



50 años
a tu servicio



2017
INFORME
SOSTENIBILIDAD
PANAMÁ

Vamos más allá de nuestra gestión comercial



Estamos comprometidos con el desarrollo y progreso de los territorios donde hacemos presencia. Esto significa que la sostenibilidad de nuestra operación va más allá de la distribución y comercialización de combustible y se enmarca en el propósito de generar experiencias memorables, en todas nuestras líneas de negocio.

Me enorgullece presentar el Informe Ejecutivo de Sostenibilidad Terpel Panamá 2017, en el que destacamos los avances de nuestra gestión comercial y de servicio, resultado de nuestros primeros 10 años de presencia operacional en Panamá.

Creemos firmemente que una gestión estratégica de la sostenibilidad contribuye a garantizar la rentabilidad y continuidad en el tiempo de las organizaciones. Esta premisa nos ha impulsado a desarrollar, como Aliado País, acciones de agregación de valor a nivel social, económico y ambiental y hacer parte de iniciativas tan relevantes como Pacto Global de Naciones Unidas, a partir de marzo de 2018.

La creación de soluciones innovadoras orientadas a contribuir al desarrollo, conectividad y movilidad del país, se han convertido en los principales retos que hemos decidido asumir y que nos impulsarán, por muchos años más, para llegar a ser la marca No 1 en el corazón de Panamá.

Gustavo Rodríguez Castañeda
Gerente General Terpel Panamá



HACEMOS NEGOCIOS SOSTENIBLES

El enfoque de desarrollo sostenible hace parte de nuestra estrategia de negocio y orienta la forma como pensamos y actuamos.

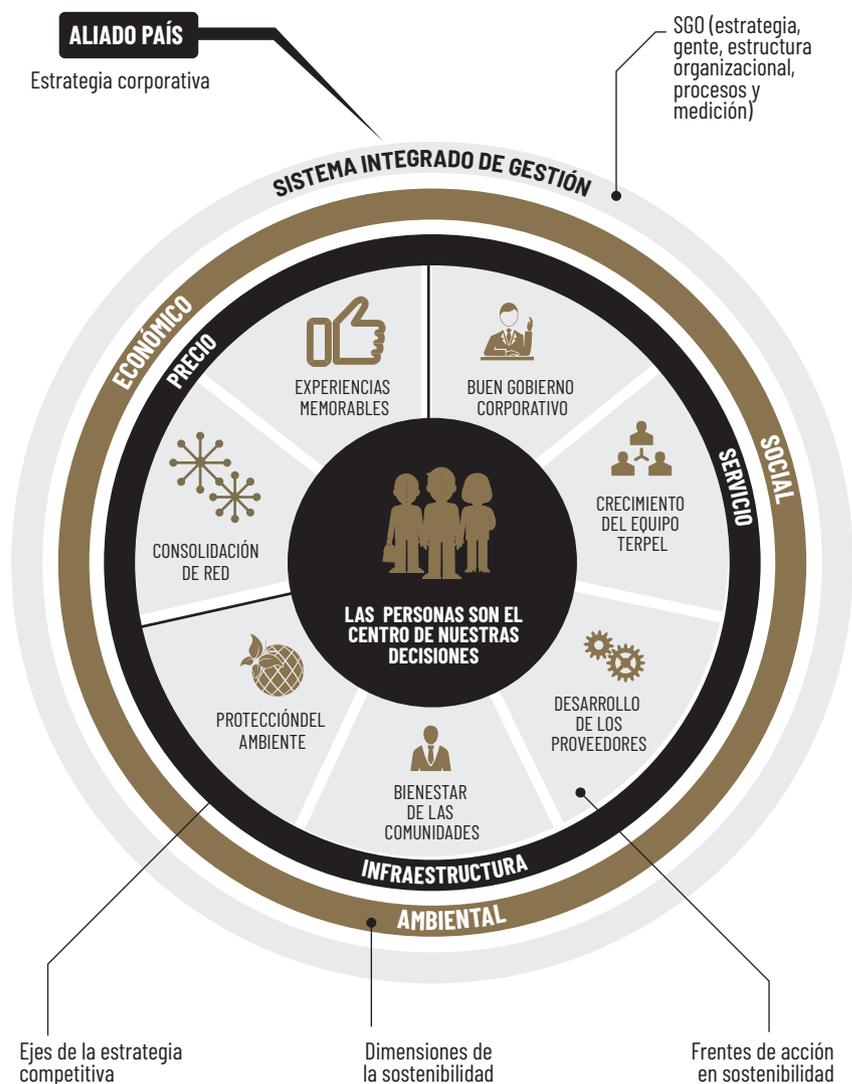
Nuestra estrategia de negocio, enfocada en ofrecer al consumidor un servicio diferenciado, una infraestructura moderna y amigable y el precio más competitivo, hace parte del Modelo de Gestión Sostenible.

