



INFORME DE SOSTENIBILIDAD PANAMÁ 2015





Mensaje del gerente

Tenemos el gusto de presentar nuestro Informe de Sostenibilidad correspondiente al periodo 2015, en el que destacamos los avances relacionados con la gestión económica, social y ambiental de nuestra compañía, a fin de perdurar responsablemente en relación con la sociedad y el entorno.

En este informe, hacemos referencia a nuestro crecimiento y participación en el sector de combustibles; los resultados de nuestras líneas de negocio; nuestra perspectiva de gobierno corporativo; los principales aspectos del empleo que generamos; las características de nuestras compras; y las iniciativas más relevantes frente al trabajo con la comunidad y al cuidado y protección del ambiente.

Los resultados que aquí presentamos, hacen parte de nuestro esfuerzo para enfrentar el difícil contexto que se presentó en 2015, con respecto a la caída del precio internacional del barril de petróleo, lo que afectó la rentabilidad debido a la dificultad para trasladar el costo de inventario a los clientes finales.





A pesar de la situación, continuamos dando lo mejor de nuestro trabajo, logrando posicionarnos como la marca con la red de mayor crecimiento de Estaciones de Servicio (EDS) y Tiendas de Conveniencia del mercado panameño y consolidándonos como la segunda compañía en ventas de combustible del país.

Por otra parte, quiero destacar que desde 2016, Gustavo Rodríguez, será el nuevo gerente en Terpel Panamá. Gracias a su trayectoria y conocimiento del negocio, aportará al crecimiento de la compañía, seguirá fortaleciendo el trabajo en equipo y liderando la creación de valor a todos nuestros grupos de interés.

Agradecemos el apoyo y la participación de todos nuestros grupos de interés durante este año. Seguiremos comprometidos para avanzar en el desarrollo y fortalecimiento de nuestra gestión y de esta manera, ser el mejor Aliado de Panamá.

José Luis Moreno
Gerente Panamá (E)

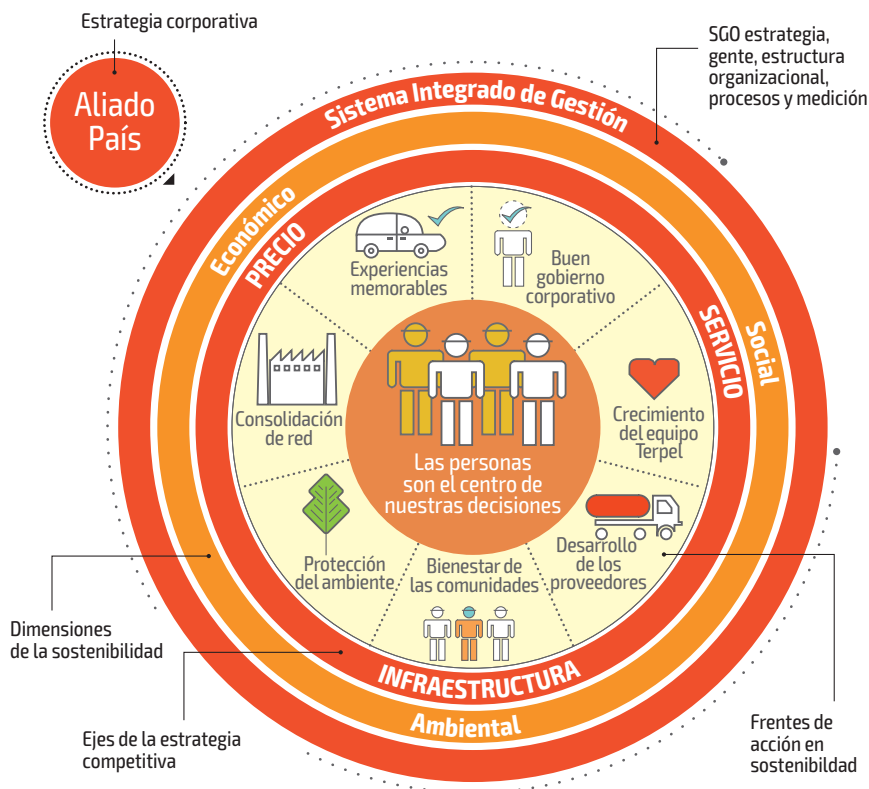


Actuamos desde un enfoque de sostenibilidad

Trabajamos día tras día para ser una buena inversión para nuestros accionistas e inversionistas; la mejor opción en precio, servicio e infraestructura para nuestros clientes; el mejor socio para nuestros afiliados; el mejor cliente para nuestros proveedores; el mejor lugar para trabajar y el mejor vecino para nuestras comunidades.

