



INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2024

TERPEL PANAMÁ



Contenido

Sobre el reporte	3
Organización Terpel Panamá.....	4
Nuestra operación.....	5
Desempeño económico y financiero 2024.....	8
Modelo de Sostenibilidad Terpel.....	10
Nuestro marco de acción ASG.....	10
Gobernanza ética.....	12
Multas y procesos judiciales.....	13
Derechos humanos.....	14
Lucha contra la corrupción.....	14
Gestión responsable de la cadena de suministro.....	16
Portafolio y servicios de calidad.....	18
Operación de combustibles líquidos.....	19
Estaciones de Servicio- EDS.....	19
Combustibles de Aviación.....	21
Combustibles marinos.....	21
Operación de Lubricantes.....	22
Servicios de Conveniencia.....	23
Combustibles para la industria.....	24
Nuestro compromiso con el planeta.....	25
Cambio climático y transición energética.....	26
Ecoeficiencia operativa.....	27
Nuestro compromiso con las personas.....	31
Diversidad, equidad y talento humano.....	32
Salud y seguridad en el trabajo.....	37
Relacionamiento con clientes.....	40
Relacionamiento con comunidades.....	41
Innovación, desarrollo tecnológico y ciberseguridad.....	45
Ciberseguridad y protección de datos personales.....	45



Sobre el reporte

En Terpel, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia al compartir con todos nuestros grupos de interés nuestra gestión, avances, desafíos y logros. (2-1) (2-2) Este informe consolida la operación de Terpel en Panamá, abarcando nuestras cinco filiales y subsidiarias: Petrolera Nacional S.A., Transmarine Transportation & Barging S.A., Vonport Corp., Orlyn S.A. y Energías Renovables S.A. (anteriormente conocida como Fuel Petroleum Service S.A.).

2-3 ▶

Hemos elaborado este informe tomando como referencia los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) y cubriendo la gestión realizada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. En él, presentamos de manera detallada los resultados de nuestras operaciones, abordando aspectos ambientales, sociales y económicos. A lo largo de este documento, explicamos nuestra gestión sostenible en línea con nuestro modelo corporativo y destacamos los avances en los temas que consideramos doblemente materiales para nuestra organización, tal como se definió en nuestro último análisis de doble materialidad de 2023.

2-4 ▶

Es importante señalar que no se han presentado actualizaciones de cifras ni reexpresiones de información en comparación con lo publicado en informes anteriores.

Para más información sobre nuestro Modelo de Gestión Sostenible y nuestros Informes de Sostenibilidad, le invitamos a visitar: <https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad>.

Punto de contacto:

Oscar Sosa
oscar.sosa@terpel.com
Director de Sostenibilidad y Fundación Terpel
Panamá



ORGANIZACIÓN TERPEL PANAMÁ



Organización Terpel Panamá

Organización Terpel es una compañía con más de 55 años de experiencia en el sector de combustibles líquidos en América Latina presente, además de Panamá, en República Dominicana, Ecuador, Perú y Colombia.

Desde el año 2007 estamos presentes en el país buscando contribuir con el desarrollo sostenible de los territorios donde hacemos presencia, desde Darién hasta Chiriquí, fundamentados en una ética empresarial sólida y un gobierno corporativo transparente. Nos enfocamos en impulsar el progreso y el desarrollo integral de Panamá, a través de la provisión de energía de la más alta calidad.

En el mercado nacional ofrecemos una variada gama de productos y servicios, destacando nuestra sólida red de estaciones de servicio que abarca todo el país junto a nuestros productos lubricantes de alto rendimiento y con tecnología de última generación; a los que se suman nuestras más de 60 tiendas de conveniencia Va&Ven que se han convertido en el punto para recargar cada viaje con la mejor energía. Asimismo, proporcionamos soluciones de abastecimiento adaptadas a los sectores industrial, de aviación y marítimo: por aire, mar y tierra somos Aliados de Panamá.

Conscientes de la importancia de la transición energética, hemos implementado nuestra estrategia de movilidad eléctrica a través de Voltex, la primera red de electrolinerías en Panamá. Para el presente año Voltex alcanzó un volumen de ventas de 2,279 kWh y una participación de mercado del 5% en el sector de carga eléctrica. Este resultado refleja nuestro compromiso con

la sostenibilidad y la transición hacia fuentes de energía más limpias, así como la creciente aceptación de nuestros servicios por parte de los clientes.

En Terpel nos consideramos aliados estratégicos de los territorios en los que operamos y estamos comprometidos con el desarrollo integral de las personas y el bienestar de nuestras comunidades. Es por ello que, bajo un enfoque ASG, a través de nuestra estrategia de sostenibilidad buscamos agregar valor a todos nuestros grupos de interés en materia de diversidad, equidad e inclusión, gobernanza ética y gestión responsable de nuestra cadena de suministro, entre otros frentes de acción.

A través de la Fundación Terpel Panamá, fortalecimos nuestro brazo social en el país a través de la implementación de programas educativos con énfasis en comprensión lectora y liderazgo, aplicando enfoques y tecnologías de última generación. A ellos se suman nuestras iniciativas de inversión social y de voluntariado corporativo, a través de las cuales ya hemos llegado a más de 11.000 personas, generando un impacto positivo en las comunidades donde hacemos presencia. Nuestro objetivo es contribuir con el fortalecimiento de la calidad de vida de los territorios en donde hacemos presencia contribuyendo de esta forma a la construcción de un Panamá más equitativo, próspero y sostenible.

Con un firme enfoque en la excelencia en el servicio al cliente, una infraestructura moderna y el mejor talento humano, aspiramos a consolidarnos como la marca No 1 en el corazón de Panamá.

Nuestra operación

Nuestra operación en Panamá se centra en seis unidades estratégicas de negocio: EDS, Servicios de Conveniencia, Lubricantes, Combustibles para la Industria, Aviación y Marinos. Cada uno de estos segmentos es fundamental para nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de las necesidades de movilidad, abastecimiento y energía en todos los territorios donde estamos presentes, desde Darién hasta Chiriquí.