Ser un Aliado País se antepone a nuestros propios intereses en los lugares donde operamos. Significa movilizar el desarrollo en los territorios donde hacemos presencia, generar empleos que contribuyan al progreso de las comunidades vecinas y preservar los recursos ambientales en nuestros entornos operacionales.

Nuestro Modelo de Gestión Sostenible, se estructura con base en los siguientes frentes de acción que son los focos de trabajo para crear valor a nuestros grupos de interés.

- Experiencias Memorables
- Buen Gobierno Corporativo
- Crecimiento del Equipo Terpel
- Consolidación de Red
- Desarrollo de los Proveedores
- Bienestar de las Comunidades
- Protección del Ambiente

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE





ALINEAMOS EL NEGOCIO CON EL MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Con el propósito de aportar a la construcción y el cuidado reputacional de la compañía, fortalecer la gestión sostenible y orientar de manera responsable las acciones de Terpel en Panamá, realizamos un proceso de sensibilización con Gerentes, Directores y Jefes de Procesos de las diferentes áreas, para lograr en conjunto:

- Fijar una base común de conocimiento en el marco del desarrollo sostenible
- Establecer asuntos relevantes para Terpel Panamá y sus grupos de interés
- Identificar iniciativas actuales y definir oportunidades de mejora

Como producto de este análisis, estructuramos planes de acción para la puesta en marcha de una estrategia de gestión de la reputación corporativa y sostenibilidad que involucra a toda la organización.

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS

En Terpel contamos con una Política de Derechos Humanos¹ que aplica para todas las operaciones en donde hacemos presencia y tiene alcance a la cadena de suministro. En ella se encuentran las directrices sobre el respeto de los derechos en todas nuestras actuaciones y relaciones con los grupos de interés.

En este sentido, durante 2017 dimos inicio a un proceso de fortalecimiento en derechos humanos, que consistió en valorar los niveles de riesgo, los impactos positivos, los impactos negativos directos e indirectos (actuales y potenciales) y los mecanismos de denuncia con los que cuenta Terpel Panamá, mediante entrevistas con los principales responsables del relacionamiento con los grupos de interés.

El análisis nos permitió determinar la necesidad de fortalecer las prácticas de gobierno corporativo en la operación, cómo forma de garantizar la transparencia en la presentación de información financiera y no financiera a los diferentes grupos de interés de la compañía.

1. Está alineada con los principales instrumentos internacionales: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.



EN TERPEL SEGUIMOS CREANDO Y DISTRIBUYENDO VALOR

20.53 EBITDA
Millones de dólares

242 VOLUMEN
DE VENTAS
Millones de galones

4.68 UTILIDAD
NETA
Millones de dólares

22.5% PARTICIPACIÓN
DE MERCADO

CIFRAS 2017

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)
(dólares)

587,810,294

VALOR ECONÓMICO DIRECTO DISTRIBUIDO (VED)
(dólares)

542,571,584

IMPUESTOS
(dólares)

2,879,414

INVERSIONES EN LA COMUNIDAD
(dólares)

70,024

OTROS GASTOS OPERACIONALES *
(dólares)

40,190,241

PAGO A PROVEEDORES
(dólares)

