



RESUMEN EJECUTIVO. INFORME DE SOSTENIBILIDAD PANAMÁ 2016





Terpel presenta su Informe Ejecutivo de Sostenibilidad correspondiente al periodo 2016, en el que destaca los avances de su gestión comercial y de servicio, así como la gestión social y ambiental de la compañía.

Este informe da cuenta del crecimiento y participación en el sector de combustibles, los resultados de cada línea de negocio, el estructura del equipo humano, el acompañamiento a los proveedores y las acciones e iniciativas más relevantes frente al trabajo con la comunidad y la protección del ambiente.

Los retos planteados durante 2016 permitieron avanzar en el posicionamiento de la compañía, como la marca líder en la mente del consumidor y en la consolidación de la red de mayor crecimiento de Estaciones de Servicio y Tiendas de Conveniencia del mercado panameño.

Quienes hacen parte de Terpel, continuarán haciendo todo el esfuerzo necesario para mantener un negocio atractivo, ético, íntegro, transparente, responsable con el entorno y solidario con el país y con el planeta.

Gustavo Rodríguez Castañeda
Gerente Panamá

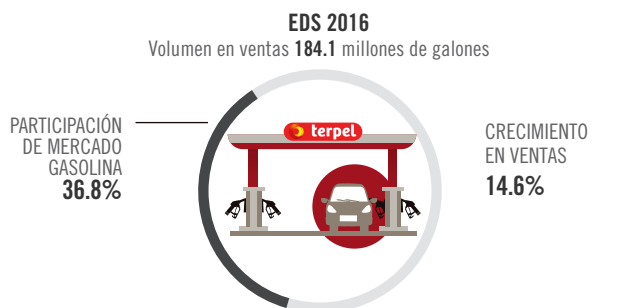
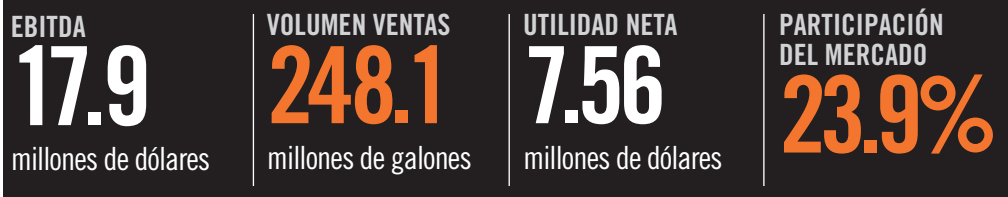
Terpel actúa con un enfoque de sostenibilidad

El enfoque de desarrollo sostenible hace parte de la estrategia de negocio de la Compañía y orienta tanto la toma de decisiones como sus acciones.

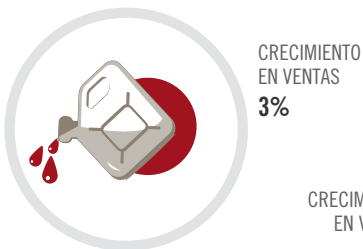
EL MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE TERPEL REFLEJA QUE SU ESTRATEGIA ESTÁ CENTRADA EN LAS PERSONAS



Terpel crea y distribuye valor



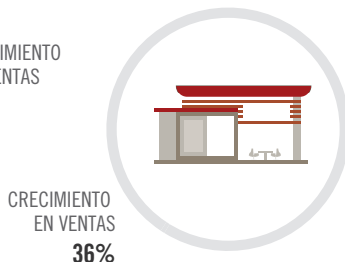
LUBRICANTES 2016
Volumen de ventas **461** mil galones



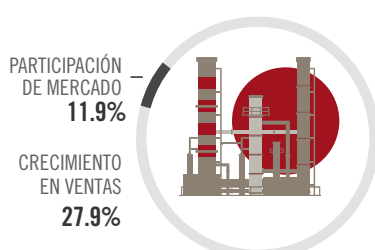
MARINOS 2016
Volumen en ventas
8.8 millones de galones



