



MENSAJE PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tengo el gusto de presentar nuestro quinto Informe de Sostenibilidad, en el que compartimos la gestión económica, social y ambiental de nuestra operación en Panamá.

Con total agradecimiento a nuestro equipo de trabajo y a quienes depositan su confianza en nuestra compañía, podemos decir que los principales resultados del año 2018 generaron impactos muy positivos para la organización.

Con respecto a nuestra gestión económica, alcanzamos una participación de mercado de 37.9%, gracias a la venta de 194 millones de galones de combustible en estaciones de servicio. Incrementamos la venta total de combustible en un 3.5% frente al año anterior. Los ingresos de servicios complementarios crecieron 3.8 millones de dólares, es decir un aumento del 14% frente a 2017. Registramos un EBITDA de 21.8 millones de dólares y una utilidad neta de 4.3 millones de dólares. Finalizamos 2018 con 141 EDS, 10 más que en 2017 y con 36 tiendas de conveniencia, 3 más con respecto al año anterior.

Uno de los principales logros fue el cambio de nuestras oficinas coprorativas, concebidas como espacios colaborativos enfocados en promover la eficiencia, el trabajo en equipo y el bienestar de nuestros empleados. En temas sociales ejecutamos iniciativas de voluntariado que mejoran la calidad de vida de la comunidad y empoderan con mayor fuerza a nuestro personal.

Frente a los temas ambientales, desarrollamos una gestión adecuada de los recursos, mejoramos nuestra medición de la huella de carbono y enfatizamos, entre otros, en la gestión de residuos.

Con el propósito de consolidarnos como los número 1 en el corazón de Panamá, seguiremos trabajando con pasión, esfuerzo y transparencia, para entregar el mejor servicio, la mejor infraestructura y el mejor precio, fortaleciendo nuestro vínculo como el mejor aliado para el país.

Esperamos seguir contando con su apoyo y participación y los invitamos a recorrer nuestro informe ejecutivo de sostenibilidad en el cual ustedes son nuestros principales protagonistas.