481,767,917

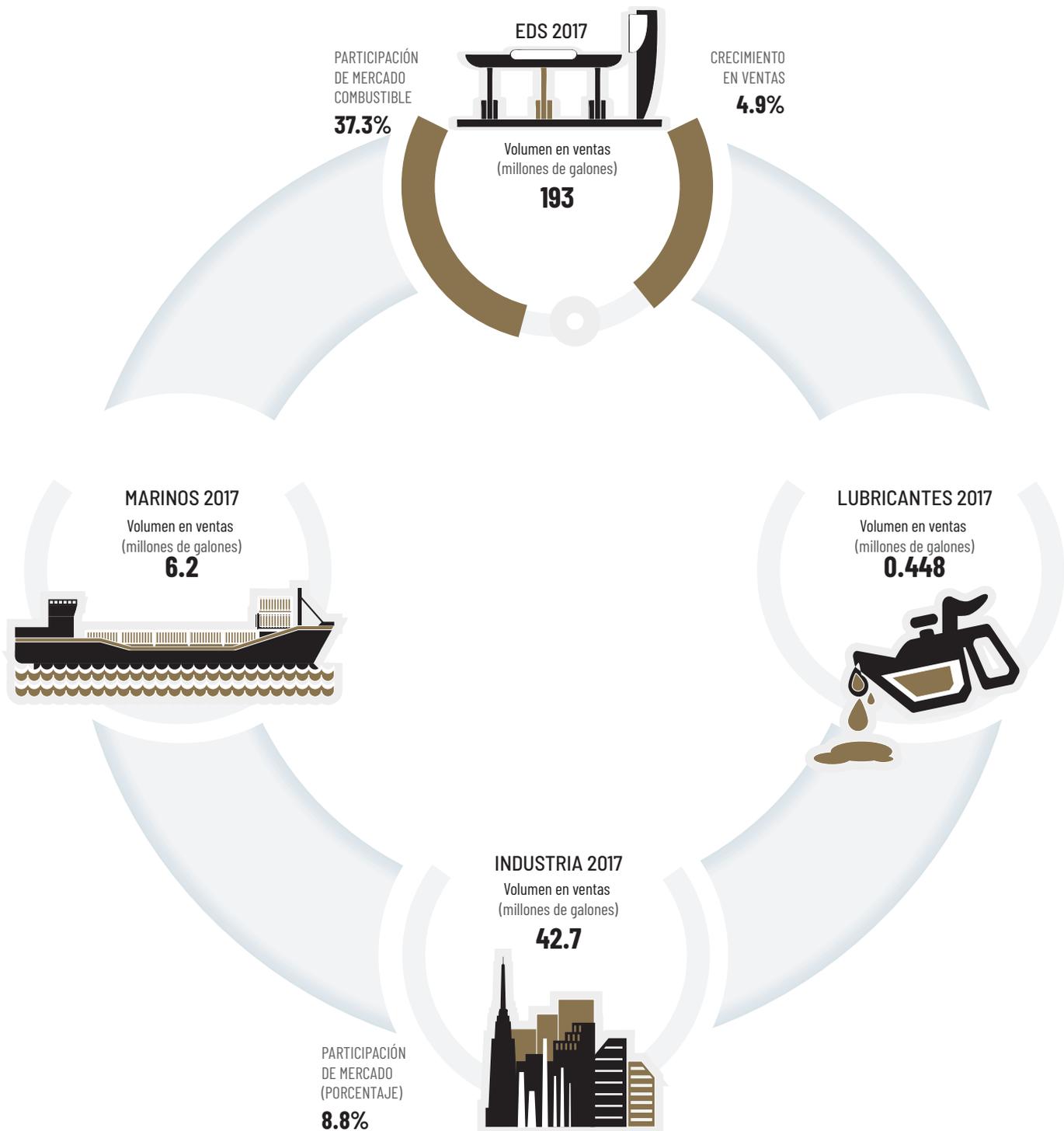
TOTAL SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES
(dólares)

17,663,987

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)
(dólares)

45,238,709





Evolución

EXPERIENCIAS MEMORABLES Y CONSOLIDACIÓN DE RED

Construimos experiencias para quienes son el centro de nuestra estrategia: las personas. Hemos avanzado en la transformación del sector de combustibles en Panamá y de la mano con accionistas, aliados, empleados y proveedores, ofrecemos el mejor servicio para ser la marca #1 de los consumidores.

LA RED DE ESTACIONES DE SERVICIO, NUESTRA MEJOR ALIADA

En alianza con la red de EDS y nuestros consumidores, seguimos creciendo en Panamá. Construimos relaciones de confianza con nuestros afiliados, quienes transmiten nuestros valores de marca y nos acercan al consumidor final.

CUMPLIMOS 10 AÑOS, AL SERVICIO DEL PAÍS

Nos sentimos orgullosos de conmemorar nuestro décimo aniversario en Panamá con importantes logros.

Nuestra estrategia nos ha permitido ofrecer la mejor infraestructura, el mejor precio y el mejor servicio a los clientes y continuamos en la búsqueda permanente por establecer propuestas de valor diferenciadas, entendiendo que la viabilidad de nuestra operación va más allá del abastecimiento, distribución y comercialización de combustible y se centra en valorar al consumidor como el centro y motor de la operación.

Hoy le brindamos a los consumidores experiencias memorables a través de nuestras estaciones de servicio, tiendas Va&Ven, Quioscos Quick Shop y Autolavados.

ÉCHALE GANAS PARA OFRECER EL MEJOR SERVICIO

Implementamos el programa *Échale Ganas* dirigido a administradores, supervisores de turno, dependientes de tiendas Va&Ven y Quick Shop y vendedores de pista de nuestra red de estaciones que busca promover el profesionalismo y la calidad en el servicio.

A través de *Échale Ganas*, nuestros colaboradores son formados y evaluados permanentemente en atención y servicio al cliente, pilares de nuestra operación. Mensualmente cada colaborador acumula puntos que, de acuerdo a su desempeño, puede redimir por premios.

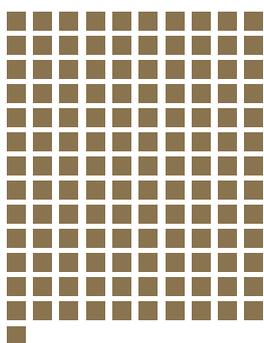
Capacitamos a 731 empleados de la compañía, que representan el 71.5% de nuestra planta de personal.