Modelo de Gestión Sostenible

Nuestro Modelo de Gestión Sostenible integra todas aquellas dimensiones de trabajo que son relevantes para la compañía y para nuestros grupos de interés.



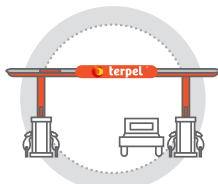


El enfoque de desarrollo sostenible ha permeado tanto la estrategia de negocio como la forma en la que pensamos y actuamos; lo cual implica afianzar la cultura y las buenas prácticas no solo al interior de la compañía sino a lo largo de la cadena de valor, creando las condiciones que nos permitan seguir siendo un negocio exitoso en una sociedad próspera y un entorno viable.

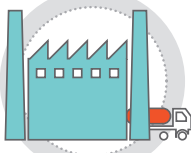
Qué hacemos

Distribuimos y comercializamos combustibles y lubricantes, a la vez que creamos valor compartido.

Nuestras líneas de negocio



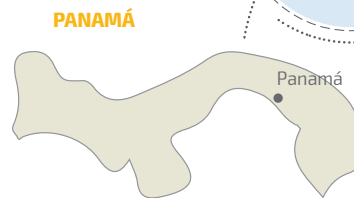
EDS



Industria



Lubricantes



PANAMÁ

Panamá



Marinos



Servicios Complementarios



Creamos y Distribuimos Valor

Somos aliados de nuestros grupos de interés y ponemos en marcha iniciativas que promueven el desarrollo social y la protección ambiental.

VENTAS POR
214
millones
de galones.

EBITDA
13.5
millones
de dólares.

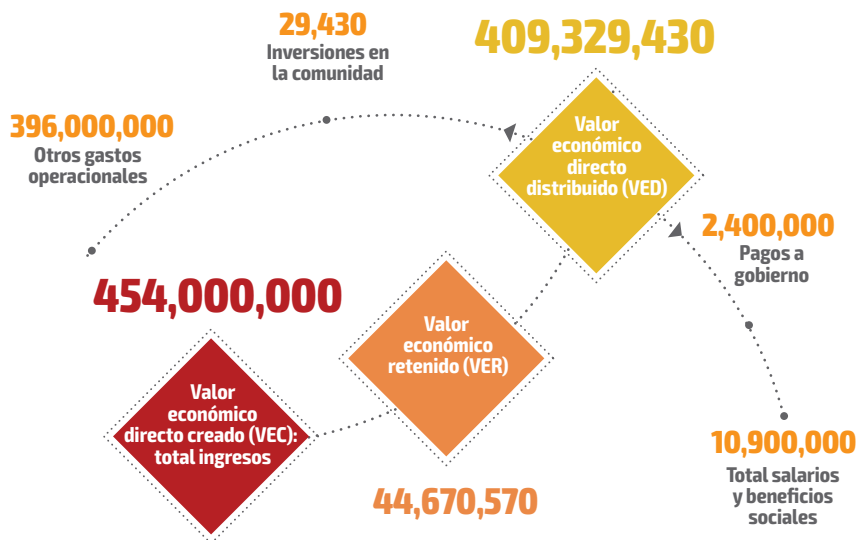
UTILIDAD
NETA
3.6
millones de dólares.

AUMENTAMOS
LA PARTICIPACIÓN
DEL MERCADO
TOTAL AL
21%.

