

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

2021

PANAMÁ



CARTA DEL GERENTE GENERAL

2021 fue sin duda el año de la reactivación, no solo para nuestra organización sino para el mundo entero: pasamos de la incertidumbre de una pandemia global a la confianza y seguridad de un proceso de vacunación que nos permitió crecer e innovar, sacando lo mejor de cada uno de nuestros equipos e identificando la mejor manera de operar en los territorios donde hacemos presencia.

Nuestro negocio creció y logramos aumentar un 23% en el volumen de ventas totales con respecto al 2020, lo cual representó la recuperación que habíamos tenido con respecto a la caída del mercado que se había presentado como consecuencia del inicio de la pandemia [PAC1].

Entre los hitos más relevantes de nuestra operación en el país se encuentran la consolidación de nuestra red de estaciones y tiendas de conveniencia a nivel nacional, el inicio el proyecto de Bunkering, fortaleciendo nuestra posición en el sector y la inauguración de Terpel Voltex: la primera red de electrolineras de carga rápida en Panamá, siendo la primer filial de grupo en implementarla.

Ninguna organización puede ser próspera si su entorno no lo es: por ello fortalecimos nuestras iniciativas de valor al servicio de las comunidades cercanas a nuestra operación. De forma alineada con la agenda 2030 y los ODS, las iniciativas de valor compartido implementadas nos permitieron ser reconocidos por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa MERCO dentro de las 15 compañías con mejores prácticas de responsabilidad social, ambiental y de gobierno corporativo y como una de las 25 compañías con mejor reputación en Panamá. De igual forma ocupamos la posición 33 en el ranking de líderes empresariales.

En esta misma línea la Cámara de Comercio e Industrias de EEUU en Panamá – AmCham identificó nuestro programa Alimentando Esperanzas (implementando desde mayo de 2020, como uno de los programas de resiliencia empresarial más relevantes durante la pandemia.

Reafirmando que las personas se encuentran en el centro de todas nuestras decisiones, el Ministerio de Desarrollo Social de Panamá entregó a nuestros voluntarios Terpel el reconocimiento Voluntarios del Bicentenario, por su extraordinaria vocación de servicio antes y durante la pandemia, reafirmada en 2021 tras haber logrado por tercer año consecutivo el Lazo Dorado en Relevo por la Vida, a beneficio de las niñas y niños con Leucemia y Cáncer de la Fundación Fanlyc.

Tras 15 años de exitosa implementación en Colombia, iniciamos la creación de la Fundación Terpel Panamá, siendo su primera internacionalización, con el objetivo de contribuir con el fortalecimiento de la calidad educativa, bajo un enfoque innovador y sostenible.

Los invito a recorrer nuestro Informe de gestión y Sostenibilidad 2021, espacio que nos da la oportunidad de compartir con nuestros grupos de interés la forma en la que movemos a Panamá de forma responsable y sostenible.

Gustavo Rodríguez Castañeda
Gerente General regional Panamá

ORGANIZACIÓN TERPEL

Somos la Compañía con mayor trayectoria en la distribución y comercialización de combustibles líquidos, gas natural vehicular (GNV) y lubricantes en Colombia, y con crecientes avances en el mercado de la electromovilidad, GLP y servicios de conveniencia. Contamos con presencia en cinco países de la región: Colombia, Perú, Ecuador, Panamá y República Dominicana, a donde llegamos por medio de nuestros diferentes servicios, para responder a las necesidades de los consumidores, donde quiera que se encuentren para ser la marca No. 1 en dichos territorios.

Nuestra experiencia de más de 50 años en el mercado nos impulsa a crecer y a innovar cada día en beneficio del consumidor, a acompañar el desarrollo y la movilidad de las diferentes regiones. Lo anterior, bajo un

estricto apego a la ética, la integridad, la transparencia, al cuidado y respeto por los derechos humanos, el medio ambiente y a la importancia de trabajar articuladamente con todos nuestros grupos de interés.

Gestionamos nuestra propuesta de valor con actitud de servicio, disciplina estratégica, orientación a resultados, liderazgo, trabajo en equipo y teniendo a las personas en el centro de nuestras decisiones. De esta forma generamos una oferta diferenciada, con un enfoque de sostenibilidad que incorpora criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) como parte estratégica de la toma de decisiones para el negocio, generando rentabilidad con sentido sostenible.



Panamá - Puente de las Américas

TERPEL PANAMÁ

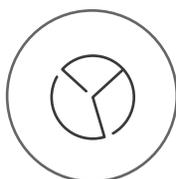
Nuestra operación se desarrolla en seis líneas de negocio:
estaciones de servicio de combustible líquido (EDS), combustibles
para industria, combustibles de aviación, combustible marino,
lubricantes y servicios de conveniencia.

TERPEL PANAMÁ EN CIFRAS



253

Volumen de ventas
(millones de galones)



38,3%

Participación
de mercado EDS



161

Estaciones
de Servicio



47

Tiendas
Va&Ven



1.280

Puntos de venta
Lubricantes



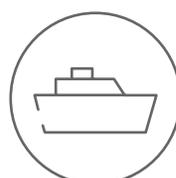
1.124

Empleados
directos



3

Aeropueros
atendidos



14

Puertos
atendidos

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR

2021

(cifras en millones de dólares)

Valor económico creado (VEC)	717,2
Valor económico distribuido (VED)	686
Gastos operacionales	51,4
Pago a proveedores	603,8
Salarios y beneficios sociales	20,4
Pagos a gobiernos	10,3
Inversión en la comunidad	0,053
Valor económico retenido (VER) (VEC-VED=VER)	31,2



Ciudad de Panamá - Cinta Costera.

En el 2021 nuestro volumen de ventas total fue de 253 millones de galones, lo que representa un crecimiento del 22,81% frente al año 2020. Por su parte, el EBITDA fue de US\$ 60,9¹ millones de dólares y la utilidad neta fue de US\$ 23,3² millones de dólares con un crecimiento del 511.7% y 367.82% respectivamente, frente a 2020.

Como Aliados País permanentemente buscamos asegurar una adecuada gobernabilidad y un compromiso de autorregulación ética, en razón a nuestra vocación de servicio. Por ello implementamos la política de gestión tributaria de la organización, disponible en el siguiente enlace <https://www.terpel.com/Global/version-ingles/tax-management.pdf> y que incluye, entre otros lineamientos, el pago oportuno de impuestos, dentro de los tiempos establecidos por la autoridad tributaria nacional.