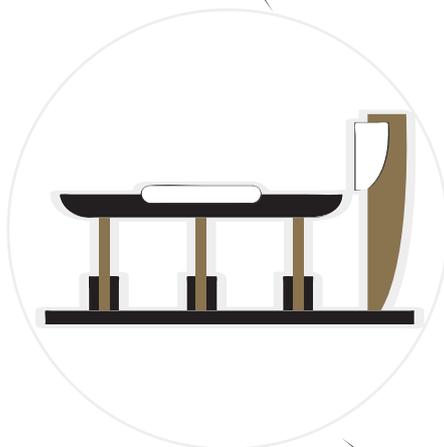
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL EN PANAMÁ



131 EDS



4
nuevas EDS de
combustible líquido



27%
más de estaciones con nueva imagen
corporativa con respecto al año anterior

81.6%
EDS propias



18.3%
EDS afiliadas

POSICIONAMOS LA LÍNEA DE LUBRICANTES TERPEL

Con el propósito de atender las necesidades del parque automotor nacional, iniciamos la comercialización de lubricantes marca Terpel para motores a gasolina y diésel. Los productos que ofrecemos en este mercado son: lubricantes Estándar (multigrados y monógrados), lubricantes Premium (semi-sintéticos) y lubricantes Sintéticos.

460

PUNTOS DE VENTA DE LUBRICANTES TERPEL EN PANAMÁ

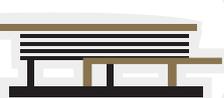
QUIOSCOS



75 en total

2
nuevos

TIENDAS VA&VEN



21 en total

6
nuevas

WASH AND GO



3 Autolavados





TRANSPORTAMOS COMBUSTIBLE MARINO

Suministramos combustible por línea, tank trucks o barcas a flotas pesqueras que operan en el pacífico desde la antigua base naval de Rodman.

Este proyecto nos permitió:

- Posicionar la marca Terpel en el mercado marino internacional.
- Generar eficiencias en los tiempos de respuesta para el despacho a clientes en el área del pacífico.
- Fortalecer el acercamiento con proveedores, clientes y usuarios de la terminal.
- Mejorar la competitividad de Terpel Panamá, en el mercado marino.

Atendimos 7 terminales marítimas y 14 puertos en Panamá.

DESARROLLAMOS SOLUCIONES A FAVOR DE LA INDUSTRIA NACIONAL

Somos aliados de más de 250 empresas del país vinculadas a la industria pesquera, agrícola, termoeléctrica, minera, logística y de construcción. Proveemos excelencia operacional al trabajar conjuntamente con empresas de transporte y flotas de camiones que nos permite hacer entregas en todo el territorio nacional. A través de nuestro equipo industrial, ofrecemos a clientes asesoría en trámites técnico-ambientales, flexibilidad de financiamiento y soporte de mantenimiento.

Otros logros a destacar en este segmento:

- Rapidez y eficiencia en los procesos de facturación de los volúmenes mensuales.
- Agilidad en la presentación de cuentas al cliente final.
- Implementación de herramientas tecnológicas orientadas a fortalecer el control de inventarios, la captura de información y el despacho de combustibles.
- Mayor control en los despachos diarios y toma de inventarios de tanques en el proyecto.



RETOS 2018

Alcanzar y fortalecer la participación de nuestros vendedores de pista en el programa Échale Ganas, con el objetivo de brindar el mejor servicio.

Implementar los planes de consolidación de marca y expansión de la red de estaciones de servicio, a nivel nacional.

Desarrollar la operación nacional de estaciones de servicio, con los más altos estándares de seguridad y ambientales aplicables.

Implementar el nuevo modelo de CarWash Autoservicio “Ziclos”

Implementar el programa de fidelización de clientes, en nuestra red de estaciones de servicio.



LUBRICANTES

Posicionar la marca y portafolio de lubricantes Terpel como la mejor alternativa para automóviles y segmento industria en Panamá.

Apalancar la marca y referencias de lubricantes Terpel, junto al posicionamiento de marca y expansión de la red de estaciones de servicio, a nivel nacional.

Crecer en el Market Share.

MARINOS

Seguir generando eficiencias en los tiempos de carga y despacho de producto, a favor de nuestros clientes.

Implementar estrategia para mayor exposición internacional de la marca.

INDUSTRIA

Continuar con la implementación de tecnologías para el almacenamiento y despacho de productos.

Agilizar procesos internos para las instalaciones de almacenamiento y despacho de combustibles (clientes nuevos).



Transparencia

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro alto nivel de compromiso y ética con los aliados, colaboradores y demás grupos de interés, nos ha impulsado siempre a incorporar las mejores prácticas de gobierno corporativo como garantía de integridad y transparencia. Además, sustentamos los mecanismos de autorregulación y cumplimiento, en una cultura basada en valores.

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Sylvia Escobar Gómez



Leonardo Ljubetic Garib



Oscar Andrés Bravo



Manuel Quintero



Daniel Alfonso Perea



Ana María Rodríguez



Línea de Reportes Confidenciales <https://www.reportesconfidencialessterpel.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.

Otorgamos la mayor importancia a la Ética y Transparencia, de cara a la vocación de permanencia de la compañía y la viabilidad de la operación

RETOS 2018

Difundir y promover el sistema de Ética y Transparencia de la compañía, entre nuestros grupos de interés



Liderazgo

CRECIMIENTO DEL EQUIPO TERPEL

El buen funcionamiento de nuestra compañía es el resultado del talento y trabajo honesto de nuestra gente y por ello seguimos trabajando por su desarrollo y bienestar. Valoramos sus objetivos y sueños, buscamos el equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral, y promovemos su desarrollo en todas las dimensiones: nuestra máxima retribución es el bienestar de nuestros colaboradores.

