



terpel

PANAMÁ

Informe de gestión y sostenibilidad 2023



Sobre el reporte

En Terpel estamos comprometidos con presentar de manera transparente nuestra gestión, avances, desafíos y logros a todos nuestros grupos de interés.

2-1, 2-2 La información proporcionada consolida la operación de Terpel en Panamá correspondiente a la operación de Panamá correspondiente a Petrolera Nacional S.A. y Orlyn S.A.

Este informe ha sido elaborado referenciando indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) y abarca la gestión realizada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Presenta en detalle los resultados de nuestra operación, abordando aspectos ambientales, sociales y económicos. A lo largo de este documento, explicamos nuestra gestión sostenible según nuestro modelo corporativo y detallamos los avances en cada uno de los temas doblemente materiales para la organización, definidos en el último análisis de 2023.

2-4 No se presentan actualizaciones de cifras ni reexpresiones de información con respecto a lo publicado en informes anteriores.

Para obtener más detalles sobre nuestro Modelo de Gestión Sostenible o los Informes de Sostenibilidad, visite: <https://www.terpelpanamasostenible.com/informes-de-sostenibilidad/>

2-3 Punto de contacto:

Oscar Sosa
Director de Sostenibilidad
E-mail: oscar.sosa@terpel.com



Contenido

Sobre el reporte	2
Organización Terpel Panamá.....	4
Nuestra operación.....	5
Desempeño económico y financiero 2023.....	8
Modelo de Sostenibilidad Terpel.....	10
Nuestro marco de acción ASG.....	10
Gobierno corporativo y transparencia	12
Derechos humanos	13
Lucha contra la corrupción.....	13
Gestión responsable de la cadena de suministro	14
Portafolio y servicios de calidad	15
Estaciones de Servicio.....	16
Combustibles de Aviación.....	18
Combustibles marinos.....	18
Combustibles para la industria.....	19
Servicios de Conveniencia.....	19
Operación de Lubricantes	21
Nuestro compromiso con el planeta.....	22
Cambio climático y transición energética.....	23
Ecoeficiencia operativa.....	25
Nuestro compromiso con las personas.....	26
Diversidad, equidad y talento humano.....	27
Salud y seguridad en el trabajo.....	32
Relacionamiento con clientes.....	35
Relacionamiento con comunidades	37
Innovación, desarrollo tecnológico y ciberseguridad.....	42
Ciberseguridad y protección de datos personales	42

Organización Terpel en Panamá



2-6 En Terpel contamos con más de medio siglo de experiencia en el mercado latinoamericano de combustibles líquidos operando, además de Panamá, en República Dominicana, Ecuador, Perú y Colombia. Nos esforzamos por contribuir al desarrollo de las comunidades donde estamos presentes, basándonos en una sólida ética empresarial y un gobierno corporativo transparente, con el objetivo de impulsar el progreso tanto de individuos como de empresas, así como el de Panamá en general, a través de la mejor energía.

A nivel nacional ofrecemos una amplia gama de servicios, que incluyen una extensa red de estaciones de servicio que cubren todo el país, así como más de 50 tiendas de conveniencia Va&Ven. Además, proporcionamos soluciones de abastecimiento para los sectores industrial, de aviación y marinos, así como lubricantes de alta calidad.

En línea con nuestros compromisos en materia de la transición energética, estamos desarrollando nuestra estrategia de movilidad eléctrica a través de Voltex, la primera red de electrolinerías en Panamá.

En Terpel, nos consideramos aliados de los territorios donde operamos, promoviendo el desarrollo integral de las personas, capacitando a nuestros empleados, contribuyendo al bienestar de nuestras comunidades y reafirmando nuestro compromiso con la construcción de un futuro mejor a través de la puesta en marcha de la Fundación Terpel Panamá, enfocada en la implementación de programas educativos que desarrollan competencias básicas y habilidades en liderazgo, matemáticas y lenguaje para niñas, niños y adolescentes.

Con un enfoque hacia la excelencia en el servicio al cliente, una infraestructura moderna y el mejor talento humano, día a día enfocamos nuestros esfuerzos para convertirnos en la marca líder en la preferencia de los consumidores.



Nuestra operación

Nuestra operación en Panamá está focalizada en 6 negocios estratégicos: EDS, Servicios de Conveniencia, Lubricantes y combustibles para Industria, Aviación y Marinos. Cada uno de estos segmentos juega un papel vital en nuestra operación, contribuyendo a nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de las necesidades de movilidad, abastecimiento y energéticas en todos los territorios donde hacemos presencia, desde Darién hasta Chiriquí.

Contamos con 5 filiales y subsidiarias¹:

- **Petrolera Nacional S. A.:** encargada de la compra, venta y distribución al por mayor de derivados del petróleo como combustibles, lubricantes y aditivos, así como del desarrollo de actividades comerciales de abastecimiento y suministro de combustible y derivados para sectores industrial, aviación y marinos.
- **Orlyn S.A. (Panamá):** dedicada a la compra y venta al detal de combustibles y lubricantes marcas Terpel y a negocios complementarios (venta al por menor de mercancía seca y alimentos).
- **Vonport Corp (Panamá):** sin operación y dueña del 100% de las acciones de Operaciones y Servicios de Combustible, S. A.S-Masser, S. A. S.
- **Energías Renovables S. A. (antes Fuel Petroleum Service S. A.) (Panamá):** encargada de la generación de energía eléctrica para autoconsumo y comercialización de los excedentes.
- **Transmarine Transportation & Burging S. A:** dedicada a la actividad de abastecimiento y suministro de combustible y derivados. A finales de 2011 fue vendida la barcaza con la que se realizaba esta actividad, por lo que desde el año 2012 no se han registrado operaciones.

1. La información ASG reportada corresponde a Orlyn S.A. y Petrolera Nacional .S.A.

En 2023 nuestro volumen de ventas totales fue de 288 millones de galones con un EBITDA de US\$ 64,899.266* y una utilidad neta de US\$ 18,630.777**



* Sin regalías. ** Sin regalías.

Terpel Panamá en cifras 2023

Ventas totales de combustibles

288,223,027
galones

Meta del volumen de ventas para 2023

325,441,425
galones

Porcentaje de cumplimiento de la meta del volumen de venta

89%

Meta del volumen de ventas para 2024

318,249,042
galones

Número de EDS

175

Volumen de ventas de combustibles EDS²

196.672.480
millones de galones

Número de tiendas de conveniencia

62

Volumen de ventas Marinos

7.8
millones de galones

Volumen de ventas Industria

43.6
millones de galones

Puntos de venta que comercializan Lubricantes

1,500

Ventas totales de Lubricantes

648,345
galones

Participación de mercado lubricantes

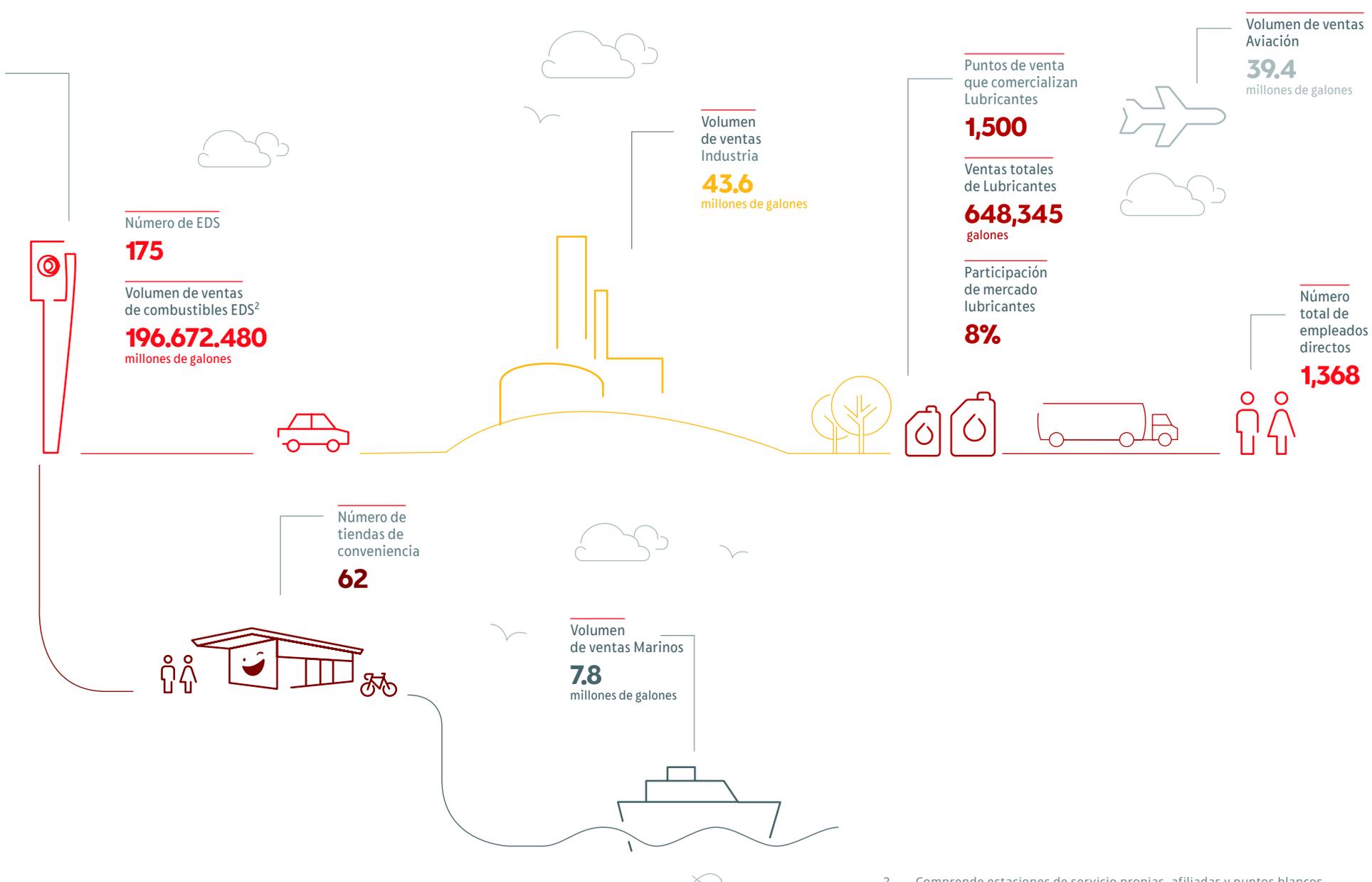
8%

Volumen de ventas Aviación

39.4
millones de galones

Número total de empleados directos

1,368



2. Comprende estaciones de servicio propias, afiliadas y puntos blancos

Alianzas

2-28 ▶ Cultivamos relaciones y establecemos alianzas estratégicas con diversos gremios, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones y otros actores relevantes que aportan valor a nuestra operación, entre las que se encuentran las siguientes:

- SUMARSE – organización referente de la responsabilidad social empresarial en Panamá
- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá - CCIAP
- Cámara Americana de Comercio e Industrias en Panamá - AmCham Panamá.
- Cámara de Comercio e Industrias de Chiriquí - Camchi
- Asociación de Empresas de Panamá Pacífico - ADEDAPP (Primera área económica especial de Panamá)
- Cámara marítima de Panamá
- Executive Fórum.



Reconocimientos



Por segundo año consecutivo lideramos reputacionalmente el sector de combustibles en Panamá, en el **Monitor Empresarial de Reputación Merco Panamá 2023**, convirtiéndonos en referentes de buenas prácticas empresariales en el país

Tras un riguroso proceso de seguimiento y evaluación, fuimos reconocidos por **Great Place To Work** como una de las mejores compañías para trabajar en Panamá, ocupando **la posición No 7** de entre las 15 empresas identificadas y siendo la única en representación del sector de combustibles en el país.



Reafirmando que las personas están en el centro de nuestras decisiones, fuimos reconocidos por el **Ministerio de Trabajo de Panamá** con el **sello de calidad Yo Sí Cumpló en la categoría oro**, el más alto en su clase, por nuestro compromiso con la implementación de las mejores prácticas laborales y de seguridad, ambiente y calidad, bajo un enfoque integral y sostenible.



El Ministerio de Salud de Panamá certificó nuestra sala de lactancia (ubicada en nuestras oficinas en Ciudad de Panamá) como un espacio de alta calidad al servicio de nuestras madres.

Desempeño económico y financiero 2023

201-1 ▶ Valor económico directo generado y distribuido

Cifras en millones de dólares



Valor económico retenido (VER = VEG - VED)
-1,045,814,546

Principales cifras económicas 2023

Meta EBITDA para 2023	USD 77,230.037*
Porcentaje de cumplimiento de la meta de EBITDA	84%
Meta EBITDA para 2024	USD 77,534.747*
Meta de Utilidad neta para 2023	USD 28,853.955*
Porcentaje de cumplimiento de la meta de Utilidad neta	65%
Meta de Utilidad neta para 2024	USD 27,407.096*
Capital suscrito y pagado al cierre de 2023	USD 50,991.766
Patrimonio	USD 160,989.429
Utilidad del ejercicio	USD 18,630.777

* Sin regalías

Reafirmando nuestro compromiso como Aliados País, cumplimos de manera efectiva nuestras responsabilidades como contribuyentes frente a las autoridades regulatorias, evitando cualquier incumplimiento que pueda resultar en multas e intereses, siguiendo los lineamientos de la política de gestión tributaria de nuestra matriz.