Impuestos	2021
Impuestos declarados (millones de dólares)	183,1
Tasa efectiva de impuestos	16,1%

ALIANZAS

- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP).
- Cámara Americana de Comercio e Industrias capítulo Panamá (PANAMCHAM).
- Asociación de Empresas de Panamá Pacífico - ADEDAPP (primera área económica especial de Panamá).
- Cámara Marítima de Panamá.
- Red de Pacto Global de Naciones Unidas en Panamá (Sumarse).
- Executive Forum.

RECONOCIMIENTOS



En la medición 2021 del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa MERCO, fuimos identificados dentro de las 15 compañías con mejores prácticas de responsabilidad ASG en el país, liderando reputacionalmente por primera vez el sector de combustibles en Panamá.

Nuestro programa Alimentando Esperanzas fue reconocido por la Cámara de Comercio e Industrias de EE.UU en Panamá - AmCham como una de las iniciativas de resiliencia empresarial más relevantes del país, durante la pandemia.



Voluntarios del Bicentenario.

El Ministerio de Desarrollo Social de Panamá le entregó al equipo de voluntarios/as Terpel el reconocimiento *Voluntarios del Bicentenario*, por su vocación de servicio antes y durante la pandemia.

Por tercer año consecutivo obtuvimos el Lazo Dorado y ocupamos el primer lugar en la edición 2021 de *Relevo por la Vida Panamá*, en apoyo a los niños de la Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer Fanlyc. Bajo un formato híbrido (virtual y presencial) acumulamos más de 74.000 kilómetros, suficientes para darle casi dos vueltas a la circunferencia del planeta.

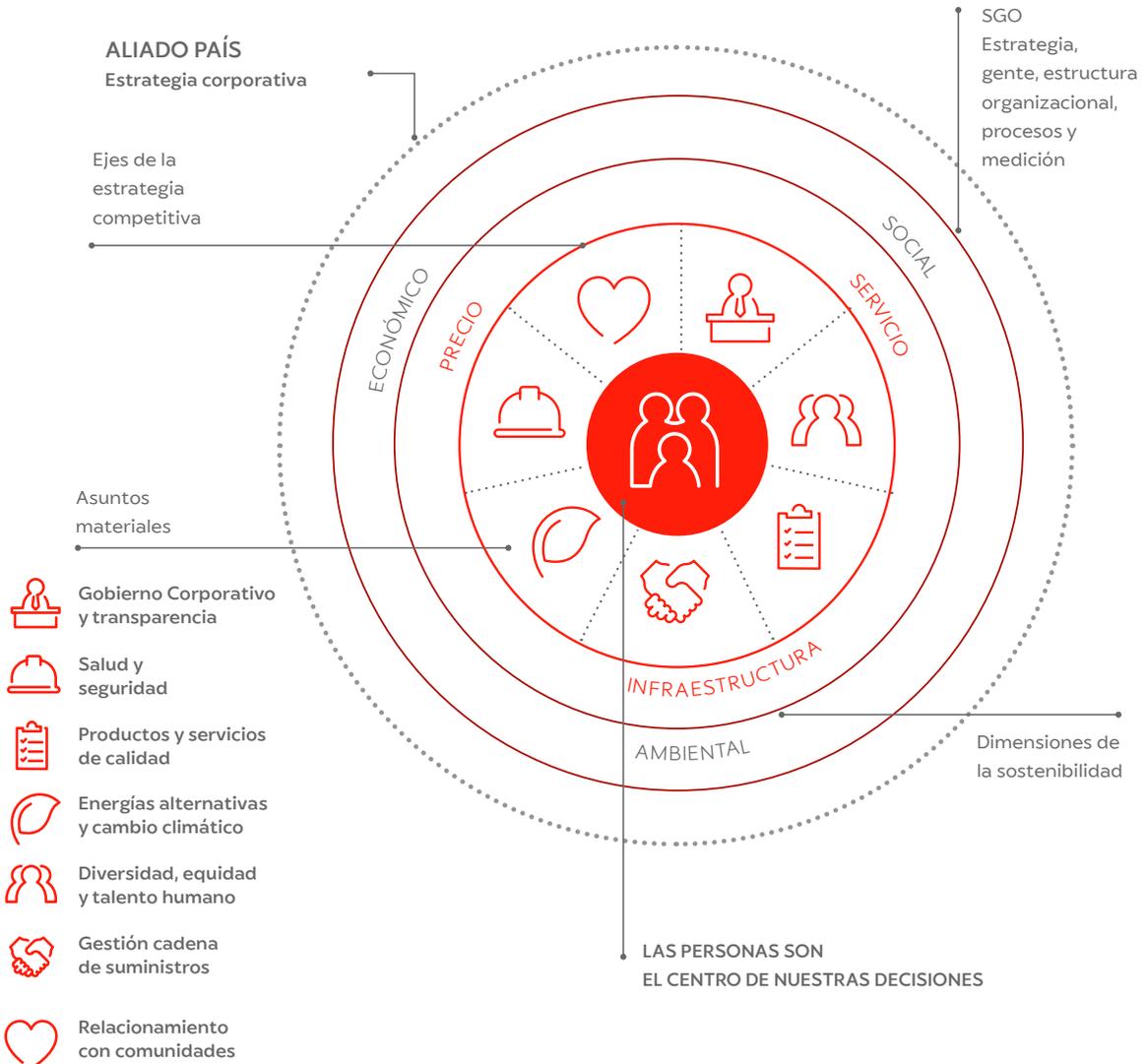


1. Con efecto NIIF.
2. Utilidad neta contable

MODELO DE SOSTENIBILIDAD TERPEL

En Terpel, las personas han estado siempre en el centro de nuestras decisiones, lo cual permanece arraigado en las acciones que adelantamos y es la base de nuestra estrategia. Por ello, incorporar la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio ha sido un proceso natural, producto de la madurez organizacional y la integración con las tendencias globales.

Nuestro modelo de sostenibilidad contempla desde su núcleo a las personas que son el foco estratégico, acompañado por los ejes de competitividad y las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social. Los círculos superpuestos, explicados desde el centro hacia afuera, representan la transversalidad del modelo para toda la organización y el engranaje necesario para promover la gestión sostenible.