Contamos con cinco filiales y subsidiarias que respaldan nuestra misión:

Petrolera Nacional S.A.: Esta filial se encarga de la compra, venta y distribución al por mayor de derivados del petróleo, incluyendo combustibles, lubricantes y aditivos. Además, desarrolla actividades comerciales relacionadas con el abastecimiento y suministro de combustible para los sectores industrial, aviación y marino.

Transmarine Transportation & Burching S.A.: Dedicada al abastecimiento y suministro de combustible y derivados. Es importante destacar que, tras la venta de la barcaza en 2011, no hemos registrado operaciones desde 2012.

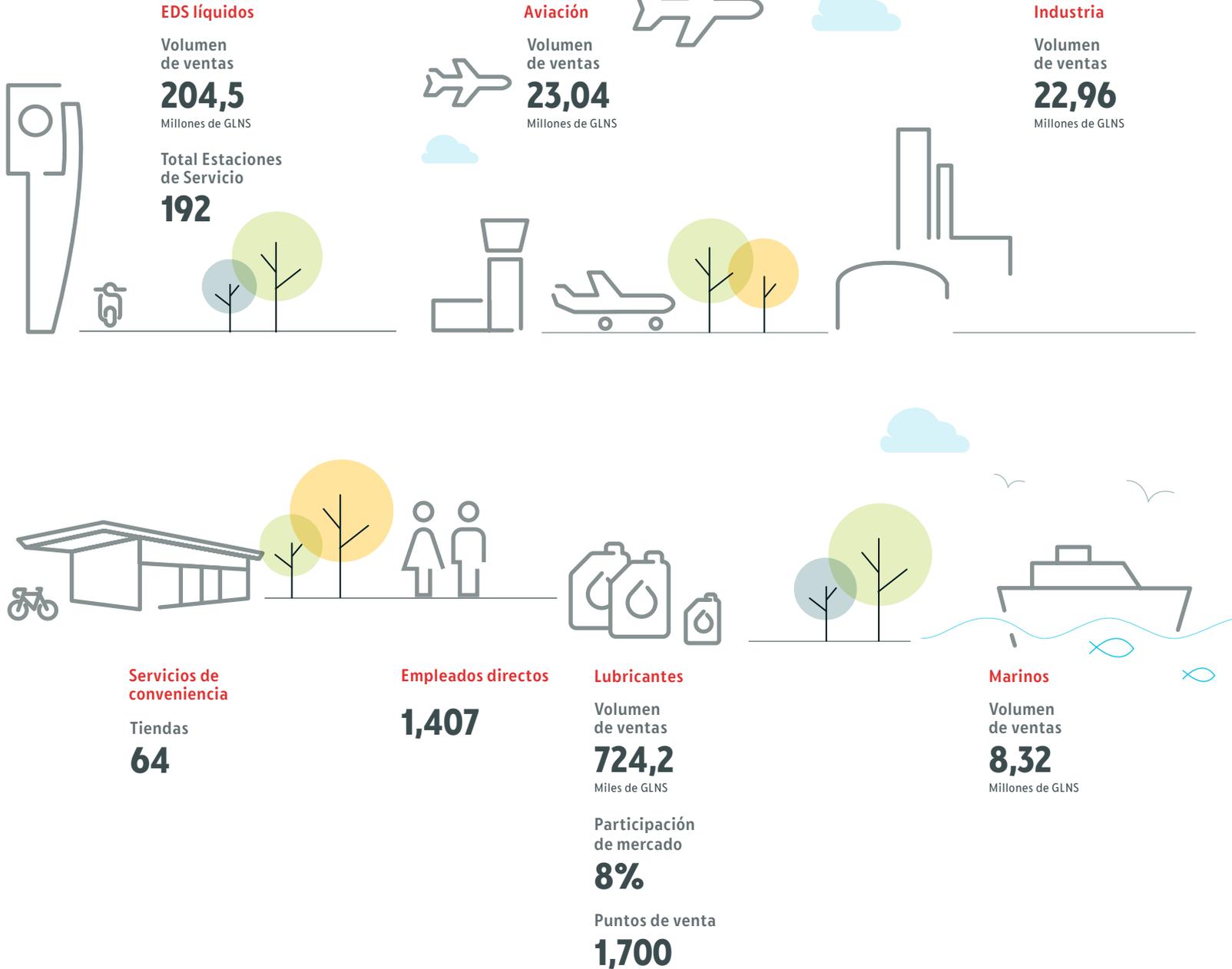
Vonport Corp (Panamá): Actualmente sin operaciones, esta empresa es propietaria del 100% de las acciones de Operaciones y Servicios de Combustible, S.A.S. Masser, S.A.S.

Orlyn S.A. (Panamá): Especializada en la compra y venta al por menor de combustibles y lubricantes de la marca Terpel, así como en la comercialización de productos complementarios, incluyendo mercancía seca y alimentos.

Energías Renovables S.A. (anteriormente Fuel Petroleum Service S.A.) (Panamá): Encargada de la generación de energía eléctrica para autoconsumo y la comercialización de los excedentes producidos.

En el 2024 nuestro volumen de ventas total fue de 259,4 millones de galones con un EBITDA de 60,7 millones de USD y una utilidad neta de 12,5 millones de USD.

Terpel Panamá en cifras



Alianzas

2-28 ▶

En nuestra organización, nos dedicamos a cultivar relaciones sólidas y establecer alianzas estratégicas con una variedad de gremios, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones y otros actores relevantes que contribuyen significativamente al valor de nuestra operación. Entre nuestros socios destacan:

SUMARSE – organización que lidera la evolución de las organizaciones en Panamá, a través de la sostenibilidad.



Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá.



Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AmCham Panamá).



Asociación de Empresas de Panamá Pacífico (ADEDAPP).



Cámara Marítima de Panamá.



Executive Fórum.

Cámara Panameña de Desarrollo Social – CAPADESO.



Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa – APEDE.



Fundación Puertas Abiertas – TalenPro.



Panamá en Positivo.



A través de estas colaboraciones, buscamos potenciar nuestro impacto y fomentar un desarrollo sostenible en el entorno empresarial.

En Terpel le asignamos la mayor importancia al fortalecimiento y protección de nuestra reputación, proceso en el que cada una de las áreas y líneas de negocio juegan un papel fundamental.