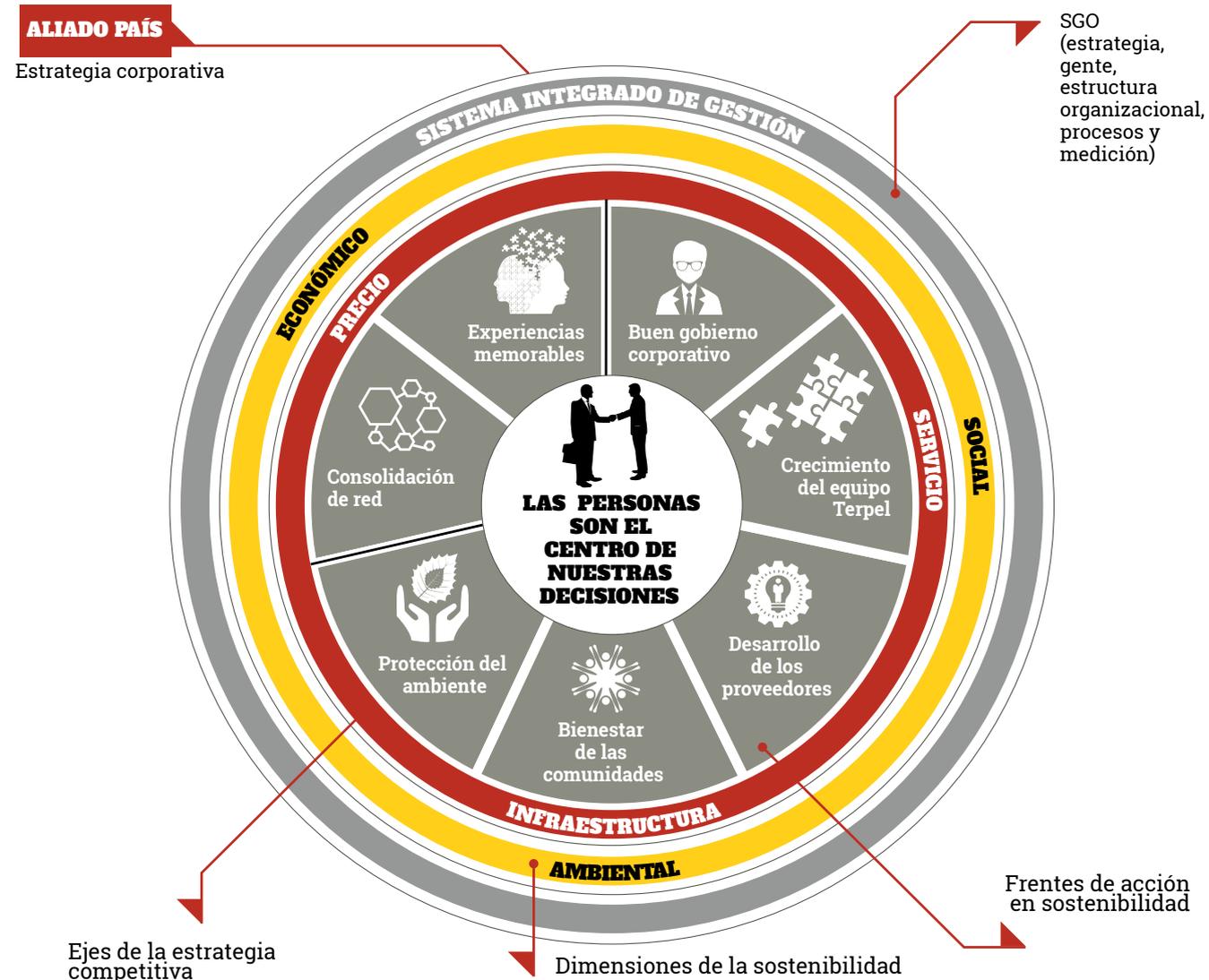
Gustavo Rodríguez Castañeda

Gerente General Terpel Panamá

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

El Modelo de Gestión Sostenible responde a una visión integral de la compañía que contempla desde su núcleo a las personas como el foco estratégico de Terpel. Los ejes de competitividad y las dimensiones de sostenibilidad reflejan la interacción y relevancia que tiene cada uno de nuestros grupos de interés, en la toma de decisiones empresariales. La implementación de este modelo nos ha permitido generar valor y compartirlo para ser la marca #1 en el corazón de los panameños.

Enmarcamos nuestra estrategia competitiva en un propósito más amplio, al que llamamos "Aliado País", lo que significa que trabajamos y crecemos con criterios de sostenibilidad.



SOMOS ALIADO PAÍS PORQUE...

- Antepone los intereses del entorno donde operamos a nuestros propios intereses
- Promovemos el crecimiento de los territorios donde hacemos presencia
- Generamos empleos de calidad para quienes son nuestro mayor orgullo
- Preservamos el ambiente siendo responsables en nuestra operación y el entorno

