario para poder comercializarse, este filtro es la garantía para la empresa y los consumidores de que estamos cumpliendo con los requisitos legales del producto.



En epa procuramos siempre compartir la información correcta y de forma responsable, por lo que no se han presentado denuncias o sanciones por incumplimiento en la transparencia con el cliente frente a la información que brindamos de nuestros productos.

Desde el 2022 se ha llevado a cabo un proceso de actualización de etiquetado de todos los productos.



Tipo de Información	Incluida	Canal o Medio de Comunicación/Información	Observaciones
El origen del producto o servicio	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ficha técnica Etiqueta del producto. 	Se incluye el país de origen del producto, tanto nacional como importado.
Su contenido (en relación con posibles sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social)	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ficha técnica Etiqueta del producto. 	Se incluyen advertencias de alérgenos y de contenido de micronutrientes de fortificación en los casos en los que aplica.
Los usos seguros para el producto o servicio	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ficha técnica. Redes sociales. Etiqueta del producto. 	Para las categorías de café y pastas, se explican procedimientos de preparación y disposición de empaques.
Los métodos de eliminación permitidos para el producto y sus impactos ambientales o sociales	✓	<ul style="list-style-type: none"> Ficha técnica. Redes sociales. Etiqueta del producto. 	Se incluye en los empaques de los productos símbolos de advertencia de disposición del material de empaque.

Evaluación de los impactos en la salud y seguridad

Llevamos a cabo un proceso de diseño y desarrollo de productos que asegura la disponibilidad y validación de la información relacionada con los riesgos químicos y biológicos tanto de las materias primas, empaques, productos terminados, como de productos producidos.

Las diferentes plantas de fabricación son auditadas por la entidad sanitaria con el fin de autorizar y avalar que la operación es segura y cumple con los requisitos legales requeridos para instalaciones de fabricación de alimentos.

Alcance y productos objeto de evaluación

- ✓ **Certificación de entidades sanitarias del país de origen y destino:** el 100% de los productos del portafolio.
- ✓ **Evaluación del comité de inocuidad:** solo para las categorías de galletas y snacks producidas en planta Pascual.
- ✓ **Filtro del programa de gestión de materiales comprados:** el 100% de los productos del portafolio.

Casos de incumplimientos

Respecto a los casos de incumplimientos relacionados con la información y etiquetado, este año tuvimos 19 casos que corresponden a incumplimiento del código voluntario de inocuidad FSSC22000.

No tuvimos ningún caso por incumplimientos relacionados a los impactos en la salud y seguridad del cliente, ni por las comunicaciones de mercadeo.

Etapas del ciclo de vida de los productos que son evaluadas



Privacidad

de la información

En epa tenemos una matriz de riesgos y un plan estratégico de seguridad de la información que son base para nuestro programa de seguridad de la información, e igualmente contamos con una **Política de Tratamiento de Datos Personales**, que se alinea a la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 “sobre Protección de Datos Personales”. Estamos también alineados a la norma ISO/IEC 27001:2022 y el estándar NIST CSF v1.1.

Reclamaciones y violaciones a la privacidad del cliente

Conscientes de la importancia de la información confidencial a la que cada persona tiene derecho, damos total cumplimiento a lo estipulado en nuestra política y la legislación correspondiente en Panamá, tomando todas las precauciones del caso para prevenir violaciones de la privacidad.

En consecuencia, no hemos recibido reclamaciones por violaciones de la privacidad de nuestros clientes ni de ninguno de nuestros otros grupos de interés.