REALIZAMOS LA FERIA DE EMPLEO KONZERTA

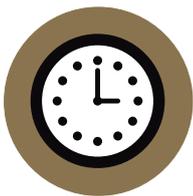
Con el objetivo de promover el desarrollo económico en los territorios donde hacemos presencia y contar con el mejor talento humano, llevamos a cabo la Feria de Empleo Konzerta, enfocada en identificar candidatos para ocupar plazas en nuestras estaciones de servicio. Esta iniciativa, que permitió la recolección de más de 1.500 hojas de vida, se llevó a cabo en las provincias de Colón, Coclé y Panamá.



GENERAMOS CRECIMIENTO A NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO



Más de
378
mil dólares invertidos en programas de capacitación



24,014
horas de formación

13
horas promedio de formación para empleados



15
horas promedio de formación para hombres



12
horas promedio de formación para mujeres

- Desarrollamos con el 100% del personal administrativo, el programa 7 Hábitos para la Gente Altamente Efectiva, que brinda herramientas y pautas de vida para transformar o cambiar hábitos improductivos, así como crear nuevos hábitos que les facilite la consecución de sus objetivos laborales y personales.
- Fortalecimos los conocimientos operacionales, financieros y laborales, de los operadores de terminales de combustible con el propósito de mejorar el ejercicio efectivo de sus responsabilidades en sus puestos de trabajo.

ESCUELAS TERPEL

Compartimos con nuestros aliados y clientes la pasión por el servicio. Por ello, las Escuelas Terpel se han convertido en el espacio para ofrecer formación integral y entrenamiento a los pisteros y administradores de estaciones de servicio, quienes son el reflejo de nuestra marca en el camino.

A través de nuestra Escuela de Administradores, fortalecimos las habilidades de liderazgo, manejo de equipo, excelencia en servicio, procesos y mejora continua, de 66 administradores de EDS, mientras que en la escuela de pisteros brindamos entrenamiento a 898 pisteros.

898
personas formadas a través de la Escuela de Isleros



12
horas promedio de formación para hombres y mujeres



516
hombres



382
mujeres

66

personas formadas a través de la Escuela de Administradores

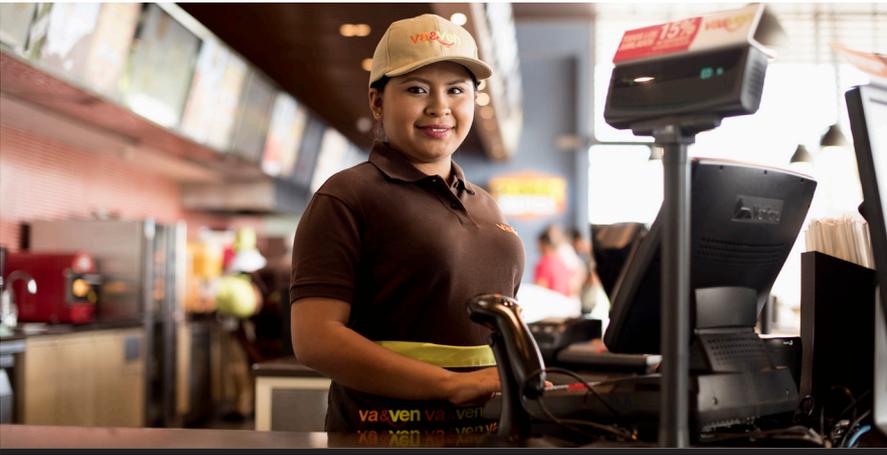


26
hombres



40
mujeres





UNA DÉCADA DE COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD OCUPACIONAL

Identificamos, evaluamos y gestionamos la seguridad en nuestra operación a través de los más altos estándares de calidad y eficiencia, aplicables a este servicio de interés público. Para proteger la salud e integridad de nuestros colaboradores, hemos puesto en marcha acciones que promueven el autocuidado y evitan los riesgos derivados del trabajo.

0

TASA DE SINIESTRALIDAD

0

ENFERMEDADES LABORALES

Con el propósito de implementar las mejores prácticas en nuestra operación, realizamos un total de 337 capacitaciones en temas como permisos de trabajo y operaciones seguras, uso y manejo de extintores, dirigidas a nuestros colaboradores de estaciones de servicio y contratistas.

COMPROMETIDOS CON EL MEJOR TALENTO HUMANO

Al ser las personas el centro de todas nuestras decisiones, apoyamos a nuestros colaboradores en su crecimiento y desarrollo personal y profesional, a través de planes de bienestar y calidad de vida, programas de formación, capacitación y desarrollo integral.