Reconocimientos

Durante el año 2024, hemos obtenido importantes reconocimientos que reflejan nuestro compromiso con la excelencia y la reputación empresarial en Panamá.

Ranking Merco Empresas 2024:

Hacemos parte de las 20 compañías con mejor reputación en Panamá, logrando la posición No. 15 entre las 100 compañías evaluadas en el país. Este es un avance significativo, ya que hemos escalado 8 posiciones en comparación con nuestro desempeño en 2023, donde ocupamos la posición No. 23. Es relevante mencionar que, por tercer año consecutivo, lideramos reputacionalmente el sector de combustibles en Panamá.

Ranking Merco Talento 2024:

Por primera vez, hemos sido incluidos entre las 25 empresas con las mejores prácticas en la fidelización y retención del talento, ocupando la posición No. 22 de un total de 100 compañías evaluadas.

Ranking Merco Responsabilidad ASG 2024:

En esta medición ocupamos la posición No 17 de entre las 100 compañías con mejores prácticas ASG en Panamá, subiendo 3 posiciones frente a los resultados obtenidos en 2023 (posición 20).

Ranking Merco Líderes 2024:

En el Ranking Merco Líderes Gustavo Rodríguez, nuestro Gerente General, y José Luis Moreno, nuestro Gerente de Retail, han sido reconocidos dentro de los 100 líderes con mejor reputación del país, ocupando las posiciones 25 y 48 respectivamente.

Para más detalles sobre los resultados de Merco Panamá 2024 en los rankings de reputación corporativa, gestión del talento, Merco Responsabilidad ASG y liderazgo empresarial, les invitamos a consultar el siguiente enlace: <https://www.merco.info/pa/>

Revista Vida y Éxito: la sostenibilidad se consolida

En mayo de 2024 fuimos reconocidos por la publicación Vida y Éxito, de alcance centroamericano, por nuestro compromiso con la sostenibilidad y con la implementación de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) en nuestra operación.

Sabemos que el valor de nuestra marca es y seguirá siendo el resultado del trabajo honesto, responsable y transparente de todos nuestros colaboradores que día a día aportan lo mejor para llegar a ser la marca No 1 en el corazón de Panamá



Reconocimiento recibido por nuestra gestión ASG, al servicio de Panamá, entregado por la Revista Vida y Éxito.

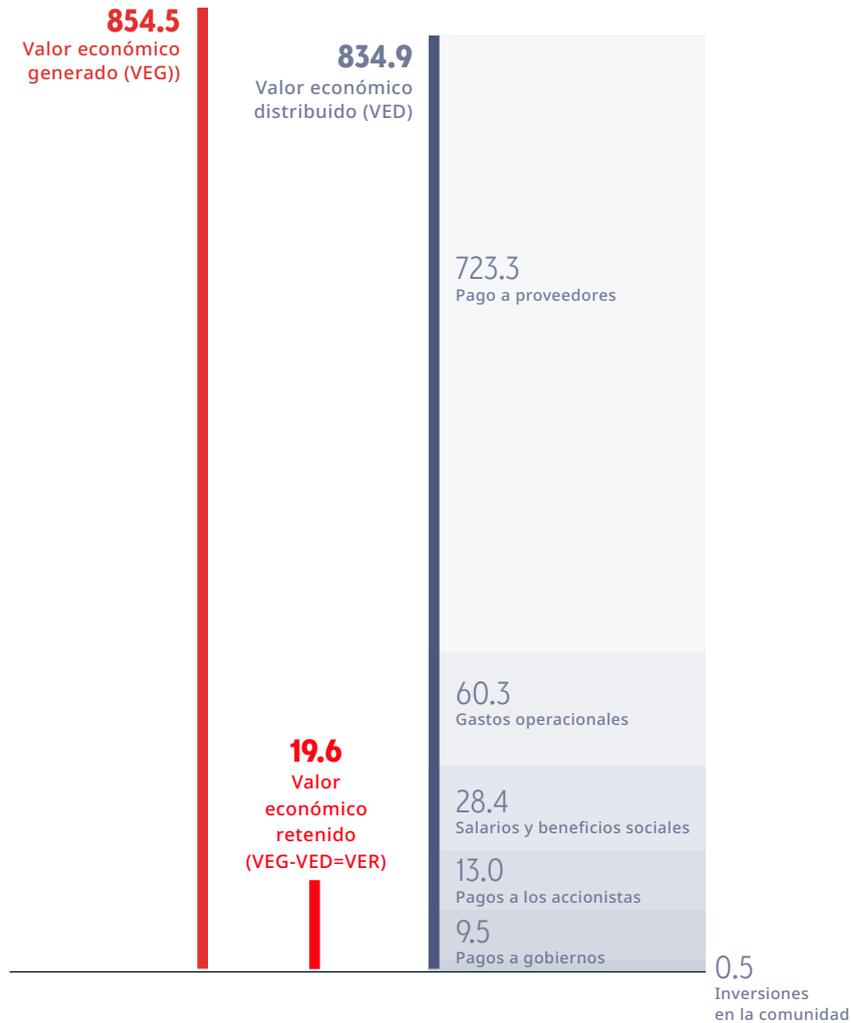


Desempeño económico y financiero 2024

201-1 ▶

Valor económico directo generado y distribuido

2024 cifras en USD MM



Con el propósito de asegurar el cumplimiento cabal de nuestras obligaciones tributarias ante las autoridades regulatorias y prevenir cualquier eventualidad que pudiera derivar en sanciones o intereses, mantenemos una estrecha alineación con la política de gestión tributaria de nuestro corporativo.

Para alcanzar este objetivo, implementamos una planificación rigurosa que abarca la programación de fechas, la realización de cálculos precisos y la ejecución oportuna de los pagos correspondientes a nuestras obligaciones fiscales. Nos comprometemos a cumplir con todos los informes, declaraciones y demás requisitos establecidos por las autoridades fiscales y la normativa vigente.