CIFRAS 2018

VOLUMEN DE VENTAS

251

MILLONES DE GALONES

UTILIDAD NETA

2.87

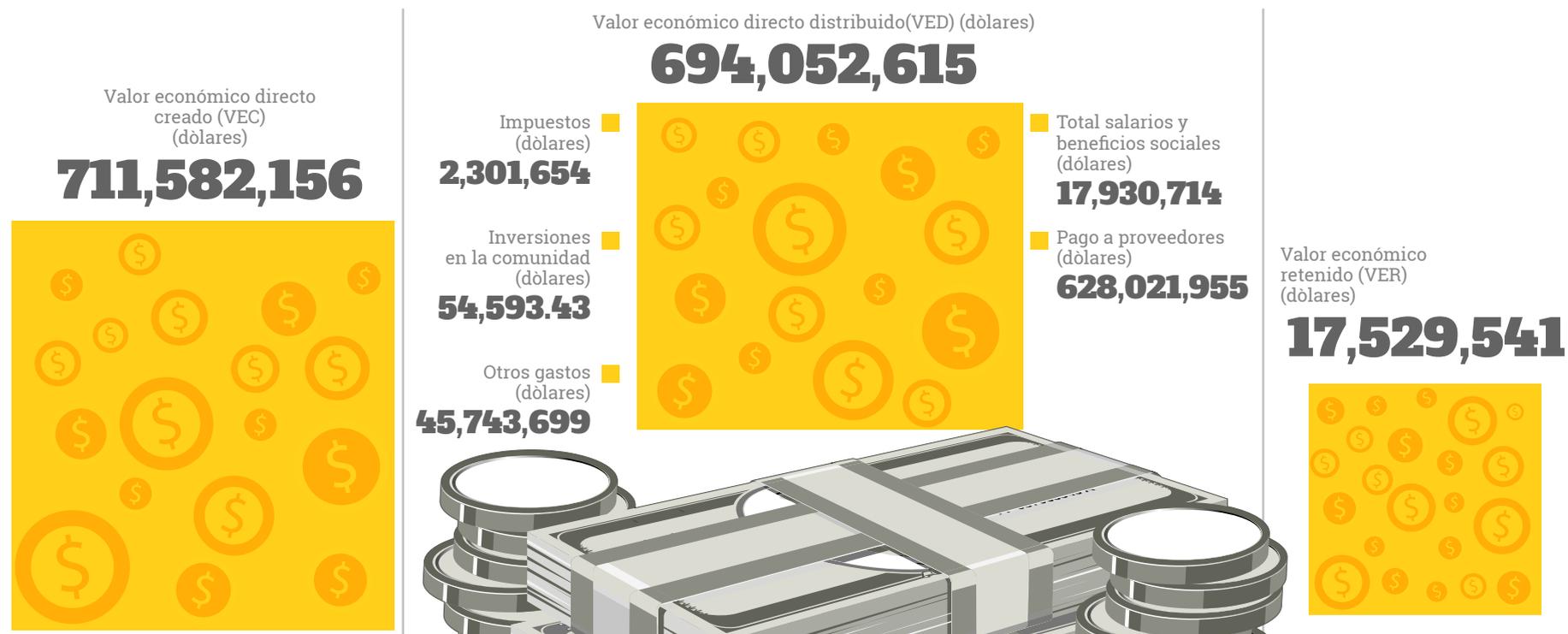
MILLONES DE DÓLARES

EBITDA

19.9

MILLONES DE DÓLARES

EN TERPEL CREAMOS Y DISTRIBUIMOS VALOR



NUESTRA OPERACIÓN EN PANAMÁ

997
empleados
en total

Más de 800
beneficiarios de
programas sociales

141
estaciones de
servicio (EDS)

Más de 100
servicios complementarios
en nuestras EDS

- **Nos adherimos** a la Red Local de Pacto Global Panamá.
- **Recibimos** el reconocimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, debido a la implementación de la mejor práctica empresarial de América Latina y el Caribe, en favor de la protección de los mares y océanos, lo cual aporta al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La práctica ganadora fue el programa de voluntariado ambiental Vaíto (nombre en lengua indígena Emberá para agua) enfocado en promover la protección de los recursos marinos en Panamá y el mejoramiento de la calidad de vida de comunidades asentadas en zonas costeras.



EL MANEJO ÉTICO Y TRANSPARENTE DE NUESTROS NEGOCIOS Y LOS ALTOS ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO ENMARCAN NUESTRA OPERACIÓN EN LOS PAÍSES DONDE HACEMOS PRESENCIA.”

Daniel Perea, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

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

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

Sylvia Escovar Gómez

Leonardo René Antonio Ljubetic Garib

Óscar Andrés Bravo Restrepo

Manuel Quintero

Daniel Alfonso Perea Villa

Ana María Rodríguez

ÉTICA

El Valor de la Reputación

Desarrollamos jornadas de capacitación para fortalecer el conocimiento de nuestro personal frente a la reputación corporativa. En total, participaron 30 empleados de las oficinas corporativas de Terpel en Ciudad de Panamá, quienes profundizaron en su importancia, las consecuencias de la no gestión, e identificaron casos reales que demuestran los riesgos a los cuales se exponen las compañías.



Ampliar las jornadas de capacitación sobre el Valor de la Reputación al personal de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

EXPERIENCIAS MEMORABLES Y CONSOLIDACIÓN DE RED

Construimos experiencias para quienes son el centro de nuestra estrategia: las personas. Avanzamos 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 panameños.