Desarrollamos diversas iniciativas a favor de nuestros colaboradores:

- **Programa Pierde & Gana.** Enfocado a promover el espíritu colaborativo y la comunicación entre áreas, así como buenas prácticas de salud y cuidado del cuerpo, a través de la actividad física.
- **Feria financiera.** Iniciativa orientada a promover la cultura del ahorro y la administración favorable del dinero entre los colaboradores.
- **Feria de salud y vacunación.** Jornadas de vacunación contra la influenza y promoción de la salud visual.
- **Campaña de prevención contra el cáncer – Cinta Rosa y Celeste.** Espacio informativo y de sensibilización a favor del autocuidado y detección temprana de esta enfermedad, en alianza con el Instituto Oncológico de Panamá.
- **Campeonato nacional de fútbol femenino y masculino,** orientado a estrechar los lazos de unión y amistad entre los colaboradores de la compañía.

Nuestra máxima retribución es el bienestar de todos nuestros colaboradores





RETOS 2018

DESARROLLO DE TALENTO HUMANO

Contribuir a la consolidación de la operación, a través del fortalecimiento de los programas de capacitación.

MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Estructurar e implementar instrumentos para la medición de desempeño, en oficinas administrativas.

SALUD Y SEGURIDAD

Fortalecer las habilidades del personal en el manejo de contingencias y atención de eventos a través de capacitaciones y simulacros.



Calidad

DESARROLLO DE LOS PROVEEDORES

Son parte de nuestra historia y motor de crecimiento para la compañía. En Terpel mantenemos relaciones de confianza, transparencia y mutuo beneficio con los proveedores, con quienes buscamos compartir valores, mejores prácticas y el compromiso frente al desarrollo sostenible.

FORTALECEMOS LOS PROCESOS DE NUESTROS PROVEEDORES

Como parte de nuestros procesos de debida diligencia y con el objetivo de seguir fortaleciendo la cadena de suministro, en 2017 evaluamos a 161 proveedores, que representan el 27% del total vinculado a la operación.