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2016



INDUSTRIA 2016
Volumen en ventas
54.7 millones de galones



CIFRAS 2016¹



1. Cifras en dólares

2. Fórmula de cálculo: valor económico directo creado menos valor económico directo distribuido (VEC-VED)

Evolución

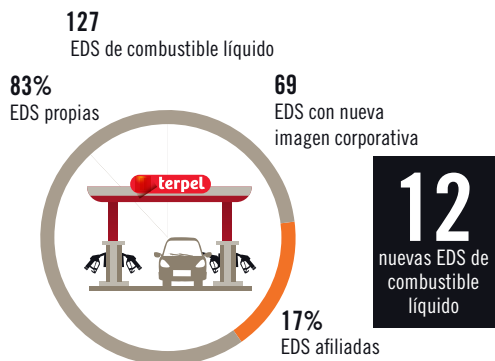
EXPERIENCIAS MEMORABLES Y CONSOLIDACIÓN DE RED

CONSIDERAR A LAS PERSONAS como el centro de la estrategia, ha orientado a Terpel para seguir avanzando en la transformación del sector de combustibles en Panamá. Aliados, accionistas, colaboradores y proveedores, han contribuido a movilizar ese cambio que se refleja en un mejor servicio para ser la marca número 1 de los consumidores.

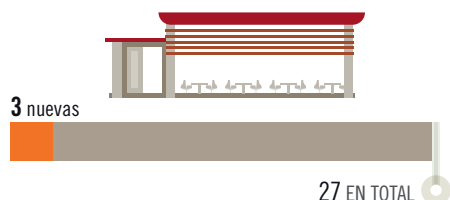
Estaciones de servicio de Terpel transforman el mercado panameño

La compañía avanzó en la construcción y operación de EDS más amplias, cómodas e iluminadas, mejorando el formato de sus tiendas e

infraestructura de baños y demás zonas que benefician y satisfacen las necesidades de las personas que transitan las vías y carreteras de Panamá.



TIENDAS VA&VEN



AUTOLAVADOS WASH AND GO





Cambios en el negocio de Lubricantes

El negocio de lubricantes Terpel tuvo un crecimiento del 4% en el mercado de Panamá, indicador que se vio influenciado por la pro-

yección del cambio de marca Accel a la marca Terpel, que según encuesta de IPSOS se presenta como la marca número 1 en Panamá.

TERPEL TRANSPORTA COMBUSTIBLE MARINO

12%

más de clientes internacionales de marine diésel con respecto a 2015



6

terminales marítimas

26

puertos atendidos en el país

Negociaciones de gran envergadura fortalecen la gestión de Terpel en el país

El negocio de industria desarrolló proyectos con diversos actores del sector industrial, que fortalecieron su gestión operativa y comercial:

- Proyecto Minera de Panamá, que representa una de las minas de cobre con

mayor producción en el mundo

- Suministro de búnker a 2 plantas de generación térmica para la ampliación vial Santiago-David
- Venta de combustible para el proyecto Línea 2 del metro en ciudad de Panamá

79 PUNTOS
de venta de
Lubricantes Terpel
en Panamá

TERPEL SE RETA EN 2017 A SEGUIR GENERANDO MÁS EXPERIENCIAS MEMORABLES

- ▶ Abrir 16 nuevas EDS y crecer en un 12% en las ventas.
- ▶ Lanzar oficialmente la marca de Lubricantes Terpel.
- ▶ Atender la demanda de combustible tanto en el Océano Pacífico como en el Atlántico.
- ▶ Abrir 10 nuevas tiendas y 11 lava-autos.





Transparencia

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

TERPEL INCORPORA LAS MEJORES PRÁCTICAS de gobierno corporativo como garantía de integridad y transparencia, y sustenta sus mecanismos de autorregulación, cumplimiento y gobierno corporativo, en una cultura basada en valores.