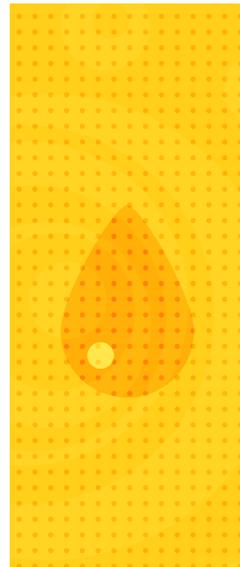
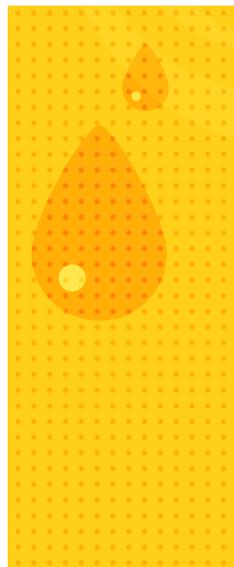
EDS



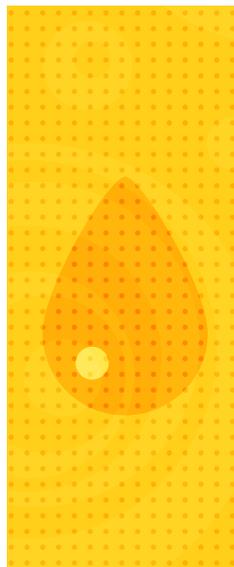
OFRECEMOS EN NUESTRA RED DE ESTACIONES UN AMPLIO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LOS CONSUMIDORES.”

Johand Patiño,
Vicepresidente
Comercial
Combustibles

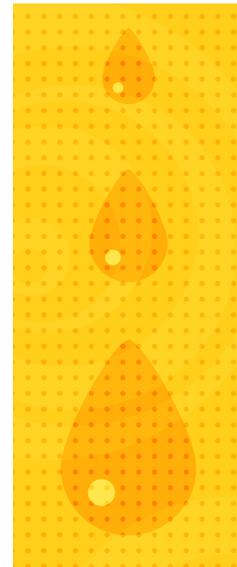
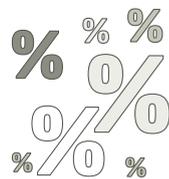
194.1
millones de
galones de venta



37.9%
participación de
mercado



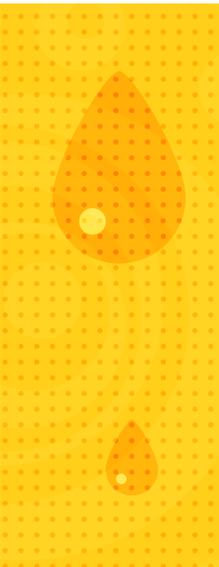
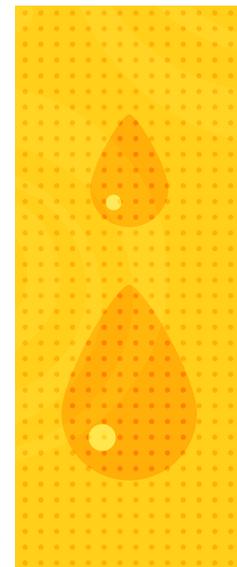
1%
crecimiento en ventas



20.4%
EDS afiliadas y
79.5% EDS
propias en
nuestra red de
EDS



113
con nueva
imagen
corporativa



9
puntos en
satisfacción de
clientes de EDS
(puntaje sobre 10)¹



PAGO CLICK, FACILIDAD PARA LOS CLIENTES

Generamos mejores experiencias a nuestros clientes poniendo a su servicio una plataforma que le permite al consumidor realizar sus pagos en las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, de forma rápida y segura, a través de su teléfono móvil.

Durante 2018 implementamos el programa en 11 EDS y 6 tiendas de conveniencia, ubicadas en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, generando los siguientes beneficios:

- Seguridad en las transacciones, ya que por cuenta del uso de tarjetas de banda magnética se evitan fraudes.
- Eficiencia operativa y control de consumos, debido a que se garantiza el despacho de combustible únicamente a los vehículos autorizados y con las cantidades exactas.
- Rapidez en las transacciones, que son realizadas directamente por el cliente.