Para lograr este objetivo, llevamos a cabo una planificación meticulosa de las fechas, cálculos y pagos de las obligaciones fiscales establecidas. Garantizamos el cumplimiento total de los informes, declaraciones y otros requisitos exigidos por las autoridades fiscales y la legislación nacional.

Impuestos	2023
Impuestos declarados (USD)	71,927,273.41
Tasa efectiva de impuestos	22.53%



Sostenibilidad Terpel

En línea con nuestro propósito de lograr la excelencia corporativa, adoptamos las mejores prácticas empresariales en materia ambiental, social y de gobierno (ASG). Gestionamos de manera integral nuestros impactos en la sociedad y el medio ambiente, en toda nuestra cadena de valor. Este compromiso se refleja en nuestro marco de acción ASG respaldado por políticas internas como la Política de Ética y Cumplimiento, Derechos Humanos (DD. HH.), Buen Vecino y Asuntos Corporativos.

Nuestro marco de acción ASG

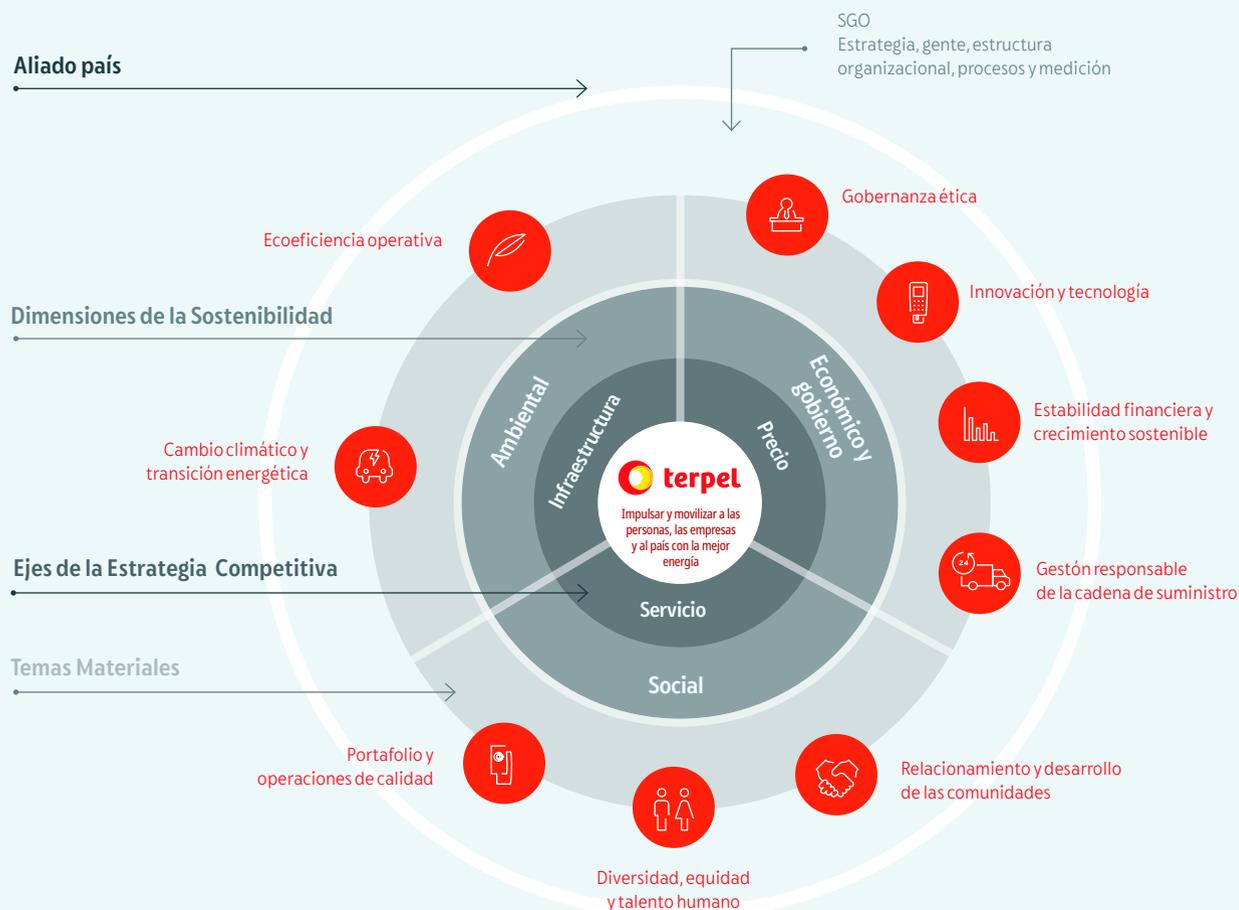
Para cumplir este gran propósito hemos definido un modelo que integra nuestra estrategia corporativa, los ejes de la sostenibilidad, nuestros asuntos doblemente materiales y los procesos internos. La incorporación de la gestión de los aspectos ASG a nuestra actividad ha sido un proceso alineado con nuestro propósito y nuestra visión de llevar a cabo negocios de manera responsable, cuidando nuestro impacto en la sociedad y el medio ambiente. Esto nos ha permitido también gestionar riesgos e impactos no financieros en un marco de transparencia con nuestros grupos de interés.

La integración transversal de la gestión de los aspectos ASG en todas las áreas de nuestra compañía se ha logrado gracias a la madurez organizacional de Terpel y a la alineación con las tendencias globales más relevantes. Nuestro modelo de sostenibilidad pone a las personas en el núcleo estratégico, acompañado por los ejes de competitividad, las tres dimensiones ASG y los 13 asuntos doblemente materiales de la organización, los cuales reflejan nuestro compromiso con todos los grupos de interés y con los entornos donde tenemos presencia.

3-1 Proceso para determinar temas materiales

Análisis de Doble Materialidad

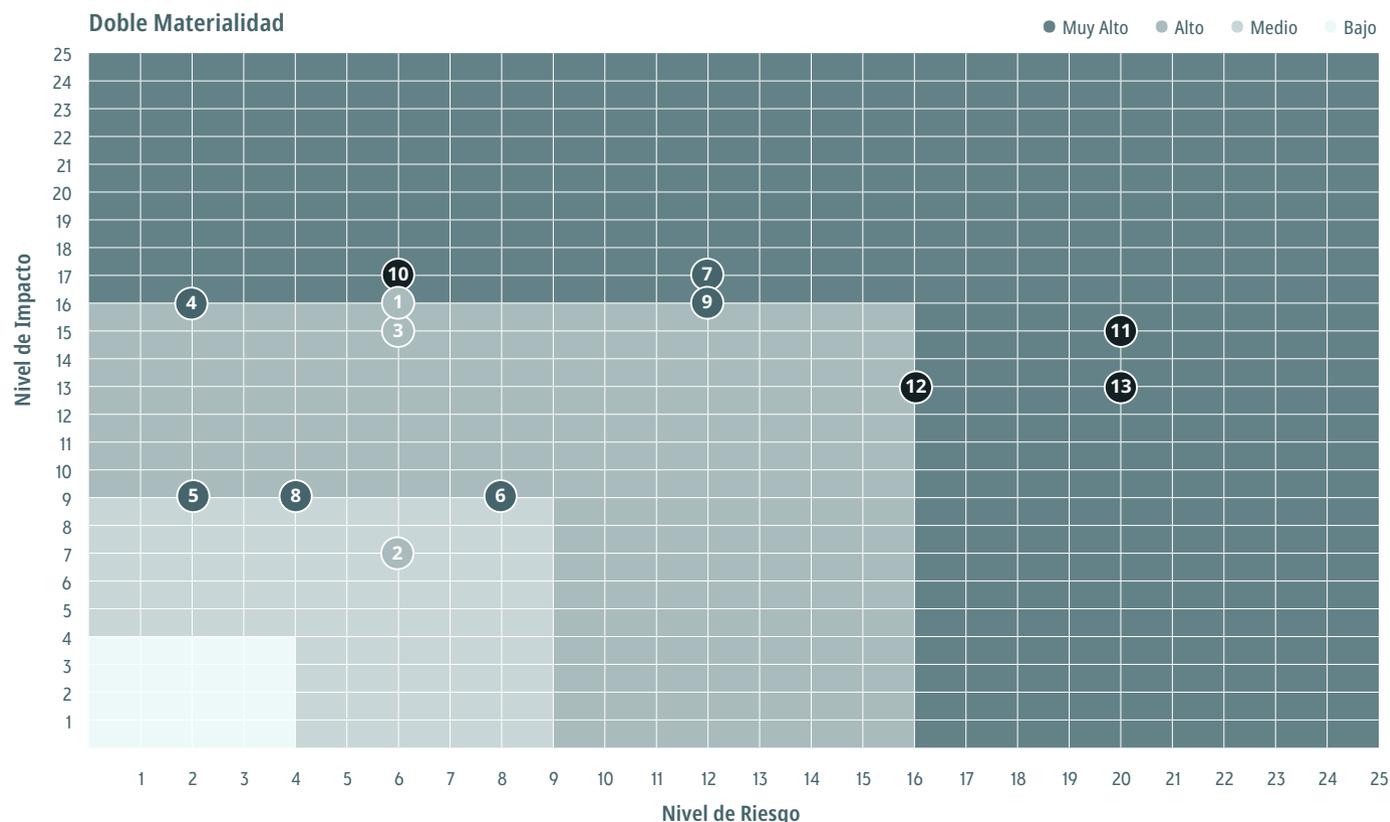
En 2023 llevamos a cabo un ejercicio de doble materialidad que nos permitió identificar los riesgos y oportunidades que los aspectos ASG generan a la estabilidad financiera del negocio, así como el impacto significativo que la actividad de Terpel tiene en la sociedad y el medio ambiente. Las etapas que seguimos para llevar a cabo el análisis fueron:



- Una exhaustiva identificación de mega tendencias de los asuntos estratégicos en términos de ASG para las diferentes líneas de negocio.
- Un diagnóstico de los impactos positivos y negativos, actuales y potenciales de Terpel, otorgando una calificación de acuerdo con la magnitud y la probabilidad del impacto.
- Posteriormente llevamos a cabo consultas a grupos de interés internos y externos para conocer su percepción sobre los impactos de Terpel, su magnitud y probabilidad, en cada uno de los asuntos ASG identificados.
- Basados en los resultados del diagnóstico y la valoración de los grupos de interés se promedió la puntuación de cada asunto, se priorizaron aquellos impactos con puntuación alta, determinando la materialidad de impacto de la Organización.
- De manera paralela, basados en los asuntos identificados en el análisis de mega tendencias realizamos un análisis y calificación de impacto y probabilidad de los riesgos ASG de cada uno de los asuntos inicialmente identificados con la participación de la Alta Gerencia y de la Junta Directiva de Organización Terpel.
- Con base en el análisis de riesgos basados en la norma internacional ISO31000 diseñamos un mapa de calor de riesgos, priorizando los riesgos estratégicos, y estableciendo así la materialidad financiera.
- Definición de doble materialidad:** basados en el concepto de doble materialidad emitido por la European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) “un asunto de sostenibilidad cumple con el criterio de doble materialidad si es significativo tanto desde la perspectiva del impacto como de la perspectiva financiera, o ambas”. Como resultado de este ejercicio, se priorizaron 9 asuntos doblemente materiales que guiarán la estrategia y gestión de sostenibilidad de Terpel en los próximos años. A cada uno de estos 9 asuntos se asoció un ejercicio de riesgos priorizados.

La gestión de los asuntos doblemente materiales se verá reflejada a lo largo del presente informe.

3-2> Lista de asuntos doblemente materiales:



No.	Dimensión	Asunto	Categoría	Materialidad impacto	Financiera
1	Ambiental	Cambio climático y transición energética	Altamente material	15	9
2	Ambiental	Gestión del recurso hídrico	Monitorear	7	6
3	Ambiental	Ecoeficiencia operativa	Material de impacto	14	6
4	Social	Diversidad, equidad y talento	Material de impacto	15	2
5	Social	Formación y capacitación en habilidades del futuro	Monitorear	9	2
6	Social	Protección integral de los Derechos Humanos	Monitorear	9	8
7	Social	Realccionamiento y desarrollo de las comunidades	Altamente material	17	12
8	Social	Productos de impacto social	Monitorear	9	4
9	Social	Portafolio y operaciones de calidad	Altamente material	16	12
10	Gobierno	Gobernanza ética	Material de impacto	16	6
11	Gobierno	Contribución de los negocios an la sostenibilidad financiera	Altamente material	15	20
12	Gobierno	Gestión responsable de la cadena de suministros	Altamente material	13	16
13	Gobierno	Innovación tecnológica	Altamente material	13	20

Gobierno corporativo y transparencia

En Terpel, nos basamos en rigurosos estándares de gobierno, ética y transparencia que constituyen la base de nuestra actuar, decisiones y prácticas corporativas. Nuestra prioridad es fomentar relaciones transparentes, justas y responsables para cultivar la confianza de nuestros grupos de interés y garantizar la viabilidad a largo plazo del negocio. Esto se logra mediante el cumplimiento de las leyes vigentes, estándares internacionales y políticas corporativas, así como la adopción de las mejores prácticas de nuestra industria.