Gestionamos la sostenibilidad a través de siete asuntos materiales que hemos definido como los temas más relevantes y que nos permiten generar valor para la compañía y para nuestros grupos de interés:



1. Gobierno corporativo y transparencia



2. Productos y servicios de calidad



3. Energías alternativas y cambio climático



4. Diversidad, equidad y talento humano



5. Salud y seguridad



6. Gestión de la cadena de suministro

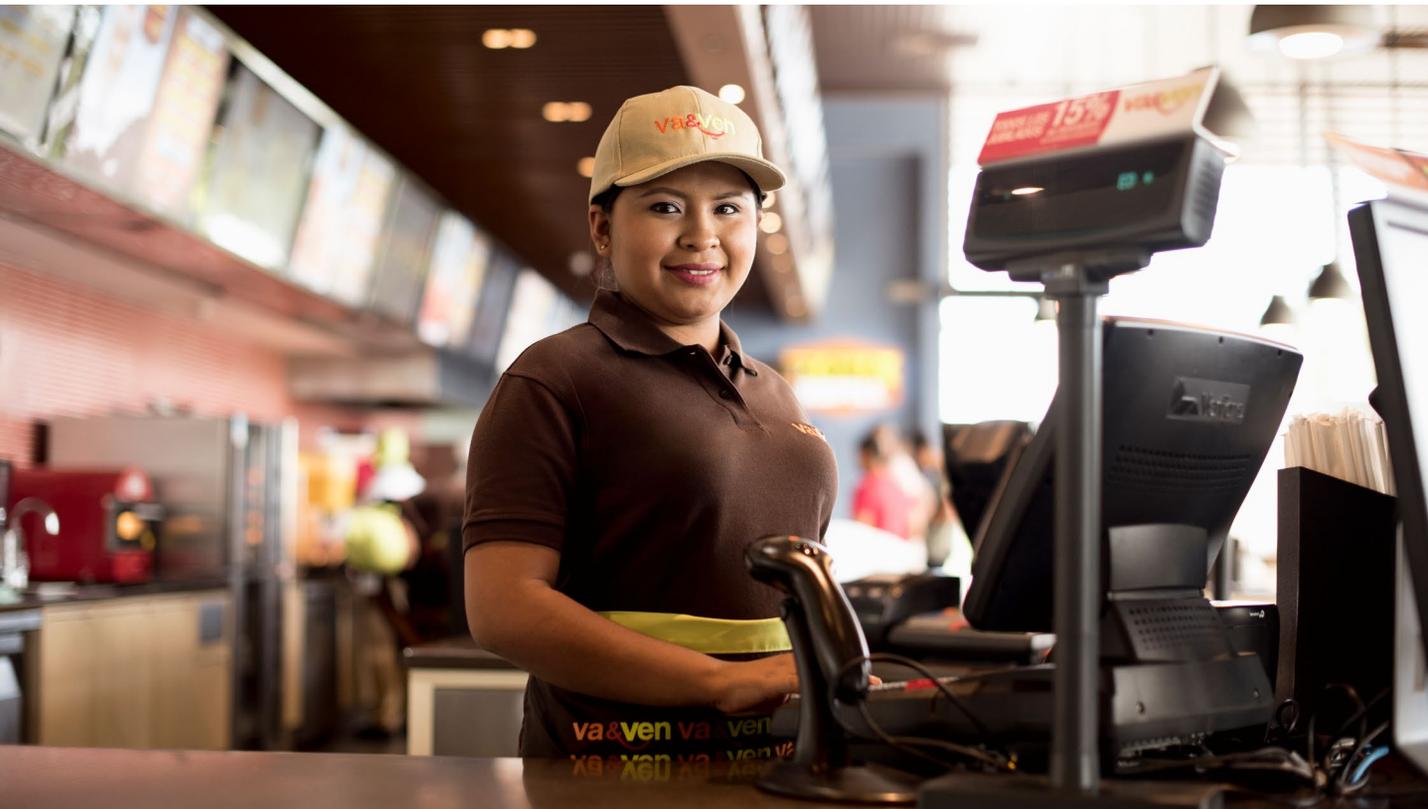


7. Relacionamiento con nuestras comunidades

Estos frentes se articulan con nuestros ejes de competitividad y nuestra estrategia de negocio, pues son la base para ofrecer a nuestros clientes el mejor precio, la mejor infraestructura y un servicio de excelencia.

Nuestra compañía se define y reconoce como un "Aliado País" y enmarcamos nuestro modelo en este concepto superior, eso indica que nos alineamos con las causas más apremiantes de los territorios donde hacemos presencia. Significa también que generamos empleos de calidad, valor y prosperidad en nuestros entornos.

A continuación, compartimos los resultados de nuestra gestión sostenible durante 2021, resaltando los avances y retos que enfrentamos como compañía en nuestros siete asuntos materiales.



GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestros altos estándares de transparencia son la columna vertebral de nuestro actuar y lo que nos hace confiables para generar valor en el relacionamiento con nuestros grupos de interés. Promovemos comportamientos deseables para la sociedad por medio de principios de actuación éticos en nuestra toma de decisiones, basados en el cumplimiento de la normatividad vigente, los estándares internacionales y las políticas corporativas.

Somos una sociedad comercial comprometida con las mejores prácticas en gobierno corporativo y con principios de actuación definidos como el respeto, la transparencia, la integridad, la confianza y el trato equitativo en todas las relaciones que establecemos con nuestros grupos de interés. Nuestra toma de decisiones se fundamenta en la ética, la integridad y el cumplimiento de las políticas corporativas, la normatividad vigente y los estándares internacionales más relevantes para nuestro negocio. Procuramos siempre generar valor con nuestros grupos de interés por medio de un diálogo transparente, oportuno y confiable en el que podamos ser vistos como un referente de buen gobierno y liderazgo.

ANTICORRUPCIÓN

En Terpel Panamá hacemos parte del Programa de Ética Empresarial de la Organización Terpel mediante el cual se han adoptado políticas, procedimientos y los más altos estándares corporativos que garantizan el cumplimiento de las disposiciones Anticorrupción a través del manejo de los riesgos que se derivan de los diferentes países en los que Terpel realiza su actividad económica, ya sea mediante filiales o terceros, los sectores económicos en donde desarrolla su actividad económica, y los intermediarios con los que realiza transacciones nacionales e internacionales.

Alineados con nuestros principios corporativos, trabajamos en la lucha contra la corrupción y el soborno, por lo cual enmarcamos en una Política, en un Manual de Prevención de Delitos LAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y en un programa de ética empresarial y anticorrupción nuestro compromiso para fortalecer el proceso de buen gobierno corporativo. Hacemos explícito que no realizamos contribuciones a campañas, candidatos o movimientos políticos, así como definimos las contribuciones orientadas a la inversión social.

EL 85,3% DE NUESTROS EMPLEADOS RECIBIERON INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

Estamos alineados al Código de Conducta de la Organización Terpel. El 100% del equipo de Panamá está cubierto por este y ha firmado un consentimiento escrito acerca del Código, el cual establece los lineamientos que guían el comportamiento esperado de nuestros empleados. El código de conducta resalta la actitud de servicio como un factor clave para lograr un desempeño eficiente y eficaz de sus funciones, basado en la honestidad, en cumplimiento de la ley, tolerancia, respeto, decencia, sin discriminación de ningún tipo, y con una perspectiva de mantener la armonía entre nosotros, con nuestros grupos de interés y con el entorno.