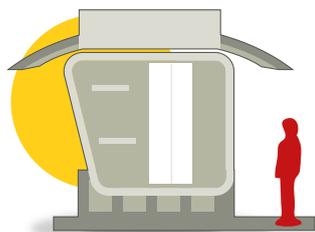
1. Resultado evaluación de satisfacción de clientes de EDS, elaborado por Brand Strat

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

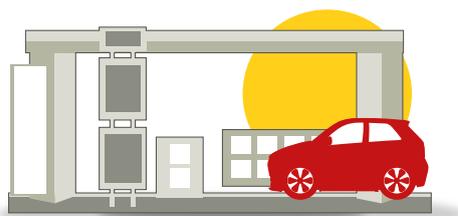
Vamos más allá para que en nuestra red de estaciones de servicio, los consumidores encuentren todo lo que necesitan en su recorrido.



36
tiendas
Va&Ven



78
quioscos
Quick Shop



5
autolavados
Wash'n Go

Lanzamos *Friend Terpel*, enfocado en premiar a nuestros clientes frecuentes en nuestras Tiendas de Conveniencia *Va&Ven* y *Quick Shop*, Lava autos *Wash'n Go*, y EDS *Terpel*, con una mecánica de acumulación y canje de puntos por productos de las tiendas o por combustible. Cerramos 2018 con el programa implementado en el 100% de la red de Tiendas de Conveniencia y EDS, más de 55 mil Tarjetas *Friend Terpel* entregadas, más de 30 mil clientes activos, cerca de 25 mil descargas de la aplicación móvil, y 32 mil transacciones de venta asociadas a las tiendas *Va&Ven* y quioscos *Quick Shop*.

LUBRICANTES

0.499
millones de galones
de venta



1,200
puntos de venta
de lubricantes
Terpel en Panamá



0% 0%
0% 0%
0% 0%
0% 0%

11.4%
crecimiento en
ventas

EL MÁS BERRACO, BENEFICIOS PARA VENDEDORES

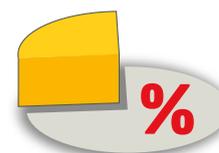
Desarrollamos este programa para incentivar a quienes venden los lubricantes Terpel en todos los puntos de venta a nivel nacional, incluidas EDS propias, afiliadas, talleres de repuestos para automóviles. Durante 2018 lo implementamos en 238 puntos de venta a nivel nacional y tuvimos la participación de 2,967 personas, quienes recibieron incentivos económicos.

INDUSTRIA

Implementamos tanques de auto-contenido con sistemas de despacho integrado, para prevenir posibles derrames en caso de filtración del producto y mantener una operación más confiable y segura.



49.4
millones de galones
en ventas de
combustible líquido



11.4%
de participación de
mercado de
combustible líquido



EDS

- Aumentar las ventas de combustible en un 10%.
- Lograr la apertura de 8 nuevas estaciones de servicio.
- Aumentar las ventas de lubricantes en un 7%.

Servicios Complementarios

- Incrementar en un 35% el número de Tiendas de Conveniencia dentro de la RED Terpel Panamá.
- Implementar el Nuevo Modelo de CarWash Autoservicio Ziclos.
- Cambio de Imagen de Tiendas Quick Shop a Va&Ven.

Industria

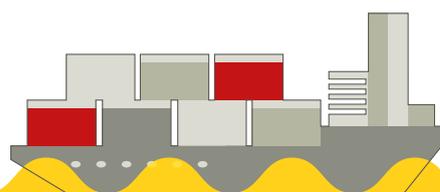
- Convertirnos en el proveedor más ágil, confiable y eficiente para los clientes que requieran instalaciones de combustible.
- Captar más clientes y fortalecer los tiempos de atención y respuesta efectiva.

Marinos

- Convertirnos en un proveedor confiable de combustible a través de barcaza.
- Ampliar la cartera de clientes al contar con el servicio de suministro de combustible a través de barcaza.