Nos comprometemos a seguir principios éticos como el respeto, la integridad, la equidad y la rendición de cuentas en todas nuestras interacciones con los diferentes grupos de interés. Mantenemos una comunicación abierta y confiable con ellos para fomentar un entorno de confianza que promueva la inversión a largo plazo, la estabilidad financiera y el impacto positivo en los ámbitos ambiental, social y económico.

Nuestros valores, principios, estándares y normas de conducta están contemplados en el código de conducta, que tiene como directriz: “La cultura corporativa está centrada en valores que todos vivimos a plenitud y que ponemos en práctica en todas las situaciones de nuestra cotidianidad laboral y personal, porque sabemos que nos llevan a ser personas más productivas, a crecer individualmente y a promover ambientes caracterizados por relaciones sanas y de largo plazo.”

Los valores que nos caracterizan son:

- **Integridad:** sin excepción, somos honestos y coherentes (entre otras cosas, cumplimos cabalmente con la ley y la regulación) en nuestras actuaciones y exigimos lo mismo de las personas y entidades con quienes interactuamos.
- **Respeto:** entendemos por respeto los siguientes comportamientos:
 - Construimos relaciones sólidas y transparentes, sin discriminar ninguna opinión o persona, y cumplimos nuestra palabra con calidad y oportunidad.





- Nuestras acciones reflejan la gran importancia que le damos al tiempo, las ideas y la dignidad de nuestros clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
- En nuestras relaciones tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados.
- Promovemos la equidad y la tolerancia en beneficio de todos.
- **Confianza:** somos confiables y creemos en nuestros compañeros y en su trabajo.

En un marco de transparencia, divulgamos las multas y procesos judiciales de los que fuimos objeto en el 2023:

- En materia medioambiental, Petrolera Nacional S.A. recibió una multa de USD7,000, pagada en la vigencia del 2023 por un proceso del 2017 que mantenía recurso y que fue resuelto hasta el año 2023.
- En materia laboral Orlyn, S.A., recibió una multa de USD500 por parte del ministerio de trabajo de Panamá, dirigida a la estación Terpel Juan Díaz. Debido al retiro no justificado de una trabajadora en la provincia de Colón, Orlyn, S.A., pagó una multa de USD4,179.
- Pagamos un total de USD5,100 en multas por cuestiones económicas a ACODECO.
- Debido a procesos de facturación electrónica, Orlyn S.A., pago a la Dirección General de Ingresos de Panamá una multa por la suma de USD6,100.00 por facturación electrónica.

415-1 Dando alcance a la implementación de nuestra política de asuntos corporativos, Terpel Panamá no realiza ningún tipo de contribución o apoyo (económico o en especie) a campañas políticas, candidatos, partidos y/o procesos electorales.

Derechos humanos

En Terpel, hemos integrado una política corporativa destinada a establecer directrices para respetar y promover los derechos humanos en todas nuestras operaciones, así como en las acciones de nuestros grupos de interés y en las operaciones internacionales.

Lucha contra la corrupción

En Terpel, nos adherimos a los principios corporativos de la organización y trabajamos de manera constante en la lucha contra la corrupción y el soborno. Nuestras acciones se enmarcan en políticas y programas corporativos como el Manual de Prevención de Delitos LAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y el programa de ética empresarial y anticorrupción, demostrando así nuestro compromiso y dedicación por mantener un buen gobierno corporativo.

Dentro de estos programas, adoptamos los más altos estándares corporativos para garantizar el cumplimiento de las disposiciones anticorrupción, gestionando los riesgos asociados a los territorios donde operamos, los sectores económicos en los que estamos presentes y los intermediarios con los que realizamos transacciones nacionales e internacionales. Abordamos los riesgos relacionados con corrupción a través de procesos de debida diligencia y auditorías internas y externas.

Nuestro código de conducta se convierte en la carta de navegación en el relacionamiento con diferentes grupos de interés. Tiene cobertura a nuestras operaciones propias, nuestros 1,368 trabajadores, nuestra cadena de valor y contratistas.

205-2 En 2023 comunicamos y capacitamos a nuestros trabajadores en procedimientos y políticas anticorrupción. Asimismo, socializamos a la totalidad de nuestros proveedores, clientes y socios de negocio nuestros procedimientos, políticas y prácticas anticorrupción al inicio de la relación comercial.

Recibimos e investigamos 16 denuncias, de las cuáles:

- 3 generaron la terminación de contratos o despidos.
- 6 estuvieron relacionadas con acoso laboral o sexual.
- 4 estuvieron vinculadas con el modelo de prevención de delitos y 3 estuvieron relacionadas con el código de conducta.

206-1 Durante el 2023 no tuvimos acciones jurídicas ni fuimos objeto de sanciones o multas por competencia desleal.

Gestión Ética de Proveedores 2023

Número de proveedores cubiertos por el código de ética (o conducta) de la compañía

1,950

Número de proveedores que han firmado consentimiento por escrito/digital en los últimos tres años

514

Número de proveedores capacitados en ética empresarial que mantienen contratos vigentes

87

Número de proveedores a los que se les ha comunicado la política y/o procedimiento anticorrupción

1,950

Gestión responsable de la cadena de suministro

Gestionar de manera diligente nuestra cadena de suministro nos permite aprovecharla como una ventaja competitiva y sostenible, mitigando riesgos e impactos sobre nuestras operaciones. Bajo este contexto, evaluamos e identificamos oportunidades de mejora, implementando acciones para desarrollar nuestra cadena, mediante evaluaciones y esquemas de colaboración, con el propósito de asegurar la integración paulatina de asuntos ambientales, sociales y de gobierno -ASG en sus operaciones. Además, la promoción del abastecimiento local fortalece las economías regionales y también reduce la huella ambiental asociada al transporte.

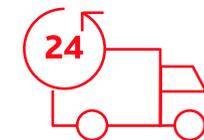
Evaluación de proveedores

	2023
Número de proveedores que se hubieren analizado durante al año considerando aquellos criterios de sostenibilidad	5
Porcentaje que representan del total de proveedores evaluados en 2023	10%
Porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores nacionales analizados bajo criterios de sostenibilidad	5%
Porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores extranjeros analizados bajo criterios de sostenibilidad	2%
Peso relativo (%) de factores ESG en la evaluación general de proveedores (en comparación con otros factores como el precio, la calidad y el tiempo de entrega).	10%
Número de proveedores críticos evaluados en sostenibilidad (nacionales y extranjeros)	5
Número de proveedores críticos definidos con alto riesgo en sostenibilidad (nacionales y extranjeros)	5
Porcentaje de compra a proveedores que han sido evaluados en criterios de sostenibilidad	3%
Número de proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ESG.	195
% de proveedores con alto riesgo de sostenibilidad evaluados anualmente.	70%
% de proveedores con alto riesgo de sostenibilidad evaluados al menos cada 3 años.	100%
Número de proveedores con planes de acción correctiva que han mejorado su desempeño ESG.	0
Criterios de sostenibilidad evaluados.	Calidad del producto, cumplimiento normativo en seguridad, salud, ambiente y calidad (SSAC) y responsabilidad social.

Criticidad de los Proveedores

	2023
Número de proveedores críticos	76
Número de proveedores no críticos	371
Porcentaje en relación con el total a proveedores críticos	4%
Porcentaje en relación con el total a proveedores no críticos	20%

204-1 Abastecimiento local 2023



Número total de proveedores nacionales

1,776

→ **93%**

Número total de proveedores extranjeros

124

→ **7%**

Monto total pagado (USD\$) a proveedores nacionales

\$66,073,375

Número de proveedores PYMES

66

→ **4%**

Monto total pagado (USD) a proveedores PYMES

\$2,437,756

Portafolio y servicios de calidad





Contamos con un amplio portafolio de soluciones y servicios de Contamos con un amplio portafolio de soluciones y servicios de calidad, seguros e innovadores que movilizan a nuestros clientes con la mejor energía e impulsan industrias con prácticas más sostenibles.

Bajo este contexto, la tecnología y la transformación digital son elementos fundamentales que nos diferencian y nos permiten ser más eficientes, ágiles y confiables para adaptarnos a los cambios en nuestro entorno.

Estaciones de Servicio

Ofrecemos una extensa red de servicios de frontera a frontera: desde Darién hasta Chiriquí. Nuestra propuesta de valor se enfoca en brindar a nuestros clientes experiencias inolvidables a través de estaciones modernas con la mejor infraestructura, precios competitivos y un gran servicio.

Complementamos nuestra oferta con una red de servicios de conveniencia que refuerzan nuestra promesa de valor en nuestros puntos de venta (PDV). Operamos bajo un modelo que incluye estaciones propias, afiliadas y comisionistas, lo que nos permite mantener principios compartidos y construir una red única que nos habilita para ofrecer el mejor servicio. Nuestra propuesta se distingue por su innovación y enfoque sostenible.

Reafirmando nuestro compromiso con la conectividad y movilidad de Panamá, abrimos 7 nuevas EDS en zonas estratégicas del país, para un total de 175 a nivel nacional.



Nuestra gestión en 2023:

Para el año 2023, hemos implementado dos iniciativas clave para mejorar la experiencia de nuestros afiliados, proveedores, clientes y consumidores en nuestras Estaciones de Servicio: Pago Flash y Descarga Nocturna.

Pago Flash es un innovador sistema automatizado de despacho de combustible que permite a los consumidores de estaciones de servicio seleccionar el surtidor, tipo de combustible y el monto a pagar, cargando sus puntos Friend Terpel. Esta iniciativa surge para agilizar las filas durante el despacho de combustible, especialmente en horas de alto tráfico. Al cierre del 2023, logramos la instalación y puesta en operación de Pago Flash en 31 Estaciones de Servicio. Los resultados han sido significativos, reflejados en la disminución en los tiempos de atención durante las horas pico.

De otra parte, el programa descarga nocturna (resaltar esas dos palabras en negrilla) busca generar eficiencias en la atención y servicio por parte de clientes y consumidores en nuestra red de estaciones al mantener la operatividad de las estaciones en horarios de alto tráfico diurno, a través de la entrega de combustible en la noche. Al cierre de 2023 ingresamos 16 nuevas estaciones al programa descarga nocturna.

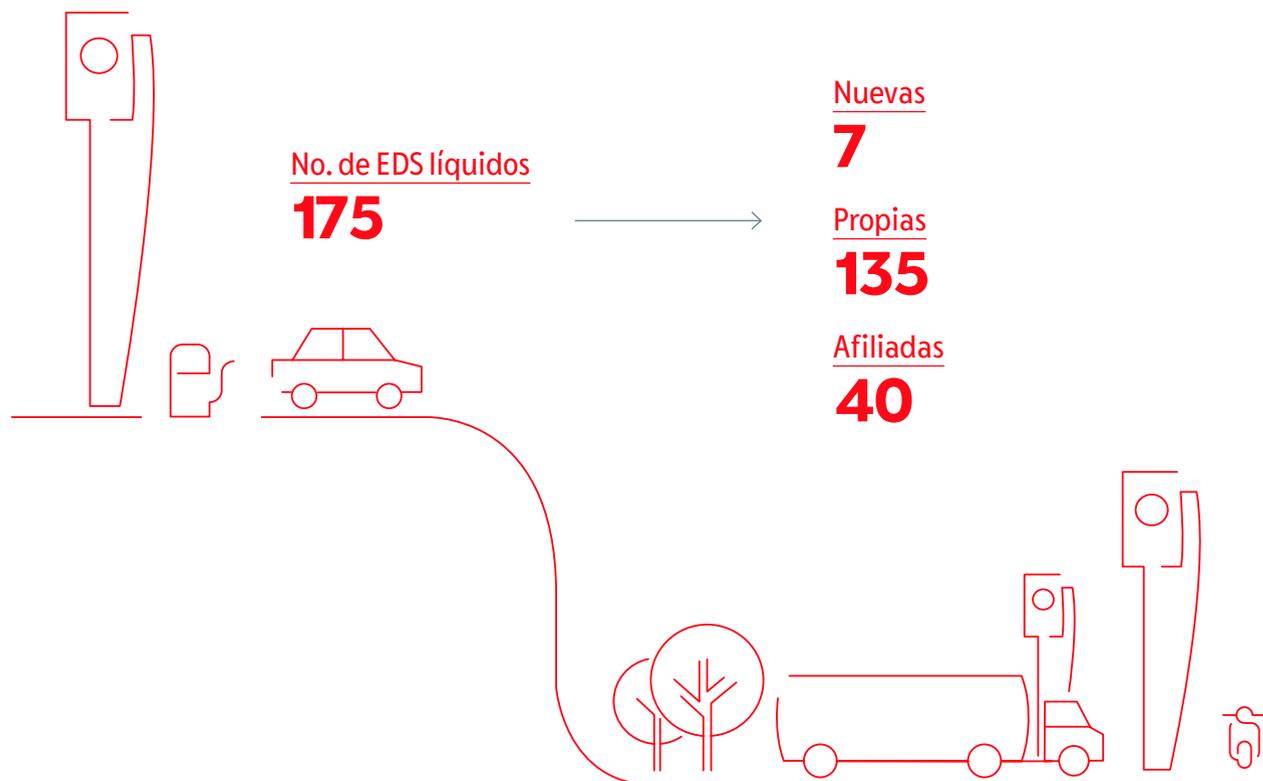
Los desafíos a corto y mediano plazo para estas iniciativas incluyen alcanzar transacciones en EDS de entre el 5% y 10% de las ventas de efectivo mensual a través de Pago Flash y agregar 15 nuevas estaciones de servicio al Programa de Descarga Nocturna para el año 2024. Estas acciones demuestran nuestro compromiso continuo con la innovación y la mejora de la experiencia del cliente en nuestras Estaciones de Servicio.