En 2021 se realizó una capacitación relacionada con el código de conducta en la que participaron 174 empleados.

EN 2021 FUIMOS RECONOCIDOS POR EL MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA MERCO COMO UNA DE LAS 15 COMPAÑÍAS CON MEJORES PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y DE GOBIERNO CORPORATIVO Y COMO UNA DE LAS 25 COMPAÑÍAS CON MEJOR REPUTACIÓN EN PANAMÁ.

GUSTAVO RODRÍGUEZ, NUESTRO GERENTE GENERAL, OCUPÓ LA POSICIÓN 35 EN EL RANKING DE LÍDERES EMPRESARIALES.



PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD

Desarrollamos productos y servicios eficientes, seguros e innovadores, que mejoran los procesos de nuestros clientes, facilitan sus negocios y promueven una operación más limpia. Nos apoyamos en la tecnología y la transformación digital como un diferenciador que nos permite operar de una manera más eficiente, oportuna, confiable y respondiendo a las necesidades de nuestros clientes y a los cambios de nuestro entorno.

Incorporamos los principios de economía circular para generar productos y servicios que incrementen el bienestar y satisfacción de nuestros consumidores, reduciendo al mismo tiempo los impactos sobre el medio ambiente.

ESTACIONES DE SERVICIO (EDS)

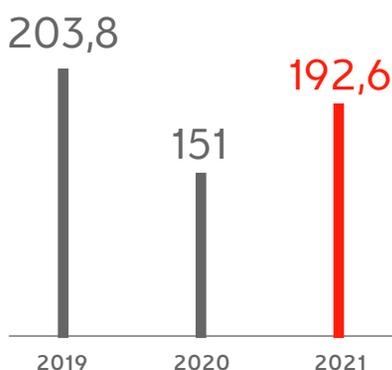
A través de las EDS les entregamos a nuestros clientes experiencias memorables. Operamos bajo un modelo de estaciones propias y afiliadas, por lo cual alineados

con nuestros principios, compartimos una red única que ofrece el mejor servicio, es innovadora y crece de manera sostenible.

	2019	2020	2021
Nuevas EDS de combustible líquido	10	3	6
Total de EDS de combustible líquido	152	155	161
EDS de combustible líquido propias	120	122	125
EDS de combustible líquido afiliadas	32	33	36
EDS con nueva imagen corporativa	123	142	148



Volumen de Ventas EDS
- Millones de Galones



Crecimiento
en ventas %



Participación
de Mercado %



Promovemos la movilidad sostenible y el bienestar del entorno

Bajo un concepto innovador y reafirmando nuestro compromiso con la transición energética, lanzamos Terpel Voltex: la primera red de electrolíneas de carga rápida en Panamá, siendo la primer filial de grupo en implementarla.

Inauguramos nuestra primera electrolínea Voltex en la estación Coronado Travel Center (provincia de Panamá Oeste) la cual se ha ampliado a la ciudad de Santiago (provincia de Veraguas) y a Antón (provincia de Coclé).

En 2022 Voltex continuará ampliándose estratégicamente a lo largo de Panamá, brindando nuevas experiencias memorables y soluciones de abastecimiento para los vehículos eléctricos.

INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN ESTACIONES DE SERVICIO

- Reafirmando que la innovación hace parte de nuestro ADN, en 2021 implementamos *Pago Flash*, un sistema automatizado de despacho de combustible donde los consumidores de estaciones de servicio pueden seleccionar el surtidor, tipo de combustible y el monto a pagar, así como cargar sus puntos *Friend Terpel*.
- Establecimos programas de incentivos como *Échale Ganas* y *El Más Berraco*, orientados en fortalecer la atención y servicio de excelencia, a lo largo de nuestra red en el país

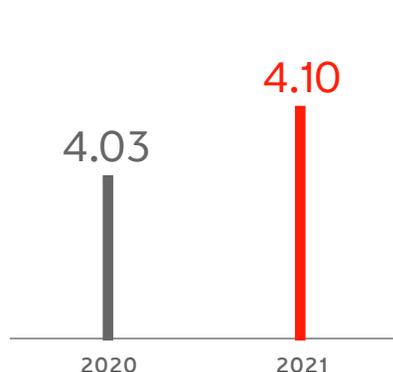
LLEVAMOS A CABO LOS ENCUENTROS TERPEL SOSTENIBLE CON NUESTRAS ESTACIONES AFILIADAS UBICADAS EN LAS PROVINCIAS DE PANAMÁ, COLÓN Y CHIRIQUÍ, A TRAVÉS DE LOS CUÁLES PROMOVIMOS EL CONOCIMIENTO Y ENTENDIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA COMPAÑÍA.

COMBUSTIBLES DE AVIACIÓN

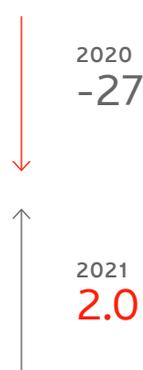
Somos el aliado en tierra para quienes vuelan alto. Suministramos combustible para aeronaves en los segmentos de transporte de pasajeros, carga, aviación general y entidades oficiales a través de nuestra operación en 3 aeropuertos

en Panamá. Nuestra propuesta de valor ofrece una red inteligente que nos permite conectar a Latinoamérica y el Caribe con el mundo a través de una red de 32 aeropuertos en la región.

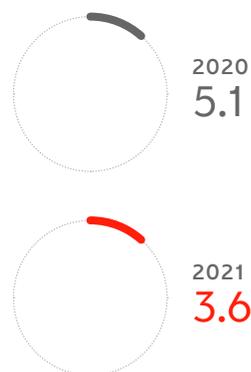
Volumen de Ventas Industria - Millones de Galones



Crecimiento en ventas %



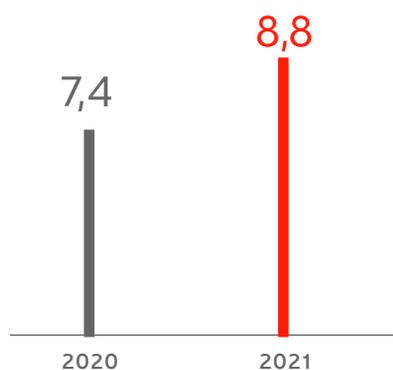
Participación de Mercado %



COMBUSTIBLE MARINO

En Terpel atendemos el mercado de combustible marino de barcos cargueros, dragas, remolcadores, equipos off shore y barcazas, llegando a 14 puertos en el país.