Impuestos	2024
Impuestos declarados (USD)	79,033,904.5
Impuestos pagados	79,033,904.5
Tasa efectiva de impuestos	27.5%



PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD E INVERSIÓN RESPONSABLE



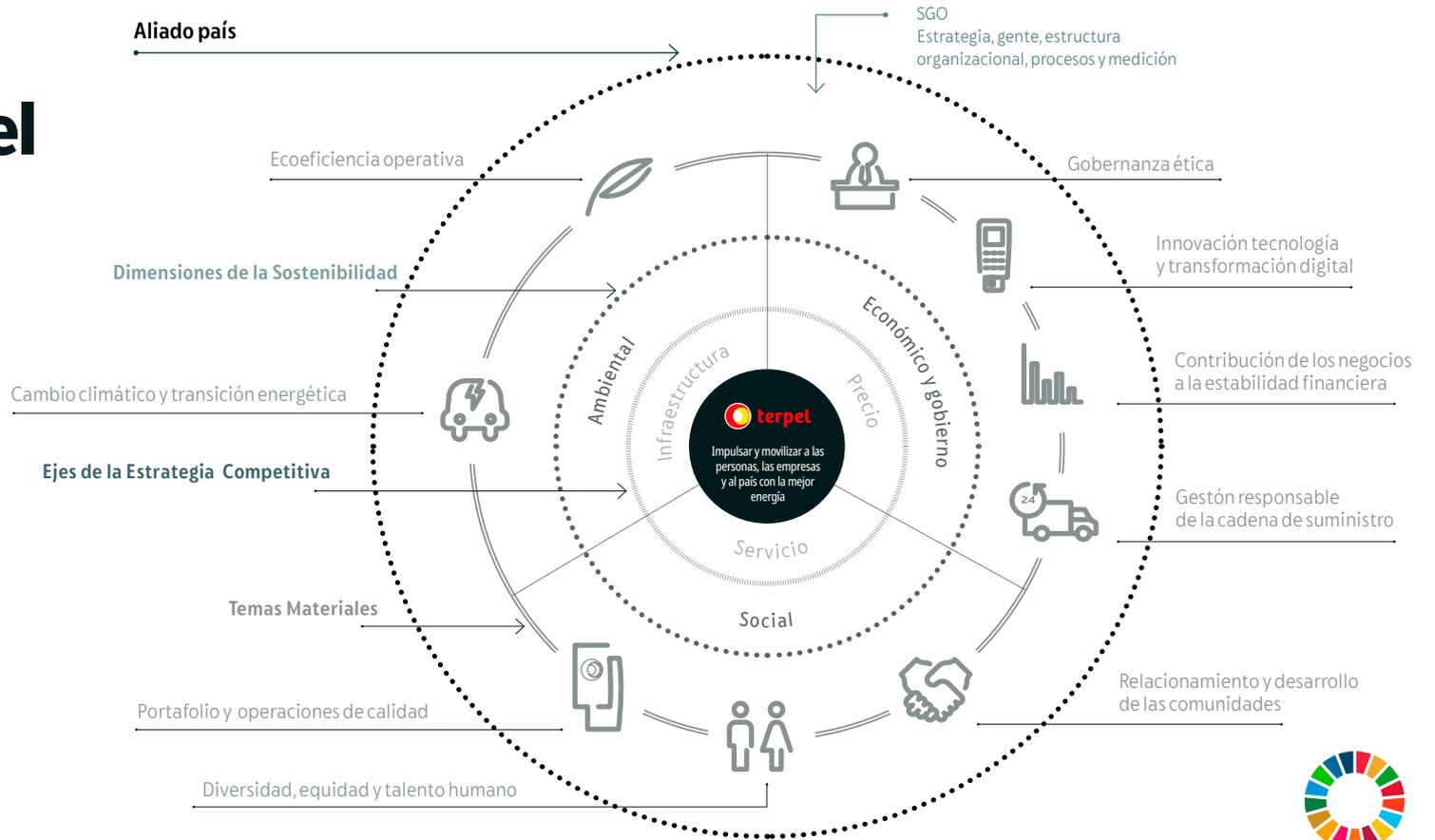
Modelo de sostenibilidad Terpel

En línea con nuestro propósito de 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 9 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 se mantiene vigente para el 2024, el cual nos permitió identificar los riesgos

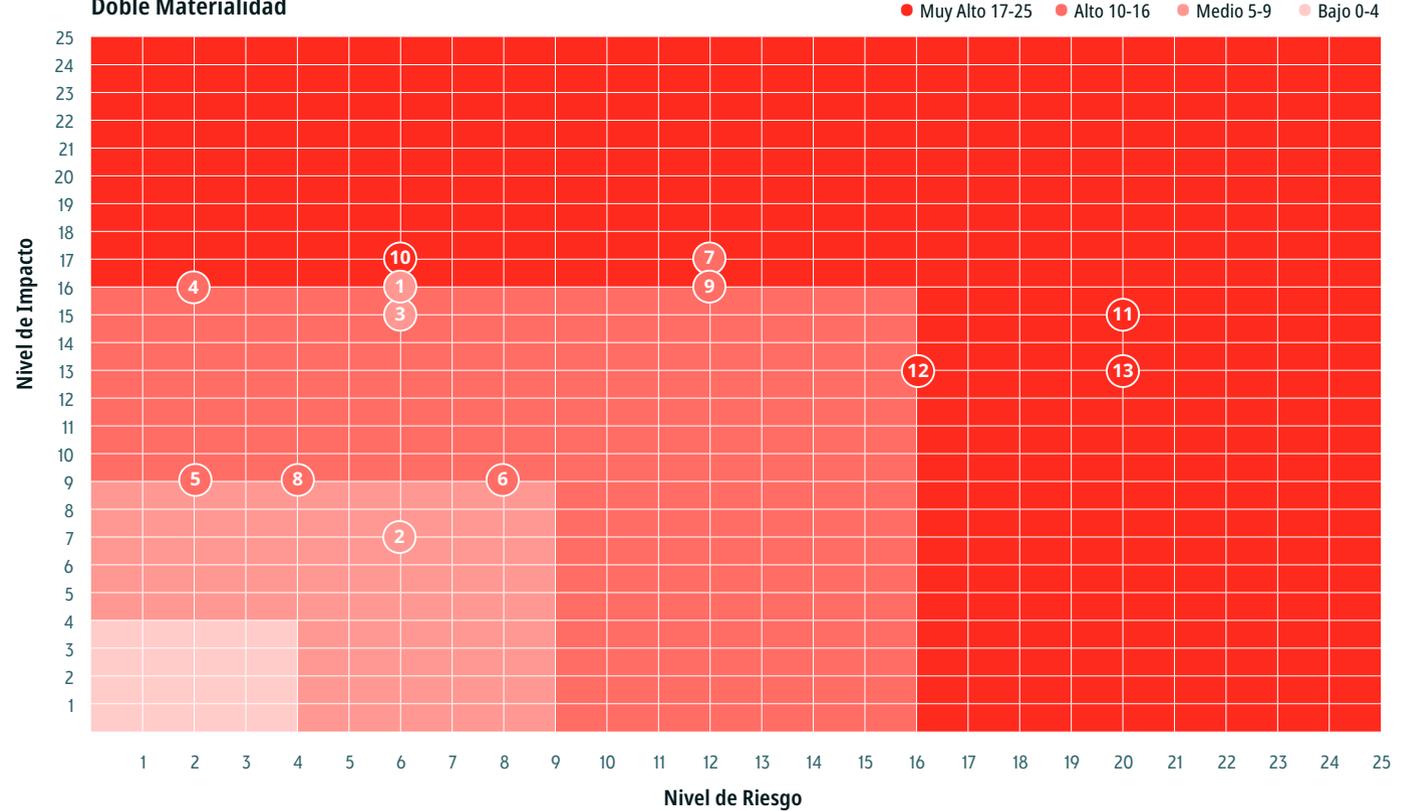
y oportunidades que los aspectos ASG generan a la estabilidad financiera del negocio, así como el impacto significativo que la actividad de Terpel tiene en la sociedad y el medio ambiente. Las etapas que seguimos para llevar a cabo el análisis fueron:

1. Una exhaustiva identificación de mega tendencias de los asuntos estratégicos en términos de ASG para las diferentes líneas de negocio.

2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. **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.

Doble Materialidad



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	Realcionamiento 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

GOBERNANZA ÉTICA



Gobernanza ética

En Terpel, nos comprometemos firmemente con los principios de integridad y transparencia que rigen nuestra organización. Nuestra lucha contra la corrupción y el soborno no es solo un cumplimiento legal, sino un aspecto fundamental de nuestra cultura empresarial. A través de nuestro Programa de Ética Empresarial y Anticorrupción, gestionamos nuestro compromiso con un gobierno corporativo sólido y responsable.

En el marco de estas políticas, establecemos altos estándares para garantizar el cumplimiento de las normativas anticorrupción. Esto incluye la gestión de riesgos relacionados con los territorios donde operamos, los sectores económicos en los que estamos presentes, y los intermediarios con los que mantenemos relaciones comerciales, tanto a nivel nacional como internacional. Implementamos procesos de debida diligencia y realizamos auditorías internas y externas para abordar de manera efectiva los riesgos asociados a la corrupción.

Para lograr este propósito, contamos con diversas herramientas que guían nuestras acciones y decisiones:

1. Código de Conducta: Establece directrices claras sobre ética y comportamiento para nuestros trabajadores y grupos de interés.
2. Política de Derechos Humanos: Refleja nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos en todas nuestras operaciones.

3. Política Anticorrupción: Orienta nuestras prácticas en la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

4. Política de Buen Vecino: Fomenta relaciones armoniosas y responsables con las comunidades donde operamos.

5. Política de Prácticas de Transparencia Contable y Antisoborno: Asegura la integridad y la transparencia en nuestras actividades financieras.

6. Sistema Integral de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo: Reafirma nuestros mecanismos de control y mitigación de riesgos asociados.

Además, realizamos inducciones anuales a través de nuestra plataforma Clase T, donde capacitamos a nuestros trabajadores sobre la aplicación de nuestras políticas, incluyendo el Código de Ética y el Código de Conducta.

Nuestro código de conducta actúa como nuestra guía en el establecimiento de relaciones con nuestros grupos de interés, abarcando nuestras operaciones directas, a nuestros más de 1.400 colaboradores, nuestra cadena de valor y los contratistas que colaboran con nosotros. Este enfoque nos permite construir relaciones de confianza y responsabilidad mutua.

Multas y procesos judiciales

En cumplimiento con nuestro compromiso de transparencia, divulgamos las multas y procesos judiciales a los que hemos estado sujetos en el marco de nuestras operaciones durante el año 2024.

Multas y sanciones en curso

Actualmente, estamos enfrentando multas y sanciones validadas en colaboración con nuestro equipo legal, las cuales involucran a las siguientes entidades:

- Ministerio de Salud
- Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral

Multas atendidas y compromisos cancelados para 2024

Hemos atendido diversas multas y hemos cumplido con los compromisos de pago correspondientes para el periodo 2024. Las entidades involucradas son:

- Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)
- Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral
- Dirección General de Ingresos
- Benemérito Cuerpo de Bomberos
- Municipio de Panamá
- Ministerio de Salud

Cabe destacar que se ejecutó una sanción correspondiente al año 2003 por prácticas monopolísticas, con un valor monetario de USD 150,000.

Monto total de multas y sanciones

Durante el año de reporte, el monto total por concepto de multas y sanciones asciende a USD 175,350.00 desglosado de la siguiente manera:

Multas y sanciones relacionadas con impactos en la salud y seguridad de productos y servicios: USD 5,000.00

Multas y sanciones vinculadas a prácticas de competencia desleal: USD 150,000.00

Otras multas y sanciones significativas para la organización: USD 20,350.00

415-1 ▶

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



Derechos humanos

En Terpel, hemos implementado una política corporativa que establece directrices claras para respetar y promover los derechos humanos en todas nuestras operaciones, así como en las actividades de nuestros grupos de interés y en el ámbito de las operaciones internacionales.

406-1 ▶

En 2024 se registró un caso de discriminación que fue atendido de manera proactiva por la gerencia y dirección del área correspondiente; enfatizándose de manera clara que los comportamientos discriminatorios, no son tolerados dentro de la organización.

Como parte de nuestro plan de acción, se llevó a cabo una reinducción sobre el código de conducta, la cual fue comunicada a todos los colaboradores. Cada participante recibió un certificado que acredita su asistencia al curso, lo que reafirma nuestro compromiso con la creación de un entorno laboral inclusivo y respetuoso.