Nos consolidamos como la
segunda compañía en ventas
del **sector de combustibles**
en el **mercado panameño.**



Cifras 2015 (dólares)



Experiencias Memorables

Desarrollamos propuestas atractivas para los consumidores, quienes son el centro de nuestra estrategia. Nuestra vocación de servicio nos mueve

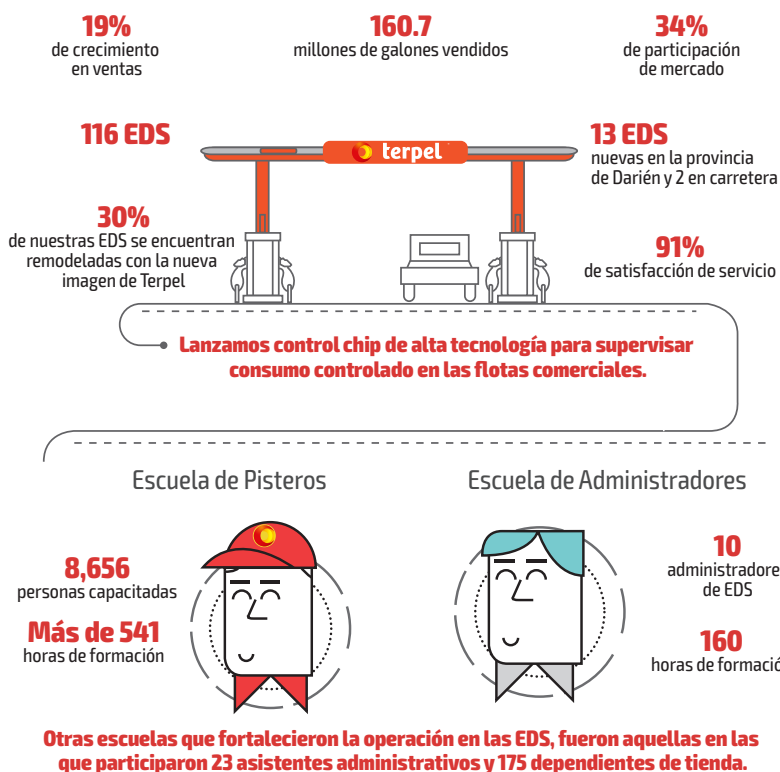
para atender personas y ofrecerles experiencias memorables en todas las líneas de negocio, los productos y los servicios.

Estaciones de Servicio (EDS)

Bajo el lema A tu servicio, ofrecemos a nuestros consumidores espacios donde además de tanquear, viven experiencias memorables a través de una infraestructura moderna y amigable, el mejor servicio y los precios

más competitivos. Al mismo tiempo, agregamos valor a nuestras relaciones con los clientes al implementar la Escuela de Pisteros, donde alineamos nuestros procesos para brindar atención del más alto nivel.





Lubricantes

Nuestros lubricantes son el reflejo de la calidad, experiencia y tecnología de Terpel, en más de 47 años de operaciones. Los lubricantes multigrados y monogrados están avalados por el

American Petroleum Institute bajo el sello API y el grado de viscosidad de los lubricantes que comercializamos tiene el respaldo de la Society of Automotive Engineers.

Somos proveedores de
lubricantes
para el gobierno de
Panamá.

447
mil galones
vendidos.

Estamos operando
**un nuevo taller, una
agencia de autos
local e ingresamos
a 3 redes de
supermercados.**



Industria

Enfocamos nuestra experiencia para ofrecer a la industria panameña valores agregados que ayudan a optimizar la

productividad de sus negocios, a través de infraestructura, operación y logística.

9%
de participación en
el mercado.

48
millones de
galones vendidos.

Obtuvimos la licitación para suministrar búnker durante 2 años a la térmica del Canal de Panamá; el **65% de asfalto** y diésel a la **carretera de Panamá a Darién**; y asfalto y **diésel para la ciudad de Colón**.

Servicios complementarios

Ofrecemos a nuestros clientes opciones que complementan una grata experiencia en nuestras EDS.

26
tiendas de
conveniencia
en total.

Primera tienda de Carretera Travel Center, que ofrece comodidades a los **viajeros para un momento de descanso** a cualquier hora del día.

3
lava
autos de
Wash and Go.

3 nuevas tiendas Va&Ven, una de ellas, la más grande del país y de la región, con **800 m²** y en la que atendemos a cerca de **1,500 clientes por día**.





Marinos

Ofrecemos productos con la mejor calidad y estamos encaminados en

desarrollar las mejores prácticas del sector.

9.6 millones de galones vendidos.