Volumen de Ventas Industria - Millones de Galones



Puertos atendidos



Terminales marítimos atendidos (lubricantes)

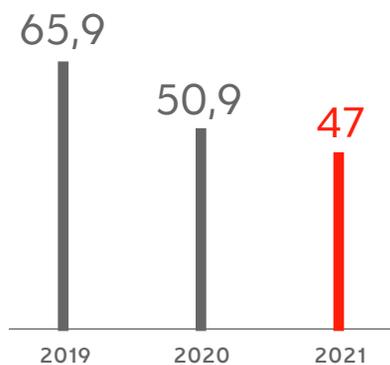


COMBUSTIBLES PARA LA INDUSTRIA

Promovemos el desarrollo de los territorios donde estamos presentes y desde esta línea de negocio, nos convertimos en aliados estratégicos para la industria de Panamá. En 2021, acompañamos a 152 clientes en su operación con un volumen de venta de 47 millones de galones, obteniendo un

crecimiento en ventas del 9%. Ofrecemos un portafolio de productos y servicios integrados que incluyen el suministro continuo y una logística impecable de líquidos a través de una amplia red de abastecimiento.

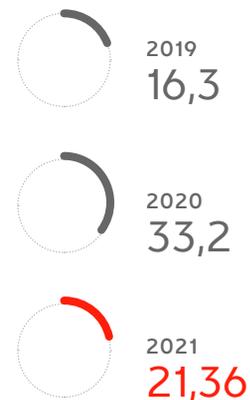
Volumen de Ventas Industria - Millones de Galones



Crecimiento en ventas %

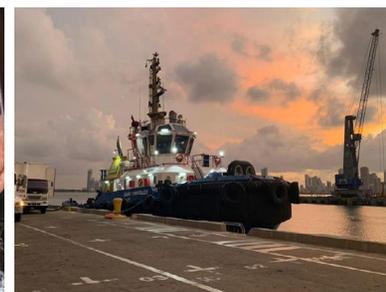


Participación de Mercado %



Durante 2021 implementamos el programa Control Chip, dispositivo que se instala en la boquilla del tanque del vehículo y cuando se introduce la pistola, ésta se conecta con el sensor, asegurando que el despacho, sea solo al vehículo de nuestro cliente, con el producto adecuado y la cantidad autorizada, eliminando toda posibilidad de inconvenientes y transacciones indebidas. Se encuentra habilitado en el 100% de la red de estaciones propias del país con el objetivo de atender las necesidades de control y suministro de combustible.

**POR TIERRA, MAR Y AIRE,
ENFOCAMOS NUESTROS
ESFUERZOS EN CONSTRUIR
EXPERIENCIAS MEMORABLES
AL SERVICIO DE PANAMÁ.**

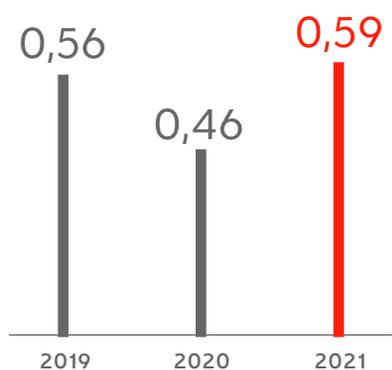


OPERACIÓN DE LUBRICANTES

Buscando responder eficientemente a la evolución y expectativas del mercado, contamos con una línea de productos lubricantes con tecnología de última

generación enfocada a atender las exigencias del consumidor en términos de resistencia y calidad; disponibles en una amplia red de distribución en todo el país.

Volumen de Ventas Industria - Millones de Galones



Crecimiento en ventas %



Puntos de venta de lubricantes Terpel



CON EL APOYO DEL EQUIPO DE NUESTRA RED DE ESTACIONES, EN 2021 CONTINUAMOS IMPLEMENTANDO LA VENTAS DE PRODUCTOS LUBRICANTES EN COMBOS, LOGRANDO MANTENER EL MEJOR PRECIO DEL MERCADO. ADICIONALMENTE CONTINUAMOS CON LA IMPLEMENTACIÓN A NIVEL NACIONAL DEL PROGRAMA "EL MÁS BERRACO", OBTENIENDO RESULTADOS POSITIVOS EN LOS DIFERENTES SEGMENTOS O CANALES DE LUBRICANTES, INCLUYENDO NUESTRAS EDS PROPIAS Y AFILIADAS.



SERVICIOS DE CONVENIENCIA



47

Tiendas Va&Ven



78

Kioskos



6

Autolavados Wash 'n Go



1

Autolavados Ziclos

Enfocamos nuestros esfuerzos en asegurar que la experiencia en nuestras estaciones sea integral, por lo que a través de nuestras tiendas de conveniencia Va&Ven, kioskos y autolavados Wash 'n Go y Ziclos ofrecemos la posibilidad de hacer un alto en el camino para vivir experiencias innovadoras y memorables.

En nuestra búsqueda permanente por brindar experiencias memorables en



2021 lanzamos Ciclister, un servicio único en el segmento de estaciones de servicio en Panamá en el que los ciclistas realizan mantenimiento gratuito a sus bicicletas y, además,

se recargan de la mejor energía en nuestras tiendas Va&Ven.

Consolidamos nuestras marcas propias, capitalizando un 63% de la participación de mercado con *Pawa* en la categoría de agua embotellada y 12% con *Holtland* en la categoría de Cerveza, acompañado del desarrollo de productos exclusivos en categorías de horneados y postres (donas).



ENERGÍAS ALTERNATIVAS Y CAMBIO CLIMÁTICO

Implementamos estrategias y medidas para lograr la adaptación de nuestro negocio al cambio climático, gestionando los recursos renovables y no renovables, y ofreciendo soluciones de largo plazo a la problemática del calentamiento global.

GESTIÓN AMBIENTAL

La protección del medio ambiente es esencial para la Organización, por lo cual optimizamos nuestros consumos de energía y agua y gestionamos adecuadamente nuestras emisiones y residuos.



LA MOVILIDAD ELÉCTRICA YA ESTÁ EN PANAMÁ Y SE LLAMA TERPEL VOLTEX.

NUESTRA INVERSIÓN AMBIENTAL EN 2021 FUE DE US\$ 203.031,43.