Lucha contra la corrupción

205-1 ▶

En Terpel Panamá contamos con un Programa de Ética Empresarial contenido en dos documentos: el Código de Principios, Deberes y Prohibiciones para las personas vinculadas con Terpel y un Manual de Procedimientos Para La Lucha Contra Los Actos de Corrupción que complementa el primero.

Asimismo, hemos habilitado canales de denuncias accesibles para todos nuestros directivos, empleados, contratistas y terceros. Estos canales permiten informar a la compañía sobre cualquier conducta inapropiada que pueda constituir un acto de corrupción por parte de nuestros trabajadores. Además, contamos con la opción de implementar

programas de auditoría y control para asegurar el cumplimiento de nuestros parámetros y procedimientos.

Nuestro documento también incluye una matriz de riesgos, donde detallamos las actividades y el nivel de riesgo asociado por país, lo que nos permite gestionar de manera proactiva las posibles vulnerabilidades en nuestras operaciones.

Actividad	Nivel de riesgo
Actos de corrupción por interacción con entidades públicas de otros países, directamente o a través de terceros	Medio
Licitaciones públicas: Ejecución del contrato y pago por parte del funcionario público para otorgar insumos para finalidades particulares, por cuenta de la Compañía	Alto
Terceros o proveedores que interactúan con funcionarios públicos, a nombre de Terpel	Alto
Pago de comisiones por ganancia a empleados, al escoger a un proveedor determinado	Medio
Fraude por robos o por obsequios comprados para la nómina	Alto
Inversiones que realiza Terpel en minoristas	Alto
Operación de marinos	Alto
Conocimiento de la Política actual para el Cumplimiento de Prácticas de Transparencia Contable y Anti-Soborno, frente a funcionarios Gubernamentales	Alto
Donaciones	Alto

Cabe destacar, que realizamos evaluaciones de riesgo de corrupción en el 100% de nuestras actividades diarias, con un enfoque especial en la actividad contractual. Para ello, implementamos un proceso que incluye la búsqueda de listas Clinton usadas por OT (Operation Technology), así como la evaluación de cada cliente y proveedor. Esta metodología nos permite identificar y mitigar riesgos potenciales, garantizando así un entorno de negocios más seguro y confiable.

Como un importante paso en el fortalecimiento de nuestro sistema de debida diligencia, en 2024 inicio labores el Comité de Ética de Terpel Panamá que, de forma alineada con nuestro Comité de Ética Corporativo, tiene por objetivo preservar nuestra reputación y servir de orientación a través de directrices de ética y buen comportamiento para nuestros colaboradores y grupos de interés relevantes para la operación de la compañía en el país.

Políticas y procedimientos anticorrupción

(205-2) En el marco de nuestro compromiso con la transparencia y la ética, se han implementado políticas y procedimientos anticorrupción que son comunicados de manera efectiva a todos los niveles de la organización.

Miembros del Órgano de Gobierno: Casi la totalidad de los miembros del órgano de gobierno han recibido la comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. Este proceso se lleva a cabo a través de comunicados enviados por correo electrónico, asegurando que todos estén informados y alineados con nuestras directrices.

Comunicación a los empleados: Se ha logrado comunicar las políticas y procedimientos anticorrupción a los colaboradores de la compañía.

Comunicación a socios de negocio: Las políticas y procedimientos anticorrupción se comunican a nuestros socios de negocio al momento de establecer relaciones comerciales. Cada contrato suscrito incluye una cláusula que detalla el compromiso con la ética y la integridad; así mismo, socializamos estas prácticas anticorrupción con todos nuestros proveedores y clientes al inicio de cada relación comercial, asegurando así que todos nuestros aliados compartan este compromiso con la ética.

205-3 ▶

La gestión de incidentes de corrupción es realizada por la dirección jurídica y el Comité de Ética. Hasta el momento, no se han reportado incidentes confirmados que hayan resultado en despidos o medidas disciplinarias hacia empleados, ni casos confirmados relacionados con la rescisión o no renovación de contratos con socios de negocio por infracciones de corrupción.

206-1 ▶

Durante el periodo objeto del informe, hemos gestionado acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal e infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia. Las decisiones y sentencias obtenidas en nuestras acciones jurídicas han sido fundamentales para fortalecer nuestra estrategia corporativa y asegurar un entorno competitivo saludable.



GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO



Gestión responsable de la cadena de suministro

La cadena de suministro es un pilar fundamental que nos permite cumplir con nuestra propuesta de valor a través de los productos, servicios y experiencias que brindamos a nuestros clientes y consumidores. La gestión eficiente de esta cadena es esencial para asegurar la calidad de nuestras ofertas y consolidarnos como la opción preferida en el mercado.

La alineación de nuestros proveedores con las políticas y visión organizacional es determinante en cómo operamos, en la percepción que se tiene de nosotros en diferentes contextos y en el impacto que generamos en nuestros grupos de interés. Por esta razón, nos comprometemos a que cada eslabón de nuestra cadena de suministro sea sostenible y se adhiera a estándares mínimos en aspectos legales, de calidad, ambientales y de seguridad. Nuestro objetivo es que cada proceso sea eficiente y contribuya con el bienestar de las comunidades donde operamos, al tiempo que implementamos acciones que promuevan la protección del planeta y la mitigación de posibles impactos negativos.

En Terpel, comprendemos que una cadena de suministro sostenible es clave para edificar un futuro empresarial sólido y responsable. En nuestra organización, esta cadena representa una función estratégica y logística, que abarca todas las operaciones necesarias para asegurar que los productos y mercancías lleguen de manera eficiente al cliente final.

Nuestros proveedores

La relación con nuestros proveedores es esencial para mantener un estándar de calidad en nuestros servicios: todos ellos deben pasar por un proceso de evaluación, fundamentado en la gestión de compras. Anualmente, los administradores de contrato evalúan el desempeño de los proveedores clasificados como críticos, siguiendo el instructivo correspondiente. Esta evaluación clasifica a los proveedores en categorías como excelentes, confiables, en desarrollo o no aptos. Aquellos que no alcanzan un puntaje mínimo no son tenidos en cuenta durante un año, previa aprobación de la Dirección de Compras.