En Terpel vamos siempre más allá de las expectativas de nuestros clientes para seguirnos posicionando como la marca número uno en el corazón de los consumidores.

Cómo y con quién lo hacemos

En Terpel, es nuestro cometido generar las condiciones que nos permitan no solo ser exitosos económicamente sino crecer en armonía con quienes hacen parte de los territorios en donde operamos.

Estas certezas, responsabilidades y compromisos, nos han motivado a configurarnos como aliado país, lo cual significa que antepone los intereses de los lugares en donde operamos a los de la compañía.

En Terpel, las personas son el centro de nuestras decisiones, y por ello, construimos relaciones, creamos historias, y forjamos sueños que nos inspiran y demarcan nuestro futuro.

Buen gobierno corporativo

Es nuestro compromiso proteger los derechos e intereses de los accionistas e inversionistas. En el marco de los principios de respeto, integridad y confianza en todas las relaciones con los diferentes grupos de interés y los órganos de administración, de los

estándares globales más destacados y de las mejores prácticas, controlamos la creación de valor, garantizamos un trato equitativo e igualitario a todos nuestros accionistas y entregamos información oportuna, de calidad, simétrica y transparente.





Sustentamos nuestros mecanismos de autorregulación, cumplimiento y gobierno corporativo, en una cultura basada en valores. Damos relevancia y

sentido al gobierno corporativo porque lo gestionamos en función del desarrollo sostenible.

Composición accionaria

Actualmente, la Compañía de Petróleos de Chile Copec S. A. es propietaria del 56.18% de las acciones en circulación de

Terpel y Copec Canal Inc. del 2.33% de las mismas¹.

Mecanismo de control

Contamos con la línea de Reportes Confidenciales <https://www.reportesconfidencialesterpel.com/>, herramienta que ponemos a disposición de nuestros empleados, clientes,

proveedores y demás grupos de interés, para que informen sobre casos que impliquen la violación de normas de conducta, ética y respeto que afecten a Terpel o sus grupos de interés.

Concebimos el buen gobierno corporativo como una guía para enmarcar las relaciones con nuestros accionistas, inversionistas y demás grupos de interés; y para orientar la toma de decisiones hacia el éxito y el impacto positivo en la sociedad y el entorno.

El gobierno corporativo en Terpel, gira en torno a un liderazgo responsable, ético y transparente.

Crecimiento del equipo Terpel

Nos enfocamos en conocer lo que nuestros empleados necesitan y en construir un entorno que les permita desarrollarse de manera integral y en armonía, no solo en Terpel sino en sus ámbitos personal, familiar y social. Formamos personas con alto nivel de

liderazgo, fomentamos la innovación y la vocación de servicio.

Sabemos que el trabajo en equipo potencia las capacidades individuales, por eso exaltamos los esfuerzos conjuntos y la corresponsabilidad.

1. Ampliar información en: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2015-vc.pdf> página 39



Seguimos evolucionando en 2015

Aplicamos un pensum en la academia de vendedores de pista y dependientes de tienda para la selección de personal idóneo y con preparación para atender a clientes minoristas.

Fortalecimos las capacidades de los empleados administrativos sobre temas relacionados con el negocio.

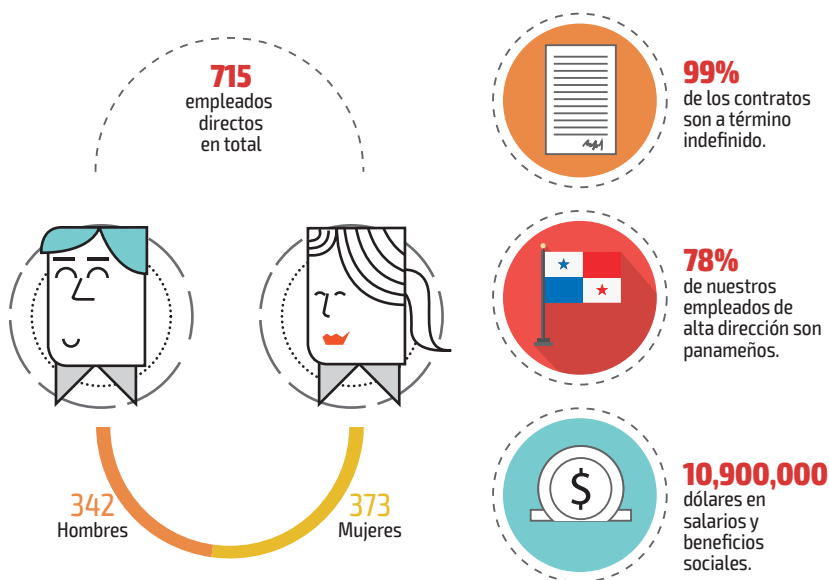
Implementamos la academia para administradores, la academia para asistentes administrativos y la academia móvil.