CONSUMO DE ENERGÍA

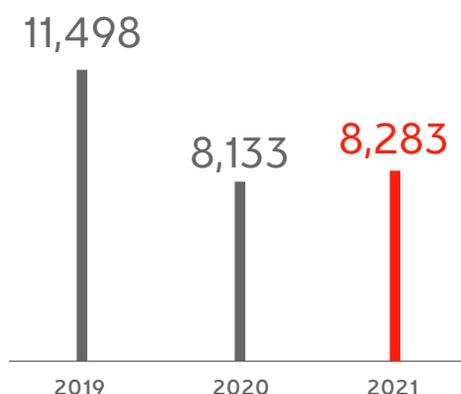
	2019	2020	2021
 Consumo total de energía - (GJ)	82.232,11	67.732,29	60.397,45
Consumo de combustibles no renovables - (GJ)	25.777	11.022	12.079,49
Consumo de electricidad - energía comprada (GJ)	56.455,26	56.710,52	60.397,45
Consumo de combustibles de fuentes renovables (GJ)	N/A	56.710,52	48.317,96

GESTIÓN DE EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO

EMISIONES (Ton CO₂eq)

	2019	2020	2021
 Emisiones directas - Alcance 1	1.748,96	742,36	565,46
Emisiones indirectas - Alcance 2	7.274,21	5.040,94	5.230
Emisiones indirectas - Alcance 3	2.475	2.349	2.648,58

HUELLA DE CARBONO Ton CO₂eq



NUESTRA REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GEI EN 2021 (TON CO₂EQ) FUE DE 338.80

GESTIÓN DEL AGUA

Con el propósito de proteger nuestros recursos, hemos establecido un programa de ahorro y uso eficiente del agua que incluye actividades como la identificación de puntos de consumo, acompañados de su control y optimización de manera mensual. Obtenemos el agua del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales y pozos propios autorizados por la Dirección Nacional de Gestión Integrada de Cuencas Hidrográficas del Ministerio de Ambiente.

CONSUMO DE AGUA

	2019	2020	2021
Suministro municipal	365,630	320,033	313,983
Consumo total de agua	365,630	320,033	313,983

Dentro de nuestras iniciativas de optimización de recursos, el agua es reutilizada en sistemas de riego y nuestros lava-autos son automatizados con un sistema de reutilización de agua y productos biodegradables.

GESTIÓN DE RESIDUOS

En todos nuestros centros de trabajo implementamos el programa de gestión de residuos, que incluye las actividades a desarrollar para lograr su manejo responsable y asegurando su adecuada disposición.

DURANTE 2021 GESTIONAMOS UN TOTAL DE 105 TONELADAS DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS.

Residuos peligrosos (Ton)	2020	2021
Peso total de residuos peligrosos	81,83	102,08
Peso total de residuos no peligrosos	9,58	3,5

Es importante destacar que los residuos peligrosos se incrementaron por cuenta de la recolección de aceite vegetal proveniente de las tiendas de conveniencia.

PROGRAMA RECICLAT

De forma alineada con la agenda 2030 y los ODS, implementamos el programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT, con el objetivo de promover buenas prácticas frente al manejo responsable de productos de un solo uso: A través de ReciclaT los productos recolectados, además de permitirnos apoyar iniciativas de rehabilitación de personas afectadas por drogas, son cuantificados para establecer la cantidad de CO₂ dejado de emitir a la atmósfera y los árboles que dejan de ser talados, así como la cantidad de agua y de energía ahorrada.

Durante 2021, dejamos de emitir a la atmósfera 7 toneladas de CO₂, se salvaron 74 árboles, ahorramos 113 m³ de agua y más de 93 mil Kw de energía en nuestras estaciones de servicio Terpel Howard y Alessandria. Así mismo, en estas estaciones logramos disponer adecuadamente 10 toneladas de productos como: latas, botellas plásticas, cartón, papel, electrónicos, electrodomésticos, Tetrapak, baterías de uso doméstico y de autos.

RECICLAT ES REALIZADO EN ALIANZA CON BLISS CIRCULAR ECONOMY, COMPAÑÍA PANAMEÑA Y ALIADA EN EL MANEJO SOSTENIBLE DE PRODUCTOS DE 1 SOLO USO.



DIVERSIDAD, EQUIDAD Y TALENTO HUMANO

Creamos un ambiente de trabajo inclusivo, diverso, equitativo, sano y bien remunerado, a través de prácticas y acciones que permiten el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, y favorecen el crecimiento y adaptabilidad de la Compañía a los nuevos retos.

TALENTO HUMANO TERPEL

Lideramos la estrategia en el país con un equipo de trabajo conformado por 1.124 personas (463 hombres y 661 mujeres) de los cuales 160 se adaptaron a teletrabajo y a nuevas modalidades de trabajo. En 2021, tuvimos una tasa anual de rotación del 14% y diseñamos programas enfocados en promover las mejores prácticas en los empleados, a la vez que asegurábamos su bienestar y crecimiento.

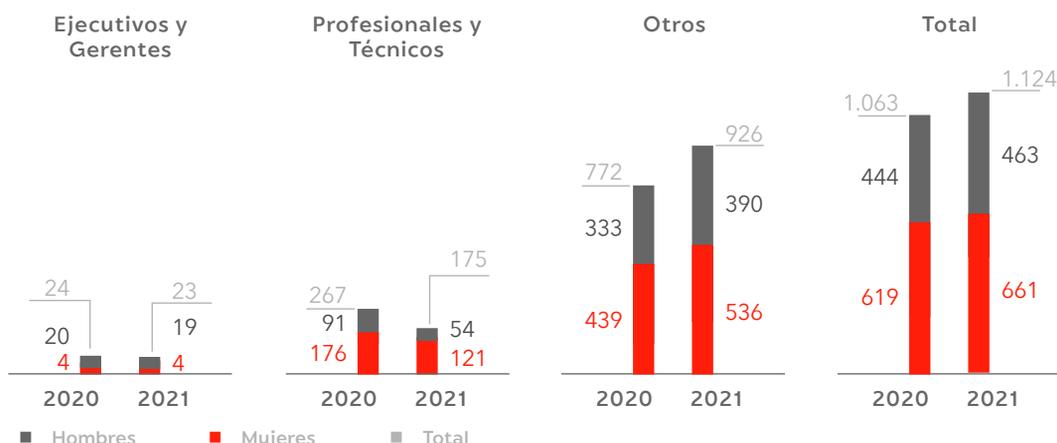
Llevamos a cabo nuestras correrías, que son encuentros con los equipos de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia con el propósito de compartir y estrechar aún más la comunicación y cercanía con los empleados, entregando información relevante y resolviendo inquietudes relacionadas con la administración del equipo de talento humano. El 41% de nuestras estaciones propias fueron cubiertas por las correrías.

NUESTRA MÁXIMA RETRIBUCIÓN ES EL BIENESTAR DEL EQUIPO: POR ELLO EN 2021 IMPLEMENTAMOS SUPER T, PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO ENFOCADO EN VISIBILIZAR Y EXALTAR LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE NUESTROS COLABORADORES EN LAS CATEGORÍAS DE LIDERAZGO, VALORES, RESULTADOS Y SERVICIO. DURANTE 2021, EL 13% DE LOS EMPLEADOS RECIBIERON ESTE RECONOCIMIENTO.