Si bien nuestros proveedores están ubicados principalmente en Panamá, también trabajamos con empresas presentes en varios países de la región. Esta diversidad geográfica nos permite tener acceso a una amplia gama de productos y servicios.

En Terpel disponemos de un código de conducta aplicable también a los proveedores.

La gestión eficiente de nuestra cadena de suministro se presenta como una ventaja competitiva sostenible, permitiéndonos mitigar riesgos e impactos en nuestras operaciones. En este marco, realizamos evaluaciones para identificar oportunidades de mejora, implementando acciones estratégicas que fomentan el desarrollo integral de nuestra cadena. Asimismo, promovemos el abastecimiento local, lo que aporta a la economía regional y contribuye a reducir la huella ambiental asociada al transporte.

Con este enfoque integral en nuestra cadena de suministro, aseguramos que cada paso esté alineado con los objetivos corporativos, garantizando así la satisfacción de nuestros clientes y el éxito organizacional.

Gestión ética de proveedores 2024

Número de proveedores cubiertos por el código de ética (o conducta) de la compañía **1,788**

Número de proveedores que han firmado consentimiento por escrito/digital en los últimos tres años **431**

Número de proveedores capacitados en ética empresarial que mantienen contratos vigentes **0**

Número de proveedores a los que se les ha comunicado la política y/o procedimiento anticorrupción **1,788**

204-1 Proveedores

Proveedores nacionales

1,660 90%

Proveedores internacionales

128 10%

Número de proveedores PYMES

60 3%

Criticidad de los proveedores 2024

Proveedores críticos

82

Proveedores no críticos

1,479

Porcentaje en relación con el total a proveedores críticos

17.2%

Porcentaje en relación con el total a proveedores no críticos

82.7%



Monto total pagado (USD\$) a proveedores nacionales

124,924,924

Monto total pagado (USD\$) a proveedores PYMES

4,409,756

PORTAFOLIO Y SERVICIOS DE CALIDAD



Portafolio y servicios de calidad

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.

En este contexto, la tecnología y la transformación digital se convierten en pilares fundamentales que nos distinguen, permitiéndonos operar de manera más eficiente, ágil y confiable, y adaptarnos a las dinámicas cambiantes de nuestro entorno.

Operación de combustibles líquidos

Estaciones de Servicio- EDS

Ofrecemos una amplia gama de servicios diseñados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestra propuesta de valor se centra en proporcionar experiencias memorables a través de estaciones modernas, equipadas con la mejor infraestructura, precios competitivos y un servicio de calidad.

Además, complementamos nuestra oferta con una red de servicios de conveniencia que refuerzan nuestro compromiso con la excelencia en cada uno de 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, capaz de garantizar un servicio de alta calidad. Nuestra propuesta se distingue no solo por su innovación, sino también por su 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 192 a nivel nacional.

Nuestra gestión en 2024:

Durante el año de reporte, hemos implementado diversas iniciativas y programas destinados a fortalecer el acompañamiento a nuestros afiliados, proveedores, clientes y consumidores en las Estaciones de Servicio (EDS). A continuación, se detallan las acciones más destacadas:

- ▶ **Programa de descarga nocturna:** Hemos incorporado siete (7) estaciones de servicio en el programa de descarga nocturna, diseñado para garantizar la operatividad de las EDS durante los horarios de mayor afluencia diurna.
- ▶ **Expansión de la red de estaciones de servicio:** En línea con nuestros planes de expansión, hemos puesto en operación siete (7) nuevas estaciones de servicio, alcanzando un total de 142 EDS en nuestra red.

Cifras 2024





► **Implementación de servicio completo:** Se han incluido tres (3) nuevas EDS en el programa de Servicio Completo, lo que eleva nuestra oferta a 78 de un total de 142 estaciones.

► **Universidad de líderes Terpel:** De forma coordinada con nuestro equipo de Gestión Humana, durante 2024 un total de 160 colaboradores, incluyendo asesores comerciales, administradores y supervisores, participaron activamente en la Universidad de Líderes Terpel, con el objetivo de fortalecer y potenciar sus habilidades de liderazgo.

► **Mejoras operativas:** Hemos realizado ocho (8) cambios en la operación de nuestros comisionistas y hemos iniciado un proceso de digitalización de documentos utilizados en las EDS, buscando así incrementar la eficiencia y generar ahorros. Además, hemos implementado el servicio de Flota-Control Chip en 30 estaciones de servicio completo, así como en 10 estaciones de alto flujo, como parte de los beneficios adicionales que ofrecemos a nuestros clientes corporativos.

A estas iniciativas se suman las implementadas en nuestra red de estaciones afiliadas, buscando agregar valor a todos los que creen y confían en nuestra marca:

► Apertura de 11 nuevas estaciones afiliadas a nivel nacional e inicio de la operación de 2 tiendas Va&Ven, en estaciones afiliadas ubicadas en la provincia de Chiriquí (en el distrito de Volcán y en el sector de Paso Canoas, en zona fronteriza con Costa Rica).

► Buscando generar eficiencias operacionales, nuestros afiliados recibieron acceso a plataformas como Cotalker y de mantenimiento (en esta última pueden ingresar sus reportes y ser atendidos de manera expedita, así como visualizar la trazabilidad de sus reportes, evidenciar fotográficamente los mismos y aprobar los trabajos de mantenimiento realizados en la estación). A ellas se suma el acceso a nuestra plataforma de proveedores, en la que nuestras estaciones afiliadas pueden subir facturas de cobro y visualizar la trazabilidad de sus pagos.

► En 2024 el 64% de nuestras estaciones afiliadas contaron con acceso al servicio Flota Terpel; lo que representó un crecimiento del 50% en términos de galones despachados a clientes flota, frente a 2023.

► Para fortalecer nuestra comunicación en doble vía, creamos un canal whatsapp entre nuestras estaciones afiliadas y el equipo de flotas, buscando con ello mantener contacto en tiempo real, brindar el apoyo que sea requerido y realizar aprobaciones de despacho de flota.

► En 2024 logramos entrenar a 216 vendedores de pista de nuestra red de estaciones afiliadas, lo que significó un incremento del 18% frente a las capacitaciones realizadas en 2023 alternando modalidades presenciales (incluida la Academia Móvil Terpel) y virtuales.