Identificamos talento interno para promoción de cargos.

Desarrollamos durante el programa de inducción iniciativas como: un día en la vida de un pistero y visita a la refinería.

Llevamos a cabo actividades enfocadas en la salud, con énfasis en prevención del cáncer, debido a la alta incidencia de casos; participamos en la campaña Cinta Rosada y organizamos olimpiadas de salud.

Empleabilidad



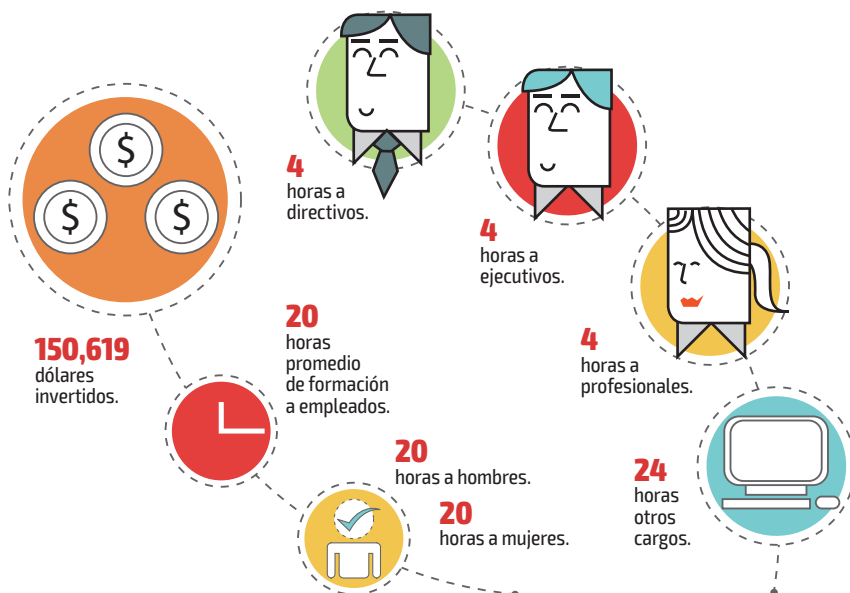


Distribución de la plantilla según rangos de edad (número de personas)	2015
18-30 años	284
31-50 años	380
+50 años	51

Distribución de la plantilla según cargos (número de personas)	2015
Directivos: Presidente, Vicepresidentes y Gerentes	3
Ejecutivos: Directores	6
Profesionales: Jefaturas y Analistas	70
Otros cargos: Técnicos y Operarios	636

Tasa de rotación anual	2015
Número de empleados al comienzo del periodo	563
Número de empleados al final del periodo	715
Ingresos	434
Retiros	290
Tasa de rotación	41%

Formación





Desarrollo de los proveedores

Nuestros proveedores son parte integral en el logro del crecimiento sostenido del negocio y de su viabilidad. Con ellos construimos una relación de confianza y establecemos modelos de mutuo beneficio. Además, optimizamos

nuestros procesos para mantener los exigentes estándares de calidad que nos hacen líderes, implementamos iniciativas para que crezcan de nuestra mano y le apostamos a las compras nacionales con el objetivo de generar desarrollo local.

Seguimos evolucionando en 2015

98%

de nuestras compras son nacionales.

1,550

proveedores en total.

364,120

dólares en compras de combustible líquido.

3,036,000

dólares en compras de lubricantes y aditivos.

41,376,742

dólares invertidos en compras.

57%

en suministros y servicios.

43%

en obras civiles.

11,015,000

dólares en transporte y movilización de combustible por vía terrestre.