NUESTRO TALENTO EN CIFRAS

Distribución de nuestros trabajadores	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Trabajadores Directos	444	619	1.063	463	661	1.124
Con contrato indefinido o permanente	444	619	1.063	463	661	1.124
Con contrato temporal o plazo fijo	0	0	0	0	0	0

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CARGO



EL 100% DE NUESTROS COLABORADORES ESTÁ CUBIERTO POR CONVENIO COLECTIVO.

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

- El 59% de nuestra fuerza laboral está conformada por mujeres.
- Tenemos 6 personas con algún tipo de discapacidad en nuestro equipo.
- Realizamos 2 capacitaciones dirigidas a líderes de nuestras áreas funcionales y al Comité Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Contamos con un 17% de proporción de mujeres en todos los cargos de dirección.
- El 31% del equipo participó en sensibilizaciones DEI.

BIENESTAR

Estamos comprometidos con el bienestar de nuestros empleados y su salud, por lo cual implementamos BIP (Bienestar Primero), plataforma que acompañó al equipo y sus familias en asesorías necesarias para mejorar cada día su calidad de vida. Durante 2021, 208 personas tuvieron asesoría psicológica, 41 personas asesoría en acondicionamiento físico y 20 personas asesoría financiera.

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

	2021		Total
	Hombres	Mujeres	
 Horas de formación	2.721	2.950,4	5.671,4
Empleados capacitados / entrenados	104	139	243
Total inversión en formación y capacitación	US\$ 267.483,64		

DURANTE 2021 IMPARTIMOS 5.671,4 HORAS DE CAPACITACIÓN Y REALIZAMOS FORMACIONES QUE CUBRIERON A 243 DE NUESTROS EMPLEADOS, CON UNA INVERSIÓN DE US\$ 267.483,64

Academia Móvil: es una modalidad de entrenamiento en la cual nuestro equipo de talento humano moviliza el conocimiento a las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, a lo largo del país. Para ello contamos con una unidad móvil equipada con herramientas de última tecnología que permiten la transferencia de conocimiento de manera ágil e innovadora. Nuestra academia móvil recorre diferentes puntos de la geografía nacional abordando, entre otros, temas asociados a protocolos de atención y servicio dentro de nuestra red de estaciones propias, comisionistas y afiliadas.

Talleres de sensibilización: complementamos la formación del equipo con talleres que nos brindaron información útil y asertiva sobre liderazgo, trabajo en equipo, resiliencia y salud mental. En 2021 310 empleados participaron de estos talleres.

- Higiene del Sueño: 42 asistencias
- Liderazgo: 35 asistencias
- Resiliencia: 77 asistencias
- Toma de Decisiones: 56 asistencias
- El valor de la resiliencia: 43 asistencias

EL 100% DEL EQUIPO TERPEL TUVO ACCESO A LA PLATAFORMA PODCAST NUESTRA GENTE, A TRAVÉS DE LA CUAL COMPARTIMOS INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LAS ACCIONES DESARROLLADAS CADA MES POR LA COMPAÑÍA CON IMPACTO SIGNIFICATIVO EN LA ORGANIZACIÓN Y LOS EMPLEADOS.

Clase T/Ubits: a través de la plataforma, impartimos programas de capacitación dirigidos a socios comerciales, administradores y supervisores de turno en modalidad virtual con el objetivo de reforzar áreas de conocimiento en técnicas de ventas y servicio al cliente.

DURANTE 2021, 303 PERSONAS SE CAPACITARON EN LAS ESCUELAS DE ISLEROS, ADMINISTRADORES Y TIENDAS.



SALUD Y SEGURIDAD

Prevenimos y controlamos los riesgos propios de nuestra operación, implementando políticas y prácticas que ofrecen un entorno de trabajo seguro para nuestros empleados, contratistas y comunidades vecinas.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La protección de nuestro equipo es esencial, por lo cual contamos con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo que aplica al 100% de los empleados y

a todas las actividades que llevamos a cabo. En este establecemos los programas enfocados en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO PARA EMPLEADOS (2021)

	Hombres	Mujeres	Total
Total de días trabajados por los empleados	143.667	203.499	347.166
Total de horas trabajadas por los empleados	1.149.336	1.627.992	2.781.792
Total fatalidades relacionadas con el trabajo de los empleados	0	0	0
Índice de días perdidos de empleados (Tasa de Siniestralidad)	1,11	2,22	3,33
Índice de severidad de empleados	0,00	0,03	0,01
Accidentes de empleados con tiempo perdido	3	6	9
Total de accidentes registrables (Con y sin tiempo perdido) en los empleados			9
Días perdidos de empleados por accidentes	9	549	558
Número de enfermedades laborales en empleados	0	0	0
Índice de accidentalidad de empleados	1,08	2,16	3,24
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados	1,11	2,22	3,33
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados	0	0	0

TRABAJAMOS POR EL BIENESTAR Y UNA VIDA SALUDABLE. DURANTE 2021, IMPLEMENTAMOS TELEMEDICINA SOS, UN SERVICIO PARA EL 100% DEL EQUIPO, QUE CONSISTE EN CONSULTAS ONLINE Y ATENCIONES DOMICILIARIAS LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO. ASÍ MISMO, EL 91% DE LOS EMPLEADOS ASISTIERON A CITAS VIRTUALES DE NUTRICIÓN.

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Fortalecemos el relacionamiento con nuestros proveedores, distribuidores y aliados con políticas y medidas que permiten fomentar comportamientos responsables con la sociedad y el medio ambiente. Identificamos y mitigamos los riesgos generados en la operación.

Construir relaciones a largo plazo y que generen valor para todos es parte de nuestra estrategia, la cual desarrollamos de la mano de nuestros proveedores.

Por ello trabajamos día a día en la implementación de acciones que permitan promover su crecimiento y construir confianza en el relacionamiento, basados en la ética y la transparencia.

DURANTE 2021 REALIZAMOS COMPRAS A 880 PROVEEDORES POR UN VALOR TOTAL DE US\$71.699.453

	2019	2020	2021
Total de proveedores	674	508	880
Total proveedores locales/nacionales	668	498	870
Valor total de compras (dólares)	\$88.120.809	\$44.644.060	\$71.699.453
Valor total de compras nacionales (dólares)	\$87.231.106	\$43.918.851	\$69.346.661



Todos nuestros contratistas y proveedores conocen el código de conducta de Terpel y firman un consentimiento escrito sobre su estricto cumplimiento.