LÍNEA DE REPORTES CONFIDENCIALES

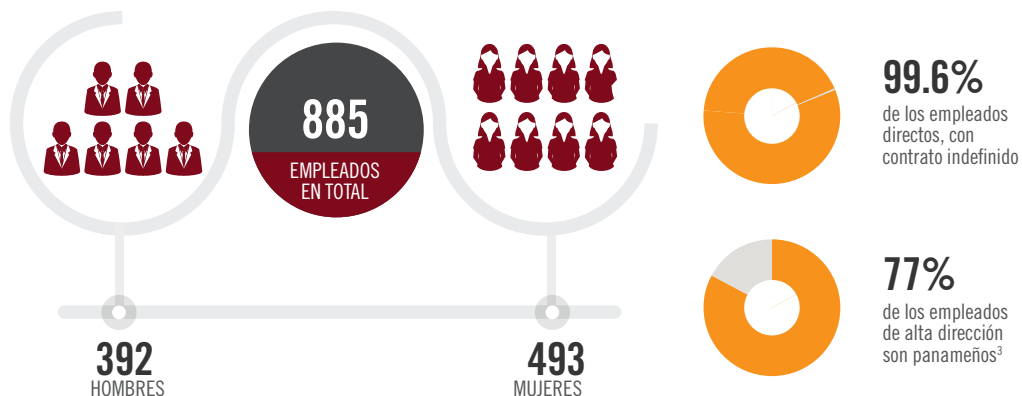
<https://www.reportesconfidencialesterpel.com/>, una herramienta a disposición de empleados, clientes, proveedores y demás interesados, para informar sobre casos que impliquen la violación de normas de conducta, ética y respeto que afecten a Terpel o sus grupos de interés.



Liderazgo

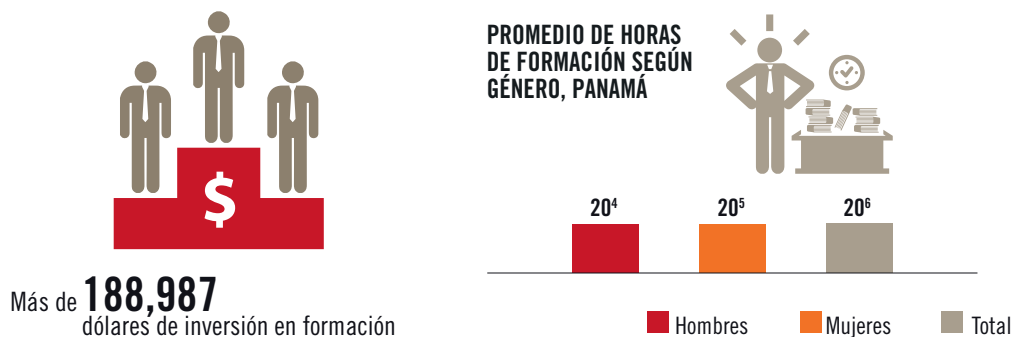
CRECIMIENTO DEL EQUIPO TERPEL

LA MÁXIMA RETRIBUCIÓN PARA TERPEL es el bienestar de sus empleados. La compañía valora sus objetivos y sueños, busca el equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral, y promueve su desarrollo en todas las dimensiones.



Terpel está comprometido con el crecimiento integral de las personas

CIFRAS DE FORMACIÓN EN TERPEL



3. Fórmula de cálculo: número de empleados panameños en alta dirección (gerentes, directores y jefaturas) multiplicado por cien y dividido sobre el número total de empleados en alta dirección.

4. Fórmula de cálculo: número de horas totales de capacitación para hombres dividido sobre el número total de empleados hombres.

5. Fórmula de cálculo: número de horas totales de capacitación para mujeres dividido sobre el número total de empleadas mujeres.

6. Fórmula de cálculo: número de horas totales de capacitación dividido sobre el número total de empleados.



Terpel genera capacidades y fortalece habilidades laborales o de liderazgo

- La compañía fomentó el liderazgo de los administradores de EDS y supervisores de turno a través de capacitación orientada a la gestión de competencias del personal en cada punto de venta.
- Todo el personal de Terpel recibió las herramientas necesarias para el desarrollo del *Proyecto de Eficiencia Terpel (PET)* a través del cual se identificaron mejoras a los procesos, políticas y oferta de capacitación.
- Se realizaron cambios a la estructura de la Escuela de Pisteros, fortaleciendo los temas relacionados con servicio al cliente.

ESCUELAS TERPEL UN ESPACIO DE FORMACIÓN PARA ALIADOS Y CLIENTES

Terpel ofrece formación integral entorno a sus líneas de negocio, entrenando y compartiendo la pasión por el servicio.