MARINOS

7
millones de
galones de
venta



18
puertos
atendidos

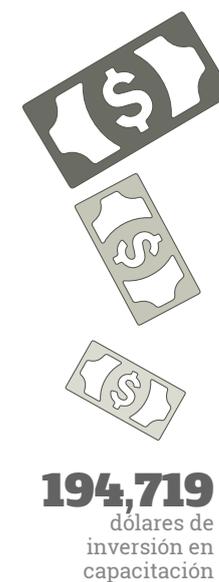
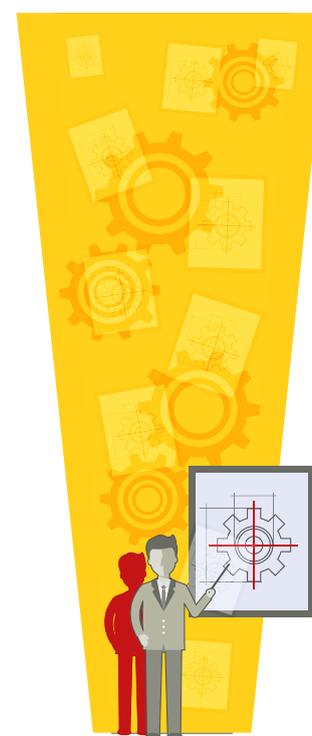
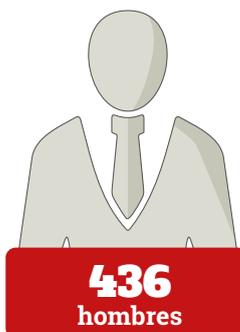
9
terminales
maritimas
atendidas

- Optimizamos las operaciones de despacho a naves durante 24 horas al día, los 7 días de la semana, gracias al trabajo conjunto entre los equipos de marinos de la Organización Terpel y COPEC, y al abastecimiento de combustible por barcaza.
- Con el ánimo de mejorar la seguridad de nuestra operación de Marinos, implementamos modificaciones en la infraestructura, mediante la instalación de tanques de auto-contenido que previenen el derrame de combustible en caso de escape.

CRECIMIENTO DEL EQUIPO TERPEL

Nos hemos consolidado como líderes gracias al talento de nuestra gente. Valoramos sus objetivos y sueños, buscamos el equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral, y promovemos su desarrollo en todas las dimensiones.

- **A finales** de 2018, nos trasladamos a una nueva sede administrativa, ubicada en el estratégico centro financiero de Ciudad de Panamá, que cuenta con espacios colaborativos enfocados en generar mayor bienestar para nuestros trabajadores.
- **Aplicamos** por primera vez la evaluación de desempeño a 148 empleados, la cual nos permitió obtener como resultado la medición del impacto cuantitativo de los beneficios comerciales, así como el rendimiento y comportamiento del trabajador, e identificar el nivel de su contribución a los objetivos de la empresa.



- Implementar el programa de Innovación Terpel enfocado en fortalecer las potencialidades de nuestros empleados.
- Gestionar iniciativas de E-learning, con el objetivo de difundir de manera estratégica información de interés sobre nuestra operación.
- Desarrollar la encuesta de satisfacción del cliente interno.

- **Implementamos** la Feria de la Salud, con el objetivo de promover hábitos y prácticas saludables a través de acciones preventivas como la toma de presión, electrocardiogramas, vacunación, odontología, oftalmología, charlas de orientación, masajes terapéuticos y donaciones de sangre.
- **Desarrollamos** cápsulas informativas para nuestros empleados con el objetivo de generar una cultura integral y de salud preventiva.



NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO ES EL ACTIVO MÁS PRECIADO PARA TERPEL, POR ESO GARANTIZAMOS SU ESTABILIDAD LABORAL Y FAMILIAR DENTRO DE LA COMPAÑÍA.”

María Mercedes Carrasquilla Barrera,
Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativo

DESARROLLO DE PROVEEDORES

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.