Adicionalmente, nuestras EDS afiliadas han implementado exitosamente los siguientes proyectos:

- i) acceso al sistema flotas del 65% de nuestras estaciones de servicio afiliadas en el país (26) de las cuales 14 cuentan con control chip,
- ii) Apertura de dos nuevas estaciones, en las provincias de Panamá y Colón,
- iii) activa participación de la red de estaciones afiliadas en iniciativas sociales y ambientales, vinculadas a la implementación de nuestro modelo ASG.

Los resultados de estas iniciativas han sido altamente positivos, generando un mayor compromiso y sentido de pertenencia hacia nuestra marca, así como una mayor conciencia sobre el manejo sostenible de nuestro entorno.

Cifras 2023



Volumen de ventas³

177,7

Millones de galones

Participación de mercado

35,6%

Crecimiento en ventas

1.5%

Número de clientes de EDS

34,909,114

Transacciones

3. Se excluyen puntos blancos

Combustibles de Aviación

Somos el mejor socio en tierra para aquellos que alcanzan grandes alturas.

Suministramos combustible para aeronaves en los sectores de transporte de pasajeros, carga, aviación general y entidades oficiales, operando en los aeropuertos de Tocumen (Provincia de Panamá), Río Hato (Coclé) y Panamá Pacífico (Panamá Oeste). Nuestra propuesta de valor va más allá del suministro de combustible: ofrecemos servicios adicionales con calidad y excelencia, respaldados por una red inteligente que nos permite conectar Latinoamérica y el Caribe con el resto del mundo, brindando soluciones de abastecimiento en 32 aeropuertos en la región.

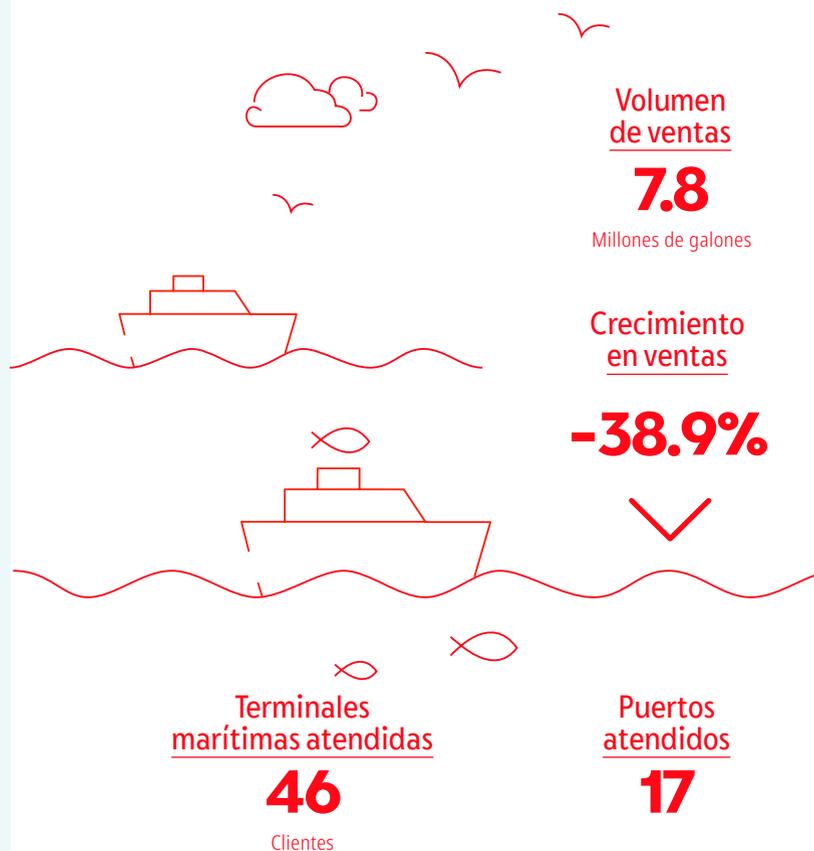
En 2023 implementamos el programa esquema de manejo de la información a través de un archivo XML con el objetivo de abordar la falta de información consolidada de los despachos a las aeronaves, según los parámetros de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

A través de este programa, hemos logrado implementar un archivo consolidado para cada una de las aerolíneas, permitiéndonos cumplir con los estándares internacionales de aviación. Este logro no solo garantiza el cumplimiento de uno de los estándares internacionales más importantes para los despachos de combustibles en aeropuertos, sino que también proporciona a nuestros clientes información actualizada en formatos homologados para todas las aerolíneas. Sin embargo, uno de los desafíos a corto y mediano plazo es consolidar la facturación semanal por clientes sin segmentación por destinos, con el fin de mejorar aún más la eficiencia y la precisión en nuestra operación.



Combustible marino

Centramos nuestra actividad en la provisión de combustible marino para una variedad de embarcaciones, abarcando 22 puertos y alcanzando un volumen de ventas de 7.8 millones de galones. A nivel corporativo, somos miembros de la Asociación Internacional de la Industria de Bunkers (IBIA) y colaboramos estrechamente con destacadas organizaciones en el país, entre las que se encuentra la Cámara Marítima de Panamá.



Nuestra gestión en 2023:

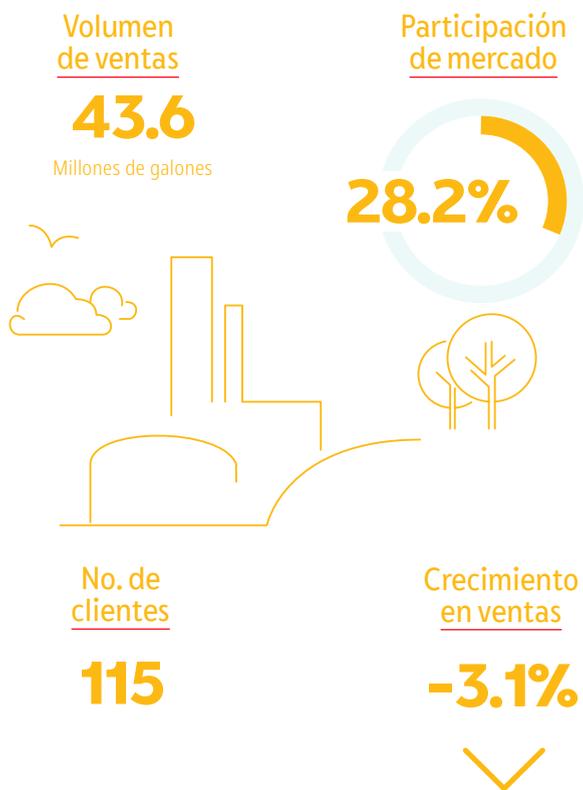
Con el objetivo de fortalecer nuestro posicionamiento en el sector, durante 2023 participamos activamente de la comisión de Bunkering de la Cámara Marítima de Panamá, lo que nos ha permitido incrementar nuestro relacionamiento comercial con los diversos actores involucrados y participar activamente en temas de alto interés para el sector, entre los que se encuentran el funcionamiento eficiente del Canal de Panamá (en el marco de los efectos climáticos generados por el fenómeno del niño).

Como resultado, logramos una presencia constante en las comisiones más importantes de la industria y establecimos un acercamiento con los líderes gerenciales de las principales empresas consumidoras de combustible en la industria marítima internacional.

Combustibles para la industria

Somos el motor que impulsa la industria.

Suministramos combustible y energía a sectores clave de la economía nacional, entre los que se encuentran construcción, transporte, sector extractivo, energía, agroindustria, comercio industrial y diversos sectores industriales. Nuestro amplio portafolio de productos y servicios abarca el suministro continuo de líquidos, gas y lubricantes, respaldado por una extensa red de abastecimiento y aplicando los más altos estándares nacionales e internacionales. También ofrecemos asesoramiento técnico, ambiental y regulatorio, así como programas sólidos de capacitación para transferir conocimientos.



Nuestra gestión en 2023:

En 2023 implementamos el programa “Instalación de Sistemas de Gerenciamiento de Flotas” con el objetivo de brindar acompañamiento eficiente a nuestros afiliados, proveedores, clientes y consumidores en el sector industrial. Esta iniciativa surge como respuesta a la necesidad de fortalecer los controles en el suministro de combustible a flotas y/o equipos en las bombas de patio.

Para abordar esta situación, hemos avanzado en la instalación de equipos de última generación que permiten llevar un control detallado de cada despacho de combustible a los vehículos de nuestros clientes. Los resultados de su implementación han sido positivos, ya que nos han permitido renovar contratos existentes y vincular a nuevos clientes en el sector industrial.

Para los actores involucrados, la aplicación de estas herramientas tecnológicas les ha facilitado fortalecer los controles de suministro, proporcionando información en tiempo real referente a los consumos de combustible de cada vehículo.

En el corto y mediano plazo, uno de los desafíos más relevantes es la correcta implementación del sistema de gerenciamiento de flotas y la capacitación de nuestros clientes en su uso, con el fin de que puedan aprovechar al máximo todas las funcionalidades y beneficios que ofrece esta herramientatecnológica.



Servicios de Conveniencia

147

No. de tiendas

62

Puntos Sbarro

5

Puntos wash&go

6

Puntos ziclos

2

kioskos

77

Servicios de Conveniencia

En Terpel atendemos personas: no vehículos.

Por eso, integramos a nuestra oferta de combustibles y lubricantes, servicios de conveniencia compuestos por tiendas de conveniencia, autolavados y kioskos que dinamizan nuestras EDS y acompañan a los miles de usuarios que las visitan diariamente. En 2023 abrimos 8 nuevas tiendas, consolidando nuestra oferta de servicios.



Sbarro llegó a Va&Ven en Panamá

Sbarro, la cadena líder de pizzas estilo neoyorquina llegó a Panamá a través de nuestras tiendas Va&Ven, abriendo su primer punto en nuestra estación y tienda Va&Ven Panamericana Travel Center (ubicada en el sector de La Pesa, en la provincia de Panamá Oeste) y ampliándose a la provincia de Colón (estación y tienda Colón Travel Center), a la provincia de Coclé (Va&Ven Coronado Travel Center) y en Ciudad de Panamá (Va&Ven Villa Catalina y Calle 50)

Sbarro es una de las mayores cadenas de pizzas del mundo y realiza su producción con ingredientes frescos y de la mejor calidad.

De la mano de Terpel y Va&Ven, Sbarro continuará ampliándose para llevar EL SLICE MÁS GRANDE de Panamá, al cual se le suman los deliciosos strombolis, pizza rellena y breadsticks.





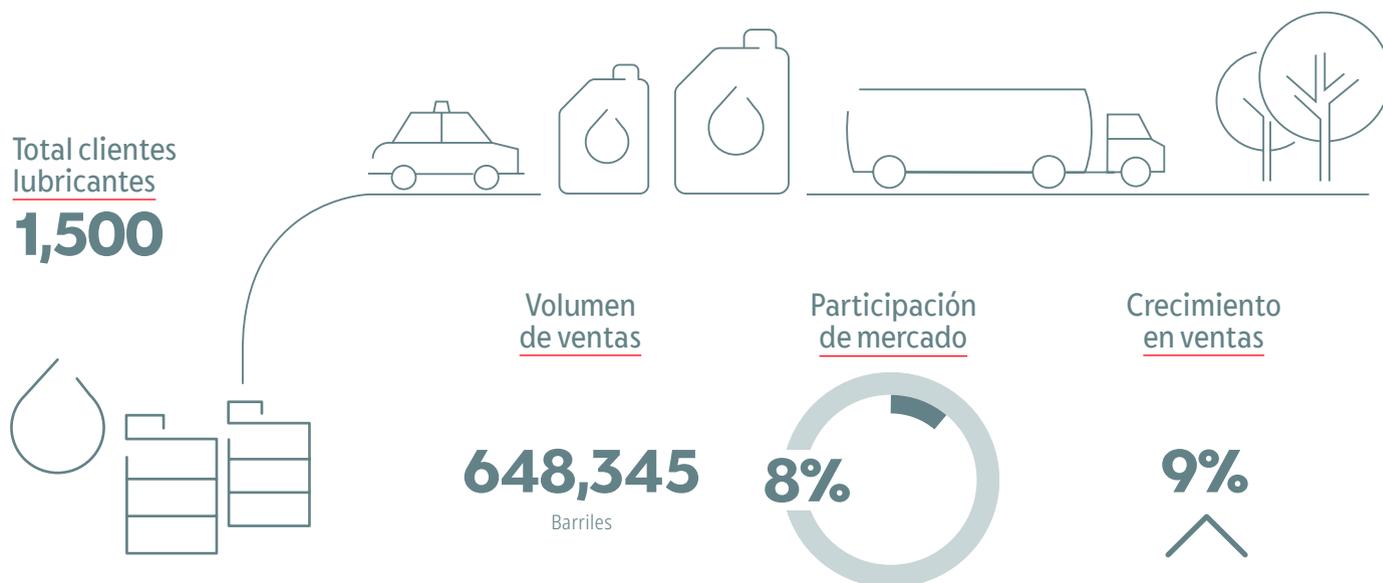
Operación de Lubricantes

Proporcionamos soluciones innovadoras que se adaptan a la evolución, necesidades y expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con los más altos estándares de calidad. Nuestra extensa red de distribución en el país se complementa con el respaldo, la experiencia técnica y el conocimiento de nuestro equipo.