**753**

personas formadas a través de la Escuela de Pisteros

92

personas formadas a través de la Escuela de Administradores

Terpel trabaja para proveer espacios de trabajo seguros y saludables

La compañía protege la seguridad y la salud de los empleados, mediante la identificación, la evaluación y el control de los peligros; y pone en marcha las actividades necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

En este sentido, Terpel promovió la prevención y atención de emergencias, mediante el desarrollo de talleres con personal de oficina en primeros auxilios, manejo de extintores y bitácora ambiental.

0%

DE INCIDENCIA O RIESGO ELEVADO DE ENFERMEDAD LABORAL

13

EMPLEADOS PARTICIPAN DEL COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD





Calidad

DESARROLLO DE LOS PROVEEDORES

TERPEL MANTIENE RELACIONES DE CONFIANZA, transparencia y mutuo beneficio con sus proveedores, con quienes busca compartir valores, mejores prácticas y el compromiso frente al desarrollo sostenible.

94.6%

PROVEEDORES LOCALES

1,411

PROVEEDORES EN TOTAL

95.9%

COMPRAS NACIONALES

50.2

MILLONES DE DÓLARES EN
COMPRAS NACIONALES

Proveedores de Terpel en procesos de mejora

Terpel hace evaluaciones a sus proveedores. Los resultados permiten implementar los ajustes necesarios para una correcta operación y prestación de los servicios que la compañía requiere, así como lograr una mejora continua en sus procesos y un mayor desarrollo de sus negocios.





Responsabilidad

PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

TERPEL ESTÁ COMPROMETIDA con la protección del ambiente y la búsqueda de un entorno armonioso. Con un enfoque preventivo, mantiene las condiciones seguras de su operación y controla los posibles impactos que se puedan generar.



5,258
GJ

MENOS DE CONSUMO
ENERGÉTICO QUE EN 2015

7

DERRAMES DE 1,740
GALONES DE COMBUSTIBLE
EN TOTAL

RECOLECCIÓN Y
DECANTACIÓN DE
252,787
GALONES
DE ACEITE USADO

6,833 tCO₂e

QUE EQUIVALEN A 95
MILLONES DE KILÓMETROS
RECORRIDOS POR UN
AUTOMÓVIL PEQUEÑO

171,061

DÓLARES DE INVERSIÓN
EN TEMAS AMBIENTALES





Ciudadanía

BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES

TERPEL GENERA PROGRESO en las regiones en donde opera. Su propósito es ser el mejor vecino y el mejor aliado de Panamá.



Terpel: aliado de los países donde hace presencia

- La compañía mantuvo el apoyo a la Fundación Casa Esperanza, Fundación Pro Niños del Darién y Movimiento Nueva Generación, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes panameños en situación de vulnerabilidad.
- Terpel apoyó la compra de certificados de adopción de Patitos de Hule, iniciativa que busca recaudar fondos para el beneficio de 505 niños y jóvenes en situación de riesgo social, que se encuentran ubicados en Panamá, Colón, David y Penonomé.

49,988

DÓLARES INVIRTIÓ
TERPEL EN LA COMPRA DE
CERTIFICADOS





*Terpel sueña con un mejor país,
que potencie las capacidades
de los panameños, trabaje en
equipo y aporte lo mejor, para
consolidar un Panamá innovador
y competitivo. Terpel será siempre
un aliado incondicional para
servir a los panameños.*





Terpel corporativo se sumó a la lista de empresas líderes en sostenibilidad a nivel global. La compañía fue incluida en el RobecoSAM Sustainability Yearbook 2017 (Anuario de Sostenibilidad de RobecoSam), y fue reconocida con el Bronze Class (categoría bronce) y como Industry Mover (movilizador de la industria), debido a su sobresaliente desempeño en materia económica, social y ambiental.







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:
Ingresa a <https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad/>
Consulte <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2016.pdf>

Este documento es el resultado del compromiso y el trabajo del equipo de Terpel en Panamá
frente al desarrollo sostenible y su vocación de servicio.