105,000

dólares en transporte y movilización de combustible por poliducto.

La cadena de suministro comparte nuestra pasión por el servicio. Crecemos trabajando en equipo y en compañía logramos nuestros sueños.



Protección del ambiente

Estamos comprometidos con la protección del ambiente y la búsqueda de un entorno armonioso. Garantizamos el cumplimiento de normas y estándares, tanto nacionales como internacionales. Vamos más allá, mediante el trabajo mancomunado con el sector y el gobierno

en la búsqueda de combustibles y lubricantes ambientalmente amigables, la inversión en innovación, la promoción del consumo responsable, y la participación activa en la atención de emergencias.

Seguimos evolucionando en 2015

Invertimos 706,000 dólares en acciones para la protección del ambiente.

Consumimos 39,308 GJ de energía eléctrica, es decir 54.97 GJ por colaborador al año.

Instalamos paneles solares en las EDS de carretera, generando por cada panel instalado, un ahorro aproximado en energía de 1,700 dólares al año.

Tuvimos 8 derrames de producto sin afectación alguna al recurso natural, por un total de 817 galones de combustible e hicimos los correctivos respectivos para prevenir futuros incidentes.

Recolectamos 171,979 galones de aceite usado. Este producto se filtra y decanta, y posteriormente es vendido a empresas que cuentan con certificación de disposición limpia del producto. En su mayoría es usado como combustible para hornos.

Consumimos 388,549 m³ de agua, que representan un 7.34% adicional con respecto al consumo registrado en el año 2014, debido al incremento de EDS propias en nuestra red.

Para seguir posicionándonos como líderes, sabemos que es imprescindible trabajar de manera sistemática en iniciativas que nacen y se gestionan al interior de Terpel y son compartidas con quienes hacen parte de nuestra cadena valor. Nuestras acciones están inspiradas por nuestro convencimiento frente a la protección del ambiente y el derecho de las personas a gozar de un entorno sano.





Bienestar de las comunidades

El sector privado juega un papel importante en el desafío de construir sociedades más prósperas y equitativas, en las que se amplíen las oportunidades de las personas para vivir dignamente. En consecuencia, en Terpel movilizamos desarrollo y progreso en los lugares donde operamos, con entornos y grupos diversos.

Nuestra estrategia de inversión social ha sido el vehículo para desarrollar iniciativas responsables que buscan crear impacto positivo en el bienestar y la calidad de vida, especialmente de las comunidades vecinas a nuestra operación.

Seguimos evolucionando en 2015

Invertimos 29,430 dólares en iniciativas que benefician a la comunidad.

Cerca del 50% de nuestros empleados hizo parte del voluntariado.

Mantuvimos la alianza con la Fundación Casa Esperanza, al construir proyectos productivos con 70 jóvenes de bandas delincuenciales de comunidades cercanas a la operación de las estaciones de servicio.

Suscribimos un convenio con la Fundación Movimiento Nueva Granada para patrocinar la atención integral de 5 niños de la comunidad de El Chorrillo.

Realizamos donaciones para apadrinar a 12 niños y niñas de la Fundación Darién en el sector de Curundú.

Nos vinculamos con actividades de generación y recaudación de ingresos en favor de la Fundación para la Atención de Niños con Leucemia y Cáncer (FANLYC).

Patrocinamos por quinto año el Concurso Nacional de Oratoria.

Participamos en una jornada de conservación ambiental con la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON) de Panamá.

Seguiremos trabajando para definir estrategias que nos permitan aportar a la construcción de mejores sociedades.



Torre Plaza Edison, Piso 11.
Panamá-República de Panamá.

Para ampliar información sobre la gestión de nuestro modelo de gestión sostenible o acerca de nuestro informe de sostenibilidad:
Ingrese a <https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad/>
Consulte <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2015.pdf>



Red Pacto Global
Colombia

Este documento es el resultado del compromiso y el trabajo del equipo de Terpel en Ecuador frente al desarrollo sostenible y a nuestra vocación de servicio. Este reporte fue construido bajo la opción Esencial "de Conformidad" de la guía Global Reporting Initiative (GRI) versión G4. Para consultar la versión completa ingrese a: www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2015-vc.pdf