Durante 2023 continuamos con la implementación del programa de incentivos “El Más Berraco” que busca incentivar la venta de lubricantes Terpel en todos los puntos de venta a nivel nacional, incluidas EDS propias, afiliadas y talleres de repuestos para automóviles; mantenido el programa de ventas de packs o combos, garantizando siempre el mejor precio del mercado y utilizando nuestras extensas redes de Estaciones para su distribución. Esta estrategia se desarrolló como parte del fortalecimiento de nuestro portafolio de productos de lubricantes buscando ampliar el número de clientes, impactada fuertemente durante la coyuntura de orden público experimentada en el país, en los meses de octubre y noviembre

En función de lograr este objetivo, hemos trabajado en expandir nuestros puntos de ventas, lo que ha beneficiado tanto a nuestros colaboradores como a nuestros clientes. Además, hemos implementado ventas cruzadas con clientes de combustible para maximizar nuestras oportunidades de negocio.

Uno de nuestros principales desafíos a corto y mediano plazo es mantener un inventario disponible y actualizado para seguir impulsando con éxito nuestro programa, atendiendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes.





Nuestro compromiso con el planeta



Cambio climático y transición energética

En Terpel, reconocemos que el cambio climático constituye el desafío más significativo de nuestra generación y asumimos un compromiso con la mitigación y adaptación de sus efectos. Nuestra gestión de riesgos climáticos se enfoca en abordar los impactos de nuestras operaciones en el entorno, así como los riesgos y oportunidades climáticas para el negocio.

Somos conscientes de que eventos climáticos extremos pueden ocasionar daños a instalaciones y equipos, afectando tanto nuestra operación como la distribución de productos.

La transición hacia fuentes de energía sostenibles y los cambios climáticos nos exponen a regulaciones que podrían incrementar costos operativos y afectar a la industria de hidrocarburos, incluyendo a Terpel. Las emisiones elevadas podrían acarrear costos financieros adicionales, como impuestos sobre el carbono.

En este contexto establecimos objetivos claros, incluyendo la búsqueda de la carbono-neutralidad para el año 2050 y la reducción del 50% de emisiones para el 2030, así como una hoja de ruta para alcanzarlo. En Terpel actuamos de manera proactiva monitoreando activamente nuestra huella de carbono, impulsando la electromovilidad, el uso de combustibles más limpios e implementando las mejores prácticas a lo largo de nuestra cadena de valor.

Estamos decididos a tomar acciones contundentes hacia un futuro más sostenible y a contribuir activamente a la mitigación de los impactos del cambio climático.

Para el año 2023, los gastos ambientales de nuestra empresa ascendieron a un total de USD\$27,917.00., asociados a la implementación de medidas y acciones de cumplimiento normativo.

Por otro lado, las inversiones específicas destinadas a iniciativas ambientales durante el mismo período alcanzaron un total de USD\$208,932.26. Estas inversiones están orientadas a proyectos más estructurales y de largo plazo que buscan generar un impacto positivo y significativo en la reducción de nuestra huella ecológica, la mitigación del cambio climático y la promoción de prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones y cadenas de suministro.

Ambas cifras reflejan el compromiso continuo de nuestra empresa con la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible, y demuestran la importancia que otorgamos a la gestión ambiental en nuestra estrategia empresarial.

Nuestras metas de Carbono Neutralidad en alcances 1 y 2.

- ▶ Reducir en un 50% las emisiones GEI a 2030
- ▶ Lograr cero emisiones a 2050.

Para cumplir este compromiso desarrollamos iniciativas de mitigación centradas principalmente en la transformación de nuestra matriz energética de consumo, a través de los siguientes frentes:

- Desarrollar proyectos de eficiencia energética en nuestras operaciones para racionalizar y optimizar el consumo de energía.
- Migrar nuestro consumo energía hacia fuentes renovables no convencionales a través de proyectos de instalación de paneles solares para autoconsumo.
- Participar directa o indirectamente en proyectos que generen emisión de bonos de carbono.
- Apoyar proyectos relacionados con la movilidad sostenible incluidos los usos de combustibles como GNV, GLP e hidrógeno.

302-1▶ Consumo de energía dentro de la organización

	2021	2022	2023
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables (GJ)	8,511.93	14,257.89	19,346.03
Consumo de electricidad (KWh)	16,777,070.67	24,159,463.61	24,189,608.33
Consumo total de energía no renovable (GJ)	12,079.49	14,553.33	14,294.69
Consumo total de energía renovable (GJ)	48,317.96	72,420.74	72,787.90
Consumo energético total de la organización	60,397.45	86,974.07	87,082.59

Huella de carbono

Emisiones de GEI en Ton CO ₂ eq	2023
305-1▶ Alcance 1 (emisiones directas)	763.96
305-2▶ Alcance 2 (emisiones indirectas)	8,134.97
305-3▶ Alcance 3 (otras emisiones indirectas)	2,609.82
Total de emisiones	11,508.75



Programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT

De forma alineada con la agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, implementamos el programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT, que promueve buenas prácticas frente al manejo responsable de productos de un solo uso.

Además de permitirnos establecer las toneladas de CO₂ dejadas de emitir a la atmósfera y los árboles que dejan de ser talados (así como la cantidad de agua y de energía ahorrada) los materiales clasificados y separados a través de ReciclaT nos permiten apoyar programas de rehabilitación para personas afectadas por drogadicción en el país, en alianza con Bliss Panamá y la Fundación Remar, dando alcance a nuestros pilares en materia de economía circular y de gestión sostenible de residuos.

En 2023 el programa ReciclaT se llevó a cabo en nuestras oficinas corporativas y amplió su presencia a las estaciones de servicio Albrook Canfield y Santa Elena, ubicadas en Ciudad de Panamá, para un total de 5 estaciones en las provincias de Panama y Panamá Oeste. Por cuenta de su implementación, a través de ReciclaT fueron dejadas de emitir 11.32 Ton de CO₂.

Por otro lado, hemos implementado un programa de consumo de energía renovable que ha tenido un impacto positivo en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Gracias a esta iniciativa, hemos logrado reducir 1,669,882 toneladas de CO₂, 4860 toneladas de NOx y 5722 toneladas de SO₂ en varias de nuestras instalaciones, incluyendo EDS Panamericana TC, EDS Coronado TC, EDS Penonomé TC, EDS Autopista Colón, EDS Antón Juan Díaz TC y EDS Santiago TC.

Adicionalmente;

- Implementamos sistemas de recuperación de vapores en las nuevas EDS abiertas en Ciudad de Panamá.
- Eliminamos el uso de plásticos para el empaque de productos vía delivery, en nuestras tiendas.
- Diseñamos un plan para aumentar la utilización de fuentes de energía renovables que esperamos implementar en 2024.



Ecoeficiencia operativa

La ecoeficiencia operativa en Terpel representa un compromiso fundamental con la gestión responsable y sostenible de nuestras operaciones diarias. Este enfoque impulsa la adopción de prácticas que aseguren una gestión responsable frente a la protección de la biodiversidad y los ecosistemas, así como la implementación de principios de economía circular con una gestión eficiente de residuos y materiales.

Este enfoque es un imperativo ético para nosotros y refleja nuestra conciencia de que la excelencia empresarial debe ir de la mano con la preservación del medio ambiente. En un contexto global donde la urgencia de abordar los desafíos ambientales se hace cada vez más evidente, en Terpel reconocemos la necesidad de actuar de manera determinada.

306-1 En materia de gestión de residuos, los posibles impactos ambientales asociados incluyen contaminación del suelo, contaminación del agua y alteración del paisaje cuando no se gestionan adecuadamente.

306-2 Para gestionar los impactos asociados a la generación de residuos, hemos implementado una zona temporal de almacenamiento para la clasificación y manejo adecuado de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos. Esta medida facilita la correcta disposición de los residuos mientras promueve la circularidad al permitir su posterior reutilización o reciclaje cuando sea posible.

En cuanto a la gestión de estos residuos, los no peligrosos son dispuestos en las instalaciones municipales correspondientes, mientras que los residuos peligrosos son manejados por terceros especializados, acreditados ante las autoridades ambientales. Para garantizar una gestión efectiva, mantenemos un control documental exhaustivo donde se registran y monitorean los tipos y cantidades de residuos generados, permitiendo así una supervisión y seguimiento adecuados.

Contamos con un plan integral para la minimización y gestión de residuos sólidos. Hemos implementado programas de reciclaje para residuos no peligrosos, logrando recolectar más de 200 kg de papel, cartón y plástico; así como el reciclaje de residuos orgánicos y de desmonte. Para asegurar una correcta gestión de los residuos, realizamos una segregación en la fuente y disponemos de contenedores específicos para diferentes tipos de residuos. También ofrecemos capacitaciones regulares para nuestro equipo, garantizando un manejo adecuado y sostenible de los residuos en nuestras instalaciones.

Gestionamos de manera responsable una amplia variedad de residuos en nuestras instalaciones. En cuanto a los residuos no peligrosos, reciclamos madera en buen estado, plástico, metal, cartón, papel y RAE recuperables. Respecto a los residuos peligrosos, reciclamos envases de aditivos, mientras que los residuos peligrosos dispuestos incluyen una combinación de residuo peligroso y RAE no recuperable. Por último, los residuos no peligrosos dispuestos comprenden residuos generales, orgánicos, desmonte y madera no recuperable. Esta gestión integral nos permite minimizar nuestro impacto ambiental y promover prácticas sostenibles en nuestra operación.

303-1 En materia de gestión del recurso hídrico, nuestro consumo de agua proviene de los servicios municipales de acueducto y el vertido de agua se realiza también a través del servicio de alcantarillado municipal. Asimismo, nos regimos por la normativa legal nacional, la cual define las especificaciones de calidad ambiental para el manejo de afluentes, identificando los valores máximos permitidos de cada contaminante. Los monitoreos los realiza la empresa prestadora del servicio público municipal.

Residuos generados y dispuestos

(Toneladas métricas)	2023
306-3 Total de residuos peligrosos generados	143.52
306-4 Residuos no destinados a eliminación	18.71
306-5 Residuos destinados a eliminación	124.81

Además de estas acciones específicas, continuamos evaluando y mejorando nuestros procesos operativos para identificar nuevas oportunidades de reducción de residuos y promover prácticas de gestión de residuos más eficientes y sostenibles en todas nuestras actividades y operaciones.

Durante el año se registraron seis eventos de derrames de gasolina y diésel en nuestras instalaciones, asociados a los procesos de descarga y despacho de producto, totalizando 0.3634 m³ derramados; sin que generaran impactos significativos en el medio ambiente o en las comunidades circundantes. Además de tomar medidas inmediatas de remediación, estas situaciones nos permitieron revisar y fortalecer nuestros protocolos de seguridad.

303-1 En materia de gestión del recurso hídrico, nuestro consumo proviene principalmente del Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados IDAAN y de pozos autorizados por la misma entidad. Este recurso se utiliza en áreas operativas y administrativas, incluyendo el consumo humano, limpieza, aseo, servicio a vehículos, preparación de alimentos y riego en EDS, tiendas de conveniencia y lavado de autos. Para garantizar su uso eficiente implementamos prácticas de reutilización del agua, en las tiendas de conveniencia El Francés (provincia de Chiriquí), Santa Clara (provincia de Coclé) y Autopista Colón (provincia de Colón), donde el agua tratada se utiliza para actividades de riego.

Para garantizar la calidad del agua, realizamos análisis periódicos en laboratorios autorizados, tanto en los puntos de lavado de autos como en las plantas de tratamiento y pozos. Además, llevamos a cabo la limpieza y cloración de los tanques de almacenamiento de agua en las instalaciones para asegurar su potabilidad.

303-3 Extracción de agua

	2021	2022	2023
Agua dulce proveniente de servicios municipales (Mega litros)	313.9	319.4	331

Nuestro compromiso con las personas



Diversidad, equidad y talento humano

En Terpel, las personas ocupan un lugar fundamental en nuestra estrategia y en nuestras decisiones. Trabajamos continuamente para proporcionar condiciones laborales que fomenten el bienestar y el desarrollo integral de nuestros equipos de trabajo, dentro de un entorno comprometido e inclusivo.