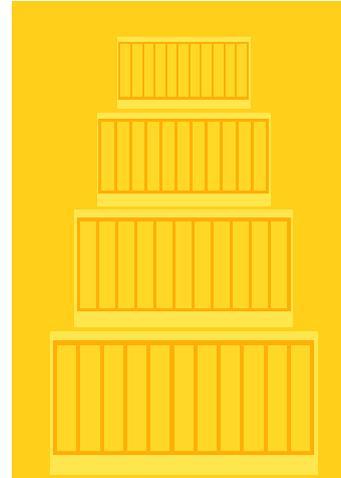


QUEREMOS SER LOS MEJORES CLIENTES DE NUESTROS PROVEEDORES Y QUE VEAN EN TERPEL UN ALIADO PARA SU CRECIMIENTO.”

Óscar Andrés Bravo, Vicepresidente de Finanzas Corporativas

98%

de nuestros proveedores son nacionales



11%

de compras nacionales

67.5

millones de dólares invertidos en compras nacionales



- Garantizar el soporte oportuno de almacenamiento y suministro de combustibles y lubricantes a nivel nacional.
- Gestionar nuevas negociaciones de contratos e importaciones de lubricantes y combustibles para cumplir, con mayor eficiencia, las políticas y controles de la Organización.

- **Implementamos** el programa *MueveT Seguro con Terpel*, que busca fortalecer la debida diligencia, la seguridad, la transparencia y las buenas prácticas operacionales de nuestros proveedores. En total participaron representantes de 13 empresas transportistas de combustible a nivel nacional.
- **Identificamos** las áreas de desempeño del 100% de los proveedores de Terpel en Panamá, clasificamos con alta criticidad a 163 de estos y evaluamos al 64%, es decir 105 proveedores, de los cuales 38 obtuvieron un resultado Excelente, 52 Confiable, 13 fueron calificados En Desarrollo y 2 proveedores como No Aptos.

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 Ciudad de Panamá contribuimos al cuidado y protección del entorno. Por medio del Voluntariado Corporativo Bacurú (nombre en lengua indígena Emberá para árbol), y con el apoyo de contratistas y proveedores, sembramos 100 isoras de plantas y árboles autóctonos en el Parque Natural Metropolitano de Ciudad de Panamá, una de las reservas ambientales más importantes de la ciudad, contribuyendo a disminuir el índice de emisiones producidas por la contaminación.

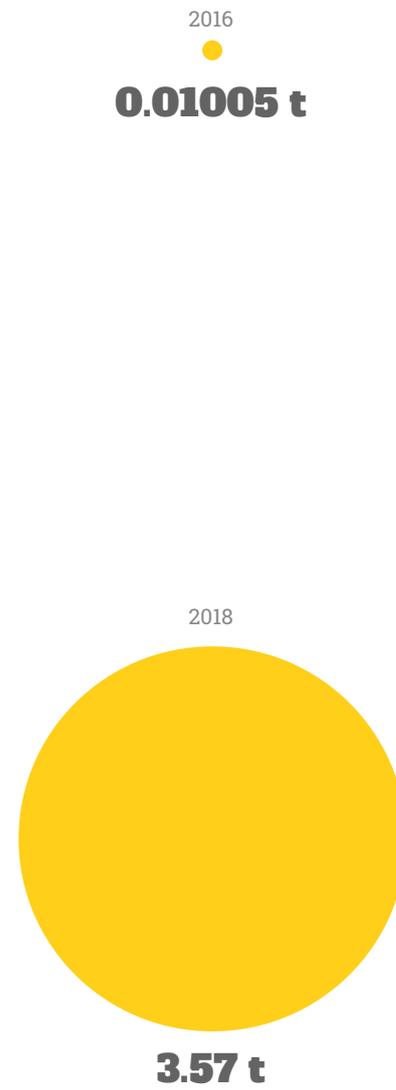
Huella de carbono



Derrames



Residuos peligrosos



Residuos no peligrosos



Reciclamos un total de **1,362 m³** para el lavado de autos

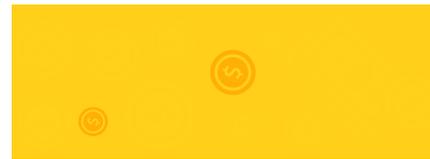
Más de **167,751** dólares en gestión ambiental

Incluye, 2,761 galones en transporte a Mina y 33 galones en EDS. El incremento en los derrames se debió a daños menores en las mangueras de despacho de combustible para vehículos en las estaciones de servicio, para lo cual se fortalecieron las labores de inspección de equipos con el fin de identificar desgaste y efectuar las acciones o correctivos pertinentes

BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES

Generamos progreso en las regiones donde operamos, con el propósito de ser el mejor vecino y el mejor aliado de Panamá.