Dando alcance a la implementación de nuestro modelo de gestión sostenible llevamos a cabo el encuentro Ética y Transparencia como pilares del desarrollo Empresarial Sostenible, con el objetivo de compartir con nuestros proveedores información asertiva y promover buenas prácticas en este sentido.

En este espacio contamos con la participación de la Red de Pacto Global de Naciones Unidas y el Instituto de Buen Gobierno Corporativo de Panamá.

CAPACITAMOS EN ÉTICA, BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y DEBIDA DILIGENCIA A 108 CONTRATISTAS.

COMPRAS LOCALES

Estamos comprometidos con promover la mano de obra local, pues creemos firmemente que la generación de oportunidades en las zonas de operación fortalece las relaciones y permite el

crecimiento sostenible de los territorios donde hacemos presencia. Como aliados del país trabajamos en el desarrollo de la economía local.

Desglose de compras nacionales	2019	
	Valor de compras US\$	% sobre total de compras
Compras de suministros y servicios	44.987.464	6,8
Compras en obras civiles	3.712.210	1%
Compras de combustible líquido y biocombustibles	552.270.314	84%
Compras de bases y aditivos	3.571.102	95,90 Lubricantes 4,10 Aditivos
Compras de transporte y movilización de combustible	14.139.846	2%
Compras de insumos	230	0,006
Otras compras nacionales	17.074.906	2,78%
	2020	
Compras de suministros y servicios	38.386.857	86
Compras en obras civiles	55.31.993	12
Compras de combustible líquido y biocombustibles	295.795.110	100 Combustible líquido
Compras de bases y aditivos	2.534.062	93,76 lubricantes 6,16 aditivos
Compras de transporte y movilización de combustible	2,56	9.028.582
Compras de insumos	NA	NA
Otras compras nacionales	17.715.292	5%
	2021	
Compras de suministros y servicios	48.144.046	90%
Compras en obras civiles	5.575.389	10%
Compras de combustible líquido y biocombustibles	503.424.736	84% Combustible líquido
Compras de bases y aditivos	4.360.035	96,94% lubricantes 3% aditivos
Compras de transporte y movilización de combustible	11.191.682,80	15%
Compras de insumos	2.505	0,057%
Otras compras nacionales	17,856.345	5%

RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES

Contribuimos con el progreso y bienestar de las comunidades donde operamos mediante diversas iniciativas y acciones de valor compartido que potencian sus capacidades. Bajo los pilares de Confianza, Respeto e Integridad, trabajamos articuladamente con nuestros grupos de interés para maximizar los beneficios de nuestras intervenciones, asegurando su sostenibilidad.

Reafirmando nuestro compromiso como Aliados País, tomamos la decisión de crear la Fundación Terpel Panamá, que contribuirá con el fortalecimiento de la calidad educativa y promoverá iniciativas de carácter socioeconómico y ambiental que, bajo un enfoque innovador y sostenible, aportarán a la construcción de un mejor país para todas y todos: la educación es el combustible que mueve a Panamá.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Creemos firmemente que el voluntariado una poderosa herramienta para Crear Valor, al servicio de Panamá: en 2021 beneficiamos a 2.053 personas en 10 jornadas de voluntariado realizadas en todo el país, con la participación de 240 de nuestros empleados, quienes aportaron sus saberes e iniciativas a través de 7.269 horas de voluntariado.

VOLUNTARIADO

	2019	2020	2021
Empleados voluntarios involucrados en los proyectos	571	318	240
Porcentaje de empleados que hacen parte del voluntariado	53,8%	30%	21%
Total de horas de voluntariado	5.976	1.475	7.269
Beneficiarios	775	4.865	2.053
Jornadas de voluntariado	7	76	10

En alianza con la Cruz Roja Panameña, por segundo año consecutivo implementamos el programa de voluntariado virtual ConectaT, enfocado en brindar soluciones de apoyo emocional para adultos mayores residentes en hogares atendidos por la entidad. En su edición 2021 ConectaT contó con el acompañamiento de 20 empleados y por primera vez con proveedores aliados de nuestra cadena de valor, abordando temas que potencializaron la empatía, la escucha activa y nos permitieron conectar con grandes historias.

CAMPAÑAS Y PROGRAMAS

Como Aliado País, buscamos brindar soluciones e iniciativas de valor compartido al servicio de Panamá.

De forma alineada con la agenda 2030 y en alianza con el Programa *Dona Vida*, y las tiendas de conveniencia Va&Ven, llevamos a cabo el programa *Dona x Dona Va&Ven*, con el objetivo de contribuir con la donación voluntaria de sangre en estaciones Terpel ubicadas en las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón.

En total llevamos a cabo 8 jornadas, donde se recolectaron 59 unidades de sangre que beneficiaron a un total de 177 pacientes del Instituto Oncológico Nacional, Hospital Santo Tomás y Hospital del Niño.

Por medio de la campaña *Gracias* brindamos un reconocimiento al equipo de enfermeros/as y técnicos del Plan de Inmunización PANAVAC-19 a nivel nacional. Reafirmamos nuestro compromiso como una compañía que pone a las personas en el centro de todas sus decisiones, que se solidariza y reconoce la gran labor del personal de la primera línea frente a la pandemia de la Covid-19.

A través de la campaña *Gracias* entregamos 460 kits con productos de nuestras tiendas Va&Ven y tarjetas *Friend Terpel*, al equipo del Plan de Inmunización PANAVAC-19 del Ministerio de Salud (MINSa) a nivel nacional.

La Cámara de Comercio e Industrias de EEUU en Panamá – AmCham reconoció nuestro programa *Alimentando Esperanzas* (implementado en 2020) como uno de los programas de resiliencia empresarial más relevantes durante la pandemia.

El Ministerio de Desarrollo Social de Panamá entregó a nuestros voluntarios Terpel el reconocimiento *Voluntarios del Bicentenario*, por su extraordinaria vocación de servicio antes y durante la pandemia.

Para no dejar a ningún niño atrás, por tercer año consecutivo obtuvimos el primer lugar en *Relevo por la Vida 2021*, a beneficio de las niñas y niños con Leucemia y Cáncer de la Fundación Fanlyc. Nuestras voluntarias y voluntarios realizaron un total de 74.000 kilómetros, suficientes para darle casi 2 vueltas a la circunferencia del planeta.

NUESTRA INVERSIÓN COMUNITARIA EN 2021 FUE DE US\$ 30.237.



Gracias a su vocación de servicio, nuestro cuerpo de voluntarios fue reconocido por el Ministerio de Desarrollo Social como voluntarios del bicentenario.



terpel

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

Terpel 

@Terpelcol 

@Terpelcol 