En Terpel vivimos una cultura de respeto hacia la diversidad, practicamos la inclusión y fomentamos el desarrollo del talento, teniendo siempre a las personas en el centro de nuestras decisiones. Este compromiso se traduce en un enfoque integral para el bienestar de nuestros 1,368 empleados, basado en la generación de entornos de trabajo seguros, saludables, equitativos, diversos y productivos. Creemos que esta cultura beneficia a nuestro equipo y además genera un impacto positivo más amplio, contribuyendo a la sociedad en general y alineándose con nuestros objetivos estratégicos a largo plazo.

Para fortalecer la gestión del talento y promover una cultura organizacional sólida y alineada con nuestros valores, hemos implementado diversas iniciativas durante el año:

Hacemos parte de:



Equipo participando en Café con Liderazgo.

- Lanzamos el programa “Café con Liderazgo” dirigido al equipo Terpel de estaciones de servicio, tiendas de conveniencia y oficinas administrativas. Este programa surge con el objetivo de estrechar los lazos entre los diferentes niveles de la organización compartiendo logros, metas y desafíos comunes. A través de estos encuentros, buscamos alinear el propósito, la misión, la visión y los valores de la compañía, fomentando un sentido de pertenencia y colaboración entre todos los miembros de nuestro equipo.
- Implementamos y socializamos con el equipo nuestra política de Diversidad, Inclusión y Equidad de género, reafirmando nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad en todos los niveles de la organización.

- En conmemoración del Día Internacional de la Mujer, hemos lanzado el programa “Mujeres Empoderadas” para toda la red de empleados. Con esta iniciativa, promovemos activamente el empoderamiento de las mujeres en todos los roles que desempeñan dentro de la sociedad y en nuestra organización, impulsando la equidad de género y el reconocimiento de sus contribuciones en todos los ámbitos. En línea con este propósito y junto con las fundaciones Mujer y Energía y Panamá Líder, llevamos a cabo el conversatorio Mujer y Energía, en la sede del Parlamento Latinoamericano – Parlantino, buscando destacar el papel relevante y esencial de la mujer en el sector de energía.



De izquierda a derecha: Yandira Nuñez, subdirectora Editorial de Forbes Centroamérica, Rafaela Rodríguez, directora de Abastecimiento Terpel y Fátima Vergara, directora de Estaciones Terpel

- Reafirmando que las personas están en el centro de nuestras decisiones, fuimos reconocidos por el Ministerio de Trabajo de Panamá con el sello de calidad **Yo Sí Cumpló** en la categoría oro, la más alta en su clase, por nuestro compromiso con la implementación de las mejores prácticas laborales y de seguridad, ambiente y calidad, bajo un enfoque integral y sostenible.



2-7 Información de la planta de personal

Número de empleados

Hombres **554** Mujeres **814**
 Total **1,368**

Otras características de diversidad



Total de trabajadores en condición de discapacidad

7 **9**

Trabajadores de nacionalidad panameña

546 **807**

Trabajadores de nacionalidad colombiana

5 **2**

Trabajadores de nacionalidad venezolana

2 **3**

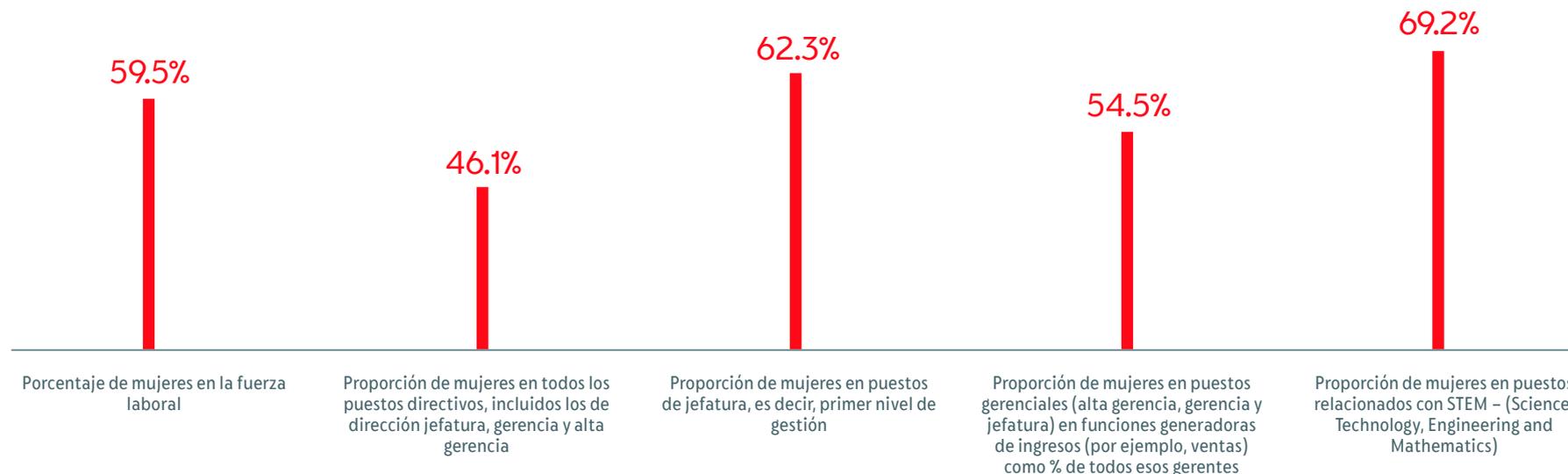
Trabajadores de nacionalidad chilena

1 **1**

Trabajadores de otras nacionalidades

1 **0**

Diversidad de género en la planta laboral (2023)



401-1 Nuevas contrataciones y rotación de personal

		Hombres	Mujeres
Cantidad de nuevos empleados	Menores de 30 años	170	178
	Entre 30 y 50 años	77	140
	Mayores de 50 años	0	5
Tasa de contratación de nuevos empleados	Menores de 30 años	69%	55%
	Entre 30 y 50 años	31%	43%
	Mayores de 50 años	0	2%
Cantidad de retiros de empleados	Menores de 30 años	151	122
	Entre 30 y 50 años	75	120
	Mayores de 50 años	9	6
Tasa de rotación de personal	Menores de 30 años	82%	50%
	Entre 30 y 50 años	94%	128%
	Mayores de 50 años	22%	17%

Causales de retiro de personal

	Total 2023
Despido	132
Renuncia voluntaria	235
Mutuo acuerdo	62
Jubilación	3
Fallecimiento	1
Finalización de contrato laboral	35
Otras razones	15

Antigüedad en la organización

	Hombres	Mujeres
Menos de 3 años	326	454
Entre 3 y 6 años	82	131
Entre 6 y 9 años	93	127
Entre 9 y 12 años	42	59
Más de 12 años	21	33

Bienestar laboral

En Terpel, nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo que promueva el bienestar, el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, ofreciendo beneficios y medidas que se adapten a sus necesidades y contribuyan a su calidad de vida:

Horas de trabajo flexibles

Para adaptarnos a las necesidades individuales de nuestro equipo, implementamos jornadas comprimidas los viernes para el personal administrativo y de trabajo híbrido. Esta medida permite a nuestros colaboradores disfrutar de fines de semana más largos, fomentando un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal.

Talleres de bienestar – teletrabajo:

Reconociendo la importancia del bienestar de nuestros colaboradores, organizamos cuatro talleres durante el año enfocados en brindar herramientas y tips frente al trabajo en casa, con el objetivo de brindar herramientas y consejos prácticos para asegurar un ambiente de trabajo seguro, saludable y productivo en el hogar. Estos talleres abordaron temas como higiene postural, equilibrio entre vida personal y laboral, pausas activas, salud mental y nutrición. Actualmente 165 de nuestros trabajadores se acogen al teletrabajo.

Guarderías o aportes

Ofrecemos un auxilio educativo como parte de nuestro compromiso con el bienestar de las familias de nuestros colaboradores, apoyando así la educación y el desarrollo integral de sus hijos.

Licencia de maternidad y paternidad

Proporcionamos a nuestros padres un beneficio adicional frente a la licencia de paternidad, brindando 3 días remunerados adicionales a los establecidos por ley para disfrutar y apoyar a sus familias durante este momento tan especial. En 2023, nuestros trabajadores hombres accedieron a 57 días de permiso parental, mientras que las mujeres disfrutaron de 4,230 días.

401-2 ▶ Otros beneficios y medidas:

- **Sala de Lactancia:**

Certificada por el Ministerio de Salud de Panamá como un espacio cómodo y digno para nuestras madres en estado de embarazo.



- **Nuestra máxima retribución es el bienestar del equipo:**

por ello lanzamos oficialmente nuestro primer Oasis (ubicado en la estación de servicio Panamericana Travel Center – provincia de Panamá Oeste) como un espacio de descanso que, bajo un concepto moderno e innovador, le permitirá a nuestro equipo de estaciones y tiendas hacer un alto en su día y recargarse de la mejor energía.



Espacio de descanso para colaboradores Oasis – Estación de servicio Panamericana Travel Center, Provincia Panamá Oeste.

- **Día del Autocuidado:** Conmemoramos el día del autocuidado (14 de julio) con actividades de salud preventiva y de meditación en nuestras oficinas en Ciudad de Panamá, contando con la participación de más de 60 colaboradores.
- **Beneficios de oftalmología y odontología:** Proporcionamos servicios de atención oftalmológica y odontológica para garantizar la salud visual y dental de nuestros colaboradores.
- **Canasta navideña y vales de alimentación**
- **Obsequios y día libre por cumpleaños:** Reconocemos y celebramos el cumpleaños de nuestros colaboradores con obsequios especiales y la posibilidad de disfrutar de un día libre para celebrar en familia este momento tan especial.
- **Permisos por defunción, nacimiento de hijos y matrimonio:** Concedemos permisos remunerados en situaciones especiales como defunciones, nacimientos y matrimonios.

- **Bienestar sobre ruedas:** Lanzamos el programa “Bienestar sobre ruedas”, un centro médico móvil que ofrece seguimientos de salud gratuitos a los colaboradores de estaciones y tiendas. Este servicio incluye tomas de laboratorio, consultas de medicina general, control de enfermedades crónicas reversibles, prescripción de tratamientos y detección temprana de factores de riesgo cardiovascular, contando con la participación de más de 110 colaboradores de nuestras oficinas administrativas, estaciones y tiendas de conveniencia:



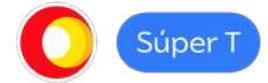
- **Bienestar del equipo:** Celebramos diversas fechas especiales como el Día del Niño, Día del Padre, Día de la Madre y la Fiesta de Navidad, con actividades y eventos especiales para fomentar la integración, el reconocimiento y el disfrute en familia.



- **Seguro colectivo de hospitalización y vida:** Ofrecemos coberturas de seguro colectivo de hospitalización y seguro de vida para garantizar la protección y bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.
- **Apoyo a prácticas deportivas:** Promovemos la actividad física y el bienestar a través de programas y subsidios para la práctica de deportes y actividades recreativas.



- **Programa de reconocimiento Super T:** Implementamos el programa “Super T” para reconocer y premiar el desempeño sobresaliente y el compromiso de nuestros colaboradores con la excelencia. En 2023 153 colaboradores Terpel fueron reconocidos como unos grandes SuperT y vamos por más !!!



En Terpel, trabajamos constantemente en la mejora y actualización de nuestros beneficios y programas, con el objetivo de promover un ambiente laboral positivo, motivador y comprometido con el bienestar y desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Formación y desarrollo

En 2023 nos enfocamos en fortalecer las habilidades y competencias de nuestros trabajadores a través de diversas iniciativas de formación y capacitación, entre las que se encuentran las siguientes:

- **Programa de ventas y negociación:** Se brindaron herramientas y técnicas para mejorar las habilidades de venta y negociación, potenciando así la eficiencia y efectividad de nuestro equipo comercial.
- **Curso de robótica:** Se ofreció una formación en robótica para fomentar la innovación y adaptación a las nuevas tecnologías en nuestros procesos operativos y de atención al cliente.
- **Cursos de inglés:** Se implementaron cursos de inglés con el objetivo de fortalecer las habilidades de nuestros colaboradores.
- **Cursos de liderazgo y retroalimentación:** Se impartieron cursos de liderazgo y retroalimentación para potenciar las habilidades de liderazgo, gestión de equipos y comunicación efectiva entre jefes y colaboradores.
- **Programa de atención al cliente:** Se ofreció una formación integral en atención al cliente, enfocada en la mejora continua del servicio, la satisfacción del cliente y la construcción de relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes.
- **Encuentros El Valor de la Reputación:** Como Aliados País, en Terpel le asignamos la mayor importancia al fortalecimiento y protección de nuestra reputación, proceso en el que cada una de las personas que hace parte del equipo juegan un papel fundamental.

Si siguiendo esta premisa, con el apoyo de nuestro equipo de sostenibilidad llevamos a cabo los encuentros **el Valor de la Reputación**, espacios dirigidos a los nuevos talentos que llegan a la compañía, a través de los cuáles reforzamos la importancia de la reputación como un intangible de muy alto valor que contribuye con el éxito de los objetivos corporativos.