95.7% PROVEEDORES LOCALES

586 PROVEEDORES EN TOTAL

MÁS DE **59.8** MILLONES DE DÓLARES INVERTIDOS EN COMPRAS NACIONALES

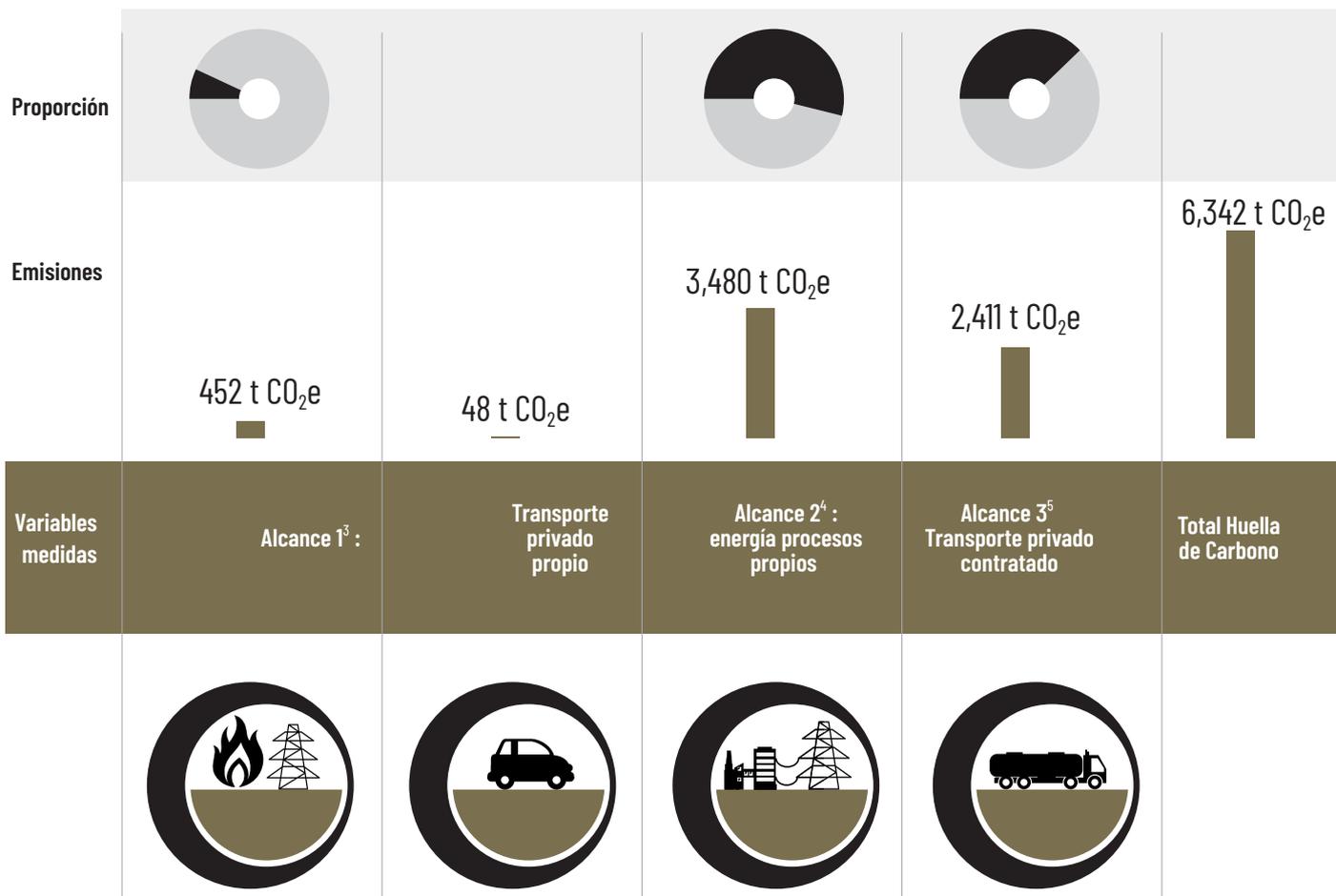


Responsabilidad

PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

Estamos comprometidos con la protección del ambiente y la búsqueda de un entorno armonioso. Con un enfoque preventivo, mantenemos las condiciones seguras de la operación y controlamos los posibles impactos que se puedan generar.

En Terpel contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), diseñado para identificar, prevenir y controlar los riesgos asociados a todas las operaciones.



3. Alcance 1: emisiones provenientes de instalaciones que son propiedad de la organización sobre las que se tiene control.

4. Alcance 2: emisiones provenientes de la energía eléctrica comprada a la red nacional.

5. Alcance 3: emisiones provenientes de la cadena de valor (proveedores de servicio).





DISMINUIMOS

491 t CO₂e

CON RESPECTO A 2016

34,897 GJ

DE CONSUMO ENERGÉTICO

2,652 KG

DE RESIDUOS GESTIONADOS

443,270 M³

EN CONSUMO DE AGUA

103,559

DÓLARES DE
INVERSIÓN EN TEMAS
AMBIENTALES

DISMINUIMOS

1.47 GJ

DE CONSUMO
ENERGÉTICO CON
RESPECTO A CADA
EMPLEADO



RETOS 2018

CAMBIO CLIMÁTICO

Cuantificar el ahorro energético generado en las instalaciones Terpel, que cuentan con paneles solares.

Establecer un programa de reciclaje, que contribuya a implementar un adecuado destino final de los residuos generados en la operación de estaciones de servicio.

CONTROL DE DERRAMES

Fortalecer las capacitaciones a los colaboradores de estaciones de servicio en buenas prácticas operacionales, bajo un enfoque preventivo.

Continuar con los procesos de automatización para el control de inventarios, en la infraestructura de almacenamiento de la red de estaciones de servicio.



GESTIÓN DE RESIDUOS

Desarrollar un programa para el reciclaje de cajas en Tiendas de Conveniencia y Estaciones de Servicio.

CONTROL DE CONSUMO DE AGUA

Mantener el 100% de cobertura del sistema de riego con agua reciclada, en la red de estaciones de servicio Terpel Travel Center.



Ciudadanía

BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES

Contribuimos al progreso de los territorios donde operamos, con el propósito de ser el mejor vecino y el mejor aliado de Panamá.

ALIADOS DE PANAMÁ

Nuestra principal motivación es aportar a la construcción de un mejor país. Por ello en 2017 diseñamos, estructuramos y ejecutamos programas orientados a contribuir al desarrollo social, ambiental y económico de Panamá.

Inversión en iniciativas sociales



70,024

dólares





INICIATIVAS A FAVOR DE LAS COMUNIDADES Y EL ENTORNO

Programa Vaito (nombre para agua en lengua indígena Emberá):

realizamos jornadas de
limpieza de playas y
protección del recurso
hídrico.



Programa Bacurú (nombre para árbol en lengua indígena Emberá):

hacemos siembra de árboles,
protección de reservas naturales
y limpieza de zonas verdes.



Programa ReconciliaT:

apoyamos la reincorporación
socioeconómica
de jóvenes en riesgo
social (pandillas) cómo
empleados de tiendas
de conveniencia.



Programa Panamá es Nuestra:

contribuimos al mejoramiento
de la calidad e infraestructura
educativa.



Programa Terpel en Mi Comunidad:

apoyamos la restitución de los derechos de
niños, niñas y adolescentes en
condición de vulnerabilidad.





Cómo Aliados País, reafirmamos nuestra vocación de servicio, a través de nuestros programas de voluntariado corporativo.