- **Programa Vaíto** (nombre para agua en lengua indígena Emberá). Por segundo año consecutivo adelantamos la jornada de limpieza de playas en el distrito de Arraiján (provincia Panamá Oeste) en el sector turístico conocido como Playa Veracruz, en conmemoración del día internacional de la limpieza de playas, evitando que cerca de 1,700 productos no biodegradables contaminarán las aguas de la bahía de Panamá.
- **Contribuimos** con el mejoramiento de la calidad e infraestructura educativa a través del programa Panamá es Nuestra:
 - Efectuamos la primera jornada de Voluntariado Corporativo en la provincia de Darién y entregamos 150 kits escolares a niños indígenas de esta comunidad.
 - Apoyamos el desarrollo de iniciativas a favor del bilingüismo de la Escuela Altos de San Francisco (Provincia de Panamá) y entregamos 50 kits escolares a los niños participantes.



54,593
dólares invertidos en programas sociales



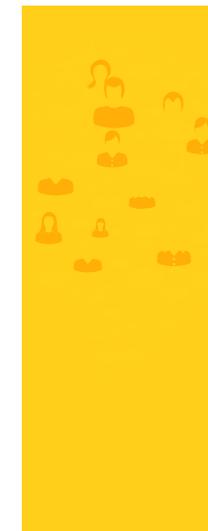
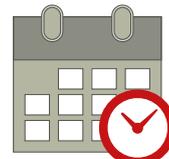
26%
de los empleados a nivel nacional hacen parte del Voluntariado



3,353
horas de Voluntariado



9
jornadas de Voluntariado



50%
de las provincias del país cubiertas con nuestros programas



820
beneficiarios



Ampliar la cobertura geográfica de las iniciativas de Voluntariado Corporativo a 7 de las 10 provincias de Panamá.

- **A través** del Programa *ReconciliaT*, apoyamos la reincorporación socioeconómica de jóvenes en riesgo social (pandillas) como empleados en tiendas de conveniencia. Luego de un proceso de resocialización y acompañamiento, finalizamos 2018 con 5 ex-integrantes de pandillas vinculados a nuestra operación.
- **Aportamos** a la restitución de los derechos de niños y adolescentes en condición de vulnerabilidad y al fortalecimiento de la calidad educativa, a través del programa *Terpel en Mi Comunidad*, fomentamos un ambiente sano para su desarrollo y la atención adecuada de la salud. Luego de su éxito por más de 5 años en la Provincia de Panamá Oeste (distrito de Arraiján) ampliamos el programa a las provincias de Chiriquí y Colón, beneficiando a 100 niños y adolescentes.

Creemos que la base para construir una relación duradera con quienes son el centro de nuestra estrategia, radica en la confianza, el respeto y el afecto hacia el otro, por eso, durante los últimos cinco años, hemos comunicado de forma ética, completa y transparente los avances de nuestra operación, las transformaciones del negocio y nuestra filosofía de trabajo.

Son nuestros aliados, empleados, proveedores y comunidades vecinas, los mejores testigos de nuestras acciones y de nuestro compromiso para ser los mejores, para hacer las cosas bien y seguir trabajando con entrega y empeño, para ser la marca #1 en el corazón de los consumidores.



Edificio Marbella Office Plaza - piso 7 (Ciudad de Panamá - Distrito de Panamá - corregimiento Bella Vista - calle 47 - Avenida Aquilino de la Guardia, intersección con avenida 5B sur)
Ciudad de Panamá, Panamá

Para ampliar información sobre la gestión de nuestro Modelo de Gestión Sostenible o acerca de nuestro informe de sostenibilidad: Ingrese a nuestra página web:

<https://www.terpelpanama.com/sostenibilidad>

Abril de 2019