Metas de formación para 2024

Para 2024, continuaremos fortaleciendo el desarrollo profesional y personal de nuestros trabajadores, a través de las siguientes iniciativas:

- **Implementación de la Universidad de Líderes Terpel:** Se creará la Universidad de Líderes Terpel Panamá, destinada a colaboradores de estaciones de servicio, tiendas de conveniencia y equipo administrativo, brindando programas

de formación especializados en liderazgo, gestión de equipos, estrategia empresarial y habilidades gerenciales, entre otros.

- **Cursos en transformación digital:** ofreceremos cursos enfocados en la transformación digital, incluyendo formación en tecnologías emergentes, innovación digital, gestión de datos y análisis de información, para potenciar la adaptación y aprovechamiento de las nuevas tecnologías en nuestros procesos y operaciones.
- **Cursos en atención al cliente:** Continuaremos fortaleciendo la formación en atención al cliente, con el objetivo de consolidar una cultura de servicio excepcional, satisfacción del cliente y excelencia en la experiencia del cliente.

Para evaluar la efectividad de nuestros esfuerzos en formación y desarrollo, en 2023 llevamos a cabo una evaluación 180°. Este ejercicio nos permite fortalecer el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, así como mejorar

la comunicación y la retroalimentación en todos los niveles de la organización. Este proceso de evaluación se diseñó específicamente para adaptarse a las características y necesidades de nuestro personal administrativo y operativo, respetando las dinámicas y roles propios de cada área.

Para el **personal administrativo**, la evaluación de desempeño consistió en una autoevaluación de competencias realizada por cada trabajador, seguida de una evaluación por parte de sus jefes directos sobre las competencias organizacionales. Esta doble perspectiva permitió obtener una visión integral de las fortalezas y oportunidades de mejora, facilitando la identificación de oportunidades de desarrollo individual y colectivo.

En el caso del **personal operativo**, se implementó un enfoque inverso en el que los trabajadores evaluaron a sus jefes en la competencia de liderazgo. Posteriormente, los jefes realizaron una evaluación de competencias organizacionales a cada uno de los miembros de su equipo. Esta metodología promovió una mayor participación y empoderamiento, así como una reflexión sobre las prácticas de liderazgo y las dinámicas de trabajo en equipo.

En ambos casos, las evaluaciones se llevaron a cabo en **espacios de retroalimentación** estructurados, donde se facilitó el diálogo abierto y constructivo entre jefes y colaboradores. Durante estas sesiones, se identificaron y acordaron planes de acción personalizados basados en los resultados de las evaluaciones, que incluyeron planes de desarrollo y capacitaciones específicas para potenciar las habilidades y competencias de cada individuo.



En 2023 destinamos USD\$317,039 a educación y desarrollo profesional para nuestros trabajadores, lo que corresponde al 0.03% de los ingresos totales anuales de la compañía. Este monto fue invertido en brindar 54 cursos de formación que cobijó al 89% de nuestros trabajadores.

404-3 ▶ Evaluación del desempeño	Hombres	Mujeres
Número de trabajadores que recibió evaluación del desempeño	524	723
% de trabajadores que recibió evaluación del desempeño	94.6%	88.8%
Movilidad interna	Hombres	Mujeres
Número total de vacantes llenadas internamente	7	17
% de movilidad interna	29%	71%



Salud y seguridad en el trabajo

En Terpel la incorporación de prácticas de salud y seguridad en el entorno laboral no solo son una obligación legal sino un compromiso ético con nuestro equipo para garantizar su bienestar físico y mental, así como las condiciones justas y suficientes para operar de manera segura.

En este sentido, nos alineamos con las exigencias normativas y las mejores prácticas nacionales e internacionales aplicables, creamos un entorno de trabajo que fomenta la confianza, la lealtad y la satisfacción de nuestros empleados. Asimismo, al mitigar los riesgos laborales, garantizamos la continuidad operativa y minimizamos posibles impactos negativos que puedan surgir.

403-1 ▶ Nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo se fundamenta en un Plan de Prevención y Gestión de Riesgos que abarca diversas áreas. (403-2) En primer lugar, se lleva a cabo una vigilancia del ambiente laboral para identificar y evaluar los riesgos inherentes al trabajo, lo cual incluye la identificación de procesos, puestos de trabajo, maquinaria, herramientas y equipos, así como la evaluación de los riesgos laborales y la identificación de peligros. También incluye herramientas específicas para la identificación y gestión de riesgos, para lo que disponemos de una matriz de identificación de peligros, que permite clasificar los riesgos por actividad y valorizar su impacto, facilitando así la priorización de acciones preventivas.

En segundo lugar, se realiza una vigilancia de la salud de los trabajadores, que comprende evaluaciones médicas periódicas, exámenes anuales, programas de inmunización y vacunación, además de mantener registros de trabajadores con discapacidad, enfermedades y accidentes profesionales. Además, se promueve activamente la seguridad y salud en el trabajo mediante la capacitación en operación segura, primeros auxilios y el uso de equipos para extinción. También se establecen procedimientos seguros de trabajo y se proporcionan equipos de protección personal adecuados. Por último, se implementan planes de contingencia para la atención de eventos inesperados.



403-8 Este sistema ha sido desarrollado conforme al Plan de Prevención de Riesgos de la Unidad de Sistemas de Gestión y Evaluación de Salud y Seguridad Ocupacional de la Caja de Seguro Social CSS y se aplica a todos los trabajadores, tanto administrativos como operativos en nuestra red de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

Por otro lado, llevamos a cabo charlas de seguridad en estaciones de servicio, tiendas de conveniencia y demás facilidades de la operación para concientizar y capacitar a los trabajadores sobre los riesgos asociados a sus actividades y las medidas de prevención a adoptar. En caso de ocurrencia de eventos adversos, se realiza un reporte e investigación detallada para entender las causas y establecer medidas correctivas. Asimismo, se desarrollan planes de prevención de riesgos personalizados, que integran todas estas herramientas y procedimientos, con el objetivo de garantizar un ambiente laboral seguro y saludable para todos los empleados.

403-5 Formaciones en materia de seguridad:

Operación Segura:

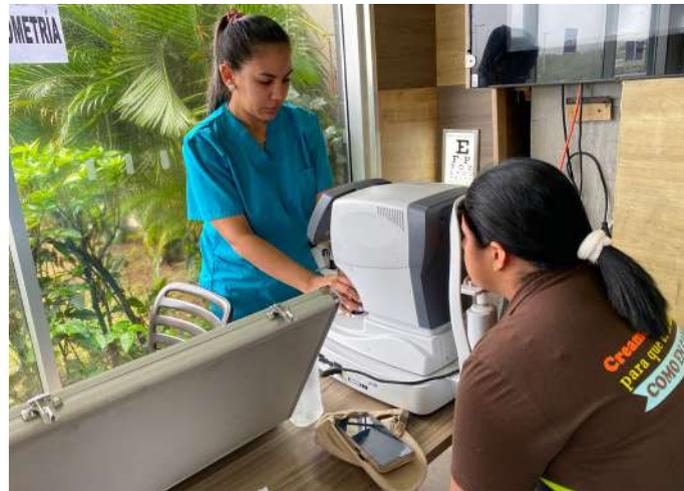
En este curso se establecen lineamientos claros para garantizar una descarga y despacho seguro de vehículos en las Estaciones de Servicio, abordando tanto los peligros y riesgos asociados como las medidas de control correspondientes. Se abordan diferentes escenarios potenciales entre los que se encuentran derrames, contaminación, incendios y lesiones durante la operación. Se enfatiza en la importancia de mantener en óptimas condiciones los equipos de atención de contingencias, entre los que se encuentran extintores y kits para derrames, así como en conocer y aplicar los planes de contingencia específicos para cada escenario. Además, se realiza una revisión periódica de la Libreta de Auditoría SSAC, que incluye la inspección regular de elementos críticos como equipos de protección contra caídas, kits para derrames, botiquines y la bitácora ambiental, entre otros.

Primeros Auxilios:

Proporciona directrices sobre las medidas a seguir para brindar atención básica de primeros auxilios, comenzando por la identificación de una emergencia o urgencia médica y determinando la participación adecuada del colaborador durante la atención de un evento. El enfoque se centra en la evaluación inicial de la víctima, ya sea consciente o inconsciente, el manejo básico de trauma, la reanimación cardiopulmonar y el contenido del botiquín de primeros auxilios.

Uso y manejo de extintores:

Formamos a nuestros trabajadores en el conocimiento y manejo de los equipos de extinción de fuego. Este curso, que combina teoría y práctica, proporciona a los participantes una comprensión profunda de cómo se produce un incendio y cómo intervenir rápidamente para evitar su propagación utilizando los equipos disponibles en las instalaciones.



Jornadas del programa de atención y vigilancia médica.

403-6 Así promovemos la salud de nuestros trabajadores:

En Terpel promovemos un modelo de trabajo flexible que se adapta a las necesidades individuales de nuestros empleados, ofreciendo opciones que van desde un modelo híbrido hasta la posibilidad de trabajar desde casa. Para garantizar el bienestar integral de nuestro personal, contamos con un protocolo integral de salud, seguridad, ergonomía y bienestar.

Como parte de nuestras iniciativas de bienestar, llevamos a cabo un desarrollo semanal de pausas activas para promover la actividad física y la salud postural. Además, ofrecemos un programa de vigilancia médica dirigido al personal administrativo y minorista, que incluye la realización de muestras médicas para análisis y la elaboración de planes de acción personalizados basados en los resultados obtenidos.

Para fomentar la salud y el bienestar entre nuestros colaboradores, organizamos ferias de salud en todas nuestras estaciones de servicio, donde ofrecemos servicios gratuitos como masajes faciales, manicura, clases de zumba, depilación de cejas, optometría y odontología.

Para nuestro personal administrativo, implementamos un programa de salud integral que incluye clases de entrenamiento, running, pilates, meditación y citas nutricionales, con el objetivo de promover un estilo de vida saludable y equilibrado.

Adicionalmente, ofrecemos acceso a Teleapoyo Bip, una plataforma que proporciona servicios de asistencia remota en áreas como asesoría legal, acondicionamiento físico, asesoría nutricional, asistencia psicológica y asesoría veterinaria, para apoyar a nuestros empleados en diferentes aspectos de su vida personal y profesional.

Es importante destacar que, a través de los reportes anuales del programa de Vigilancia Médica para las áreas administrativas, nuestros especialistas gestionan de manera confidencial los resultados médicos de cada empleado, garantizando así la privacidad y el respeto hacia la información personal de cada individuo.

403-9 Accidentes laborales

Empleados

Total de horas trabajadas por los empleados	5,318,881
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	12
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	2.25

403-10 Al cierre del 2023 no se presentan casos de dolencias o enfermedades laborales, ni fallecimientos producto de enfermedades laborales.

Relacionamiento con clientes





En Terpel estamos al servicio de nuestros clientes y consumidores. Ofrecemos experiencias ágiles, amables y con los más altos estándares de calidad y servicio en todas nuestras líneas de negocio. Reconocemos que una gestión sustentada en la excelencia genera confianza y permite impulsar la satisfacción de nuestros clientes y consumidores, fortalecer la percepción de la marca y fomentar la lealtad. Estos aspectos contribuyen a la retención de clientes existentes y consecución de nuevos, construyendo relaciones de largo plazo.

En Terpel gestionamos de manera integral las comunicaciones, así como las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos (PQRS) de nuestros clientes. Estas son recibidas a través de diversos canales como WhatsApp, redes sociales, llamadas telefónicas y correo electrónico. Nos esforzamos por responder de manera oportuna y eficiente a cada una de las consultas y requerimientos de nuestros clientes, garantizando así un servicio de calidad y una atención personalizada que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Durante el año, hemos implementado diversas acciones orientadas a mejorar la satisfacción de nuestros clientes. Mejoramos los tiempos de respuesta a las PQRS con respecto al año anterior, lo que ha permitido atender de manera más ágil y eficiente las necesidades de nuestros clientes.

Además, hemos realizado capacitaciones continuas al equipo de atención al cliente, con el objetivo de fortalecer sus habilidades y competencias en la gestión de las interacciones con los clientes, asegurando un trato amable, profesional y orientado a solucionar sus inquietudes de manera efectiva.

Asimismo, hemos adoptado una actitud de escucha activa hacia las sugerencias y comentarios de nuestros clientes, valorando sus opiniones y utilizando su feedback como una herramienta invaluable para identificar oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas que contribuyan a optimizar la calidad de nuestros servicios.

Por último, hemos realizado inversiones significativas en la actualización y mejora de nuestros sistemas tecnológicos, con el fin de ofrecer plataformas más intuitivas, seguras y eficientes que faciliten la interacción y satisfacción de nuestros clientes al realizar sus consultas y transacciones con nosotros. Estas acciones combinadas nos han permitido avanzar significativamente en el camino hacia la excelencia en el servicio al cliente y en la mejora continua de su experiencia.