- Debido a su éxito por más de 5 años en el sector de Bique (distrito de Arraiján - Provincia de Panamá Oeste) ampliamos para 2018 y 2019 la cobertura geográfica del programa Terpel en Mi Comunidad a las provincias de Colón y Chiriquí, beneficiando a más de 140 niños, niñas y adolescentes en condición de vulnerabilidad.
- A través del Programa Panamá es Nuestra y junto a contratistas y colaboradores de estaciones de servicio y oficinas administrativas, contribuimos al mejoramiento de la infraestructura educativa del Centro Educativo Juan Díaz de Antón (Distrito de Antón-Provincia de Coclé) beneficiando a más de 70 niños de entre 4 a 7 años de edad.
- Comprometidos con la protección ambiental y la biodiversidad, a través del Programa Bacurú realizamos jornadas de siembra de isoras, embellecimiento del entorno y sensibilización ambiental en el Parque Natural Metropolitano de Ciudad de Panamá, importante pulmón ambiental de la ciudad.
- Ratificando nuestro compromiso con la protección de los recursos naturales, a través del Programa Vaíto se llevó a cabo una jornada de limpieza de agua y protección del recurso hídrico en playa Veracruz (distrito de Arraiján - Provincia Panamá Oeste) que contó con la presencia de los colaboradores más destacados de tiendas de conveniencia y estaciones de servicio de Ciudad de Panamá.

En 2017 llevamos a cabo jornadas de voluntariado en 3 de las 10 provincias del país.

6

**JORNADAS DE
VOLUNTARIADO**

130

**VOLUNTARIOS QUE
EQUIVALE AL 12.7%
DE LA PLANTA DE
EMPLEADOS DE PANAMÁ**

157

**HORAS DE
VOLUNTARIADO**

185

BENEFICIARIOS





APOYAMOS OTRAS CAUSAS SOCIALES

Gestionamos apoyo económico por más de 56 mil dólares para proyectos de beneficio social con trayectoria y reconocimiento en Panamá, entre los que se encuentran:

- Fundación Casa Esperanza.
- Fundación Pro niños del Darién.
- Movimiento Nueva Generación.
- Club Activo 20-30 (Teletón).
- Aldeas infantiles SOS Panamá.
- Fundación Amigos del niño con Leucemia y Cáncer-Fanlyc.

Participamos en la versión 2017 de Relevo por la Vida - Ciudad de Panamá, evento en el que corrimos y caminamos por un circuito de 3,5 km, para apoyar la financiación de tratamientos y medicinas de los niños y niñas de esta organización. En esta oportunidad fuimos reconocidos como la sexta compañía con la mayor cantidad de circuitos realizados, de entre las más de 150 empresas y entidades participantes.

RETOS 2018

Ampliar la cobertura geográfica de los programas e iniciativas de voluntariado corporativo.

Fortalecer el relacionamiento estratégico, para promover acciones a favor de la lucha contra el trabajo infantil y la promoción de los derechos humanos.



Como Aliados de Panamá nos mueve el compromiso de aportar a la construcción de un mejor país, gracias a la confianza depositada por los consumidores y al trabajo honesto y responsable de nuestros colaboradores.

Seguiremos enfocando todos nuestros esfuerzos para generar experiencias memorables y llegar a ser la marca No 1 en el corazón de los panameños.

En Terpel estamos a tu servicio





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-2017.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.

Para la elaboración de este informe se utilizaron las fuentes tipográficas: Barlow, Butler. Diseño: Typo Diseño Gráfico Ltda. typodg@yahoo.es

COMITÉ EJECUTIVO TERPEL:

Sylvia Escovar Gómez, **PRESIDENTE.**

Daniel Perea Villa, **VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y LEGALES.**

Kenneth Alexander Siefken Consuegra, **VICEPRESIDENTE DE MERCADEO.**

Tony Quintero Mejía, **VICEPRESIDENTE COMERCIAL COMBUSTIBLES.**

Rodrigo Ferreira Oyaneder, **VICEPRESIDENTE DE LUBRICANTES.**

José Carlos Barreto Barrios, **VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA.**

María Mercedes Carrasquilla Barrera, **VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVO.**

Óscar Andrés Bravo Restrepo, **VICEPRESIDENTE DE FINANZAS CORPORATIVAS.**

Liliana Tovar, **GERENTE DE AVIACIÓN Y MARINOS.**

COORDINACIÓN DEL INFORME:

Andrea Cheer Leyva: **DIRECTORA DE ASUNTOS CORPORATIVOS.**

Tatiana Orjuela Cabrera, **JEFE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA.** Desarrollo Visible, **ASESORÍA EXTERNA.**

Deloitte & Touche Ltda., **VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE.** Typo Diseño Gráfico Ltda., **CONCEPTO Y DISEÑO GRÁFICO.** **FOTOGRAFÍA:** Archivo general Terpel.



**Red Pacto Global
Colombia**

Este es el resumen ejecutivo de nuestro Informe de Sostenibilidad 2017, que fue realizado según los criterios de conformidad para la opción Esencial de la guía Global Reporting Initiative. Para leer la versión completa del informe consulte: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2017.pdf>



Terpel fue incluida en el RobecoSAM Sustainability Yearbook 2018, debido a su sobresaliente desempeño en materia económica, social y ambiental en el sector de *Retail*.

Desde 2011 Terpel es signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y está comprometida con sus 10 principios.

Marzo de 2018
Bogotá D. C.-Colombia