Satisfacción de clientes (Comercial Panamá)	2020	2021	2022	2023
Número de reclamos recibidos	4	1210	3244	685
Días (hábiles) promedio de solución	4	7	6	5
Porcentaje de resolución en línea de los reclamos	97%	89%	94%	95%



Relacionamiento con comunidades

Ninguna organización puede ser prospera, si su entorno no lo es:

2023 será recordado como un año en el que quedó de manifiesto, de una forma totalmente inesperada e impredecible, que el entorno es un factor clave en la operación de cualquier organización; siendo la Integridad y la Transparencia atributos esenciales para obtener resultados sostenibles en el tiempo.

Siguiendo esta premisa, como Aliados País contribuimos con el bienestar de las comunidades de nuestros entornos operacionales a través de la implementación de programas e iniciativas de Valor Compartido que generan impactos positivos, fortaleciendo el capital social. Entendemos la importancia de construir y mantener relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés, asegurando la sostenibilidad de nuestras intervenciones y operación.

A través de la gestión adecuada del relacionamiento con las autoridades y comunidades de nuestros entornos de operación, encontramos oportunidades para impactar positivamente la calidad de vida de las personas, más allá del servicio de interés público que brindamos, aportando en la construcción de una Panamá más equitativa y sostenible para todas y todos.

Inversión social

En 2023 nuestra inversión social total ascendió a USD \$699,120.23. Esta inversión se distribuyó en varias áreas clave, incluida la infraestructura comunitaria, donde se destinó un total de USD \$167,986.73 en proyectos que incluyeron la donación de insumos y mano de obra para la adecuación de zonas verdes y la remodelación de estructuras, beneficiando a 2,800 personas. Además, se apoyó a organizaciones educativas relevantes, beneficiando a un total de 6,500 personas.

En el sector de la salud, la inversión fue de USD \$348.25 a través de la iniciativa "Dona x Dona Va&Ven", que promueve la donación voluntaria de sangre en estaciones de servicio Terpel para apoyar bancos de sangre, beneficiando en 2023 a 47 pacientes del Instituto Oncológico Nacional, Hospital Santo Tomás y Hospital del Niño.

Voluntariado ambiental Terpel Bacurú (nombre en lengua Emberá para árbol).



En materia de relacionamiento comunitario participamos en espacios y apoyamos a organizaciones clave que fortalecen el desarrollo sostenible de Panamá, entre las que se encuentran la semana de la RSE (impulsada por Sumarse) la Fundación Puertas Abiertas, Dona Vida, el Museo de Arte Contemporáneo de Panamá, la Fundación Fútbol con Corazón, la Fundación el Hombre de la Mancha, la Fundación Oír es Vivir, la Fundación Educación Vial y la Fundación Emprendamos, invirtiendo USD \$164,555.5 y beneficiando a un total de 7,328 personas.



En materia de inclusión, se invirtieron USD \$6,670 en acciones como el conversatorio Mujer y Energía (organizado con las Fundaciones Mujer y Energía y Panamá Lidera) y programas destinados a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad, beneficiando a 459 personas.

En otros ámbitos, se destinaron USD \$43,149.16 para acciones logísticas y operativas que facilitaron la implementación de las iniciativas de valor compartido de la compañía, bajo un enfoque ASG.



Lanzamiento oficial de la Fundación Terpel Panamá en la Escuela Bilingüe República de Colombia, ubicado en Ciudad de Panamá (sector San Miguelito)

Lanzamos oficialmente la Fundación Terpel Panamá

En línea con nuestra estrategia de priorizar a las personas en el centro de las decisiones lanzamos oficialmente la Fundación Terpel en Panamá, en la escuela República de Colombia, ubicada en el sector de San Miguelito - Ciudad de Panamá, buscando contribuir con el fortalecimiento de la calidad educativa y reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país.

La Fundación Terpel tiene por objetivo contribuir con el fortalecimiento de la calidad educativa y promover iniciativas de carácter socio económico y ambiental que, bajo un enfoque innovador y sostenible, contribuyan con el desarrollo y progreso del país. Tras 19 años de trabajo en Colombia y luego de beneficiar a más de 1 millón y medio de personas en este país, la Fundación Terpel ha trascendido fronteras llegando a Panamá.



Bajo un enfoque innovador y sostenible, los programas de la Fundación Terpel Panamá buscan desarrollar competencias básicas y habilidades en liderazgo, matemáticas y lenguaje para niñas, niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Finalizamos 2023 invirtiendo USD \$519,235.03 a través de la implementación de los programas **Aulas Interactivas** (que busca cerrar las brechas digitales en el acceso al conocimiento), **Aventura de Letras** (que despierta la pasión por la lectura) y **Diseña El Cambio** (una de las iniciativas de innovación social educativa más relevantes del mundo) beneficiando en su conjunto a más de 3.000 estudiantes de centros educativos oficiales en la Comarca Guna Yala y en las provincias de Panamá, Panamá Oeste, Chiriquí, Colón y Coclé.



Ganadoras Diseña el Cambio Panamá 2023.



Aula Interactiva Fundación Terpel Panamá en San Miguelito, Ciudad de Panamá.



Nuestras Aulas Interactivas cuentan con herramientas de última generación, que buscan cerrar las brechas digitales de acceso al conocimiento.



Stand de la Fundación Terpel Panamá en la Feria Internacional del Libro de Panamá 2023.

Fundación Terpel: presente en la Feria Internacional del Libro de Panamá 2023

Reafirmando nuestro compromiso con la calidad educativa, entre el 15 y 20 de agosto hicimos presencia por primera vez en la Feria Internacional del Libro de Panamá 2023, llevada a cabo en el Centro de Convenciones de Atlapa.

Bajo un formato innovador y muy divertido, a través de nuestro stand tuvimos la valiosa oportunidad de compartir con Panamá el enfoque y objetivos del programa Aventuras de Letras, junto con el de los programas Aula Interactiva y Diseña el Cambio, con el apoyo de importantes aliados como la Fundación Oir es Vivir, la Fundación El Hombre de la Mancha y la periodista Nicolle Ferguson.



A través de nuestros osos Teppy brindamos soluciones de apoyo emocional en diferentes zonas del país, junto con nuestros voluntari@s de estaciones y tiendas.



Voluntariado de reforestación Bacurú, corregimiento de Veracruz, provincia de Panamá Oeste.

Voluntariado corporativo

Creemos firmemente que el voluntariado es una poderosa herramienta que contribuye con el desarrollo sostenible de los territorios: por ello en Terpel implementamos iniciativas de voluntariado corporativo sabiendo que fortalece nuestro compromiso social y promueve el bienestar comunitario, al tiempo que fomenta el trabajo en equipo entre empleados y crea un impacto positivo duradero en las comunidades a las que servimos.

En 2023 contamos con la participación de 201 voluntarios, que corresponden al 15% de nuestra planta laboral, quienes dedicaron 425 horas al desarrollo de iniciativas de beneficio comunitario y fortalecimiento de nuestra cultura y valores.

- **Voluntariado Ambiental Vaíto** (nombre en lengua emberá para agua) y *Bacurú* (nombre en lengua Emberá para árbol): reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental del entorno, a través de estos programas contribuimos con la protección de zonas de importancia estratégica ambiental marinas y boscosas en diferentes zonas del país; con la participación de colaboradores de oficinas administrativas y aliados comerciales



Voluntari@s Terpel en voluntariado de limpieza de playas Vaíto.

- **Campaña Teppy: tu recarga de sonrisas y energía:** con la activa participación de nuestro equipo de mercadeo, retail y tiendas de conveniencia llevamos a cabo en diferentes zonas del país la campaña **Teppy: tu recarga de energía y sonrisas**, a través de la cual los ositos que nos acompañaron durante la pandemia para asegurar el distanciamiento social, se convirtieron en soluciones de apoyo emocional que acercaron y unieron a niñas y niños en situación de vulnerabilidad, en diferentes zonas del país.



Programa Dona x Dona Va&Ven, con la participación de clientes y equipo de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, en alianza con el programa Dona Vida.

- **Dona x Dona Va&Ven:** Con el valioso apoyo de nuestras tiendas Va&Ven y en alianza con el Programa Dona Vida por cuarto año consecutivo llevamos a cabo el programa Dona x Dona Va&Ven, con el objetivo de contribuir con la recolección y donación voluntaria de sangre en estaciones Terpel ubicadas en las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón; beneficiando a 47 pacientes del Instituto Oncológico Nacional, Hospital Santo Tomás y Hospital del Niño
- **Maratón de lectura LeerT:** Conmemorando el Día Mundial del Libro y reafirmando nuestro compromiso con el fortalecimiento de la calidad educativa, en Fundación Terpel Panamá llevamos a cabo la primera maratón de lectura LeerT a través de nuestro programa Aventura de Letras, ubicado en la Escuela República de Colombia de San Miguelito (en Ciudad de Panamá) y en el Centro Educativo Octavio Ceballos Ariano (Puerto Obaldía – Comarca Guna Yala).



Maratón de lectura LeerT de la Fundación Terpel Panamá.

Innovación, desarrollo tecnológico y ciberseguridad

La ciberseguridad y la protección de datos son pilares fundamentales de la estrategia empresarial de Terpel. Conscientes de los impactos y de los riesgos asociados a estos asuntos, implementamos medidas robustas que fortalecen la seguridad operativa y la confianza de nuestros clientes y consumidores.

Hemos desplegado un proceso de gobernanza de ciberseguridad que establece los lineamientos fundamentales para su actuación en este ámbito. Este proceso define claramente las responsabilidades y prioridades de los diversos actores involucrados en la seguridad de la información, así como los mecanismos de control y supervisión que aseguran el cumplimiento de las políticas y normas vigentes. Al alinear la estrategia de ciberseguridad con la visión y misión corporativas, este proceso contribuye a la consecución de los objetivos del negocio, cerrando posibles brechas que puedan poner en riesgo su continuidad y crecimiento.

Por otro lado, en el ámbito de la transformación digital, hemos realizado avances significativos al completar un diagnóstico exhaustivo y diseñar una hoja de ruta estratégica. Esta hoja de ruta busca lograr la reinención organizacional, utilizando como pilares fundamentales a nuestros clientes, medios digitales, tecnología avanzada, cultura organizacional, talento humano y procesos eficientes. Adicionalmente, hemos implementado iniciativas clave, como el mapeo detallado de los "Customer Journeys" o trayectorias del cliente, segmentadas por unidad de negocio. Este mapeo ha sido fundamental para desarrollar y optimizar el roadmap de transformación digital de la compañía, asegurando una alineación precisa con las necesidades y expectativas de nuestros clientes en cada etapa de su experiencia con nosotros.

Ciberseguridad y protección de datos personales

La adopción de la transformación digital y las nuevas tecnologías nos presenta grandes oportunidades, pero también desafíos significativos. Es crucial asegurar la integridad de la información y proteger los datos para operar de manera responsable con nuestros grupos de interés. En Terpel contamos con instancias, políticas y procedimientos para garantizar que todas nuestras iniciativas cumplan con estándares de seguridad y calidad. Nuestra estrategia es aprobada por el comité de seguridad, de forma coordinada con nuestro corporativo y con el apoyo de nuestro equipo de auditoría.

Contamos con un **Comité de Protección de Datos** que se reúne trimestralmente para evaluar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos. Asimismo, contamos con un **oficial de protección de datos** que da seguimiento a este tema y garantiza su aplicación. Mantenemos una **política detallada de protección de datos**, que se incluye en los planes de capacitación y en la inducción de nuevos empleados, y es evaluada por nuestro comité de datos.

Con base en la Ley 81 del 2019 (protección y tratamiento de datos) informamos a nuestros clientes sobre el ejercicio de sus Derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación, opción y portabilidad) y las políticas de protección de datos de Terpel Panamá.

Estrategia de ciberseguridad

Siguiendo los lineamientos de la Vicepresidencia de Tecnología de nuestro corporativo, contamos con el **Comité de Supervisión de Ciberseguridad**, integrado por representantes de auditoría interna, operaciones y el propio equipo de ciberseguridad.

Tenemos una **Política de Seguridad de la Información** disponible internamente para todos los empleados, la cual se encuentra publicada en el portal de Aris. Además, se llevan a cabo campañas de capacitación en ciberseguridad y seguridad de la información mediante cápsulas informativas y comunicados



dirigidos a los usuarios internos de la organización. Para reportar incidentes o actividades sospechosas, todos los usuarios tienen acceso a la herramienta A1click.

Aunque la seguridad de la información y la ciberseguridad no están actualmente integradas en la evaluación del desempeño de los empleados, contamos con planes de continuidad y contingencia comercial que se prueban anualmente. En este sentido, es importante destacar que en nuestra operación en Panamá no se han presentado eventos que representen un impacto financiero en términos de seguridad de la información y la ciberseguridad.

Durante 2023 logramos varios hitos importantes en nuestra gestión de ciberseguridad, como el apoyo en la gestión de incidentes, alertas y monitoreo de diversas herramientas de ciberseguridad. Adicionalmente logramos el aumento del cubrimiento de los controles de protección en los equipos de la organización y la implementación del modelo zero trust. Adicionalmente, implementamos una bóveda de seguridad para cuentas privilegiadas, en nuestra operación.



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 Panamá

@Terpelpanamá

@Terpelpanamá