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 trasciende la provisión 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 a través de una extensa red de 32 aeropuertos en la región.

Combustibles Marinos

Enfocamos nuestra actividad en la provisión de combustible marino para una amplia gama de embarcaciones, operando en 22 puertos y alcanzando un volumen de ventas de 8,32 millones de galones. En el ámbito corporativo, hacemos parte de la Asociación Internacional de la Industria de Bunkers (IBIA) y mantenemos una estrecha colaboración con reconocidas organizaciones en el país, como la Cámara Marítima de Panamá.

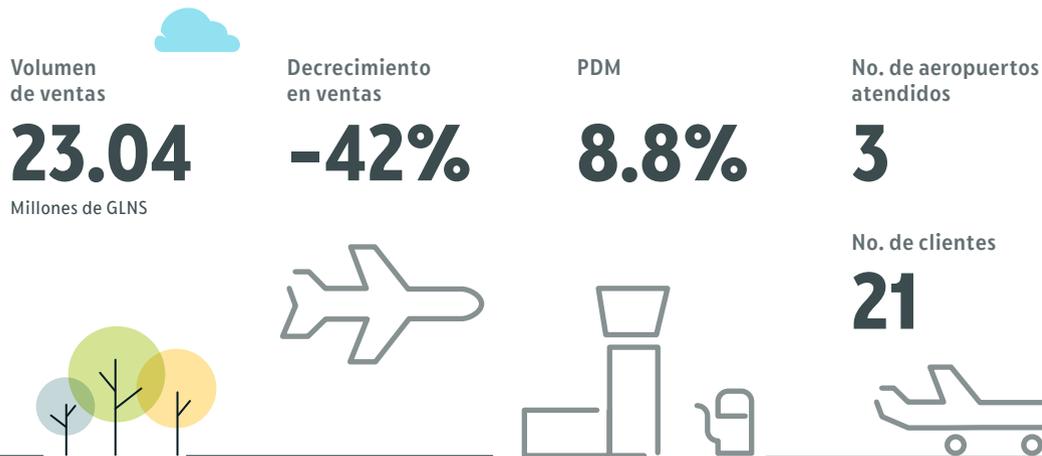
- ▶ Participación en la Comisión de Bunkering de la Cámara Marítima de Panamá, lo que ha permitido establecer un espacio de diálogo y colaboración con actores relevantes del sector.
- ▶ Asistencia y organización de eventos de networking, así como la invitación a clientes y prospectos del sector para que participen en eventos organizados por Terpel, promoviendo así el establecimiento de relaciones comerciales sólidas.

Nuestra gestión en 2024:

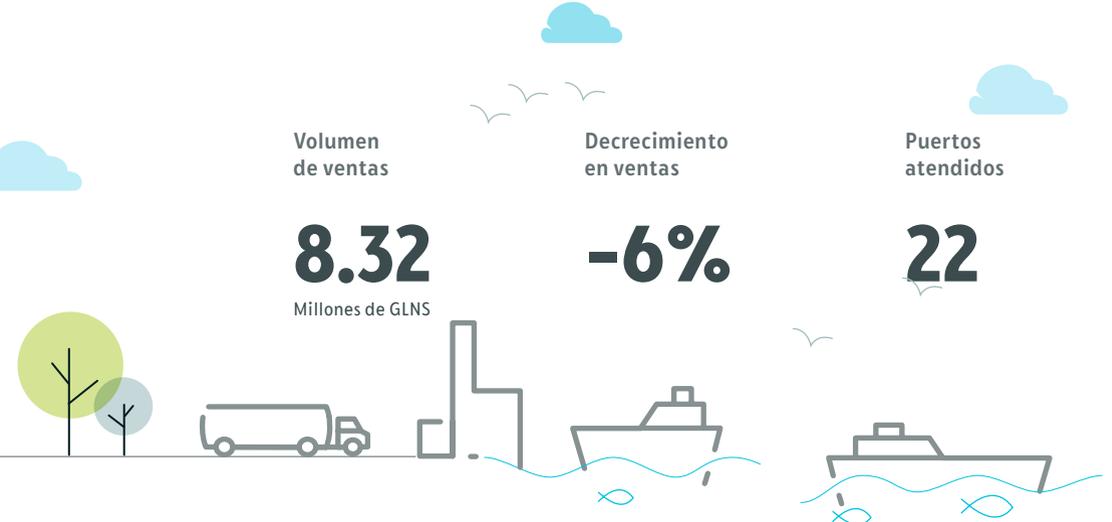
Identificamos la necesidad de estrechar el relacionamiento con actores clave del sector marino en Panamá para fomentar una colaboración más efectiva y un intercambio de información fluido. Para ello se implementaron las siguientes acciones:

La implementación de esta estrategia ha proporcionado la activación de nuevas cuentas y la realización de iniciativas conjuntas, facilitando un acercamiento más estrecho con empresas líderes del mercado marino. Esto ha redundado en un fortalecimiento de la red de contactos y en el posicionamiento de Terpel como un actor relevante en el sector.

Cifras 2024



Cifras 2024





Operación de Lubricantes

Ofrecemos soluciones innovadoras que se ajustan a la evolución, necesidades y expectativas de nuestros clientes, garantizando los más altos estándares de calidad. Contamos con una amplia red de distribución a nivel nacional, respaldada por la experiencia técnica y el conocimiento de nuestro equipo.

Cifras 2024

Volumen de ventas

724,2

Miles de GLNS



Crecimiento en ventas

12%

PDM

8%



Total, de clientes

715

Total puntos de venta

1,700



Nuestra gestión en 2024:

- ▶ Implementación del programa de ventas de paquetes: Continuamos con nuestro programa de ventas de paquetes o combos, garantizando los mejores precios del mercado a través de nuestras redes de estaciones. Además, mantendremos el Plan de Incentivo "EL MÁS BERRACO" para motivar a nuestro equipo.
- ▶ Desarrollo de nuevos clientes y segmentos: Seguiremos enfocados en la adquisición de nuevos clientes y la exploración de nuevos segmentos de mercado. Además, continuaremos con el plan de ventas cruzadas dirigido a nuestros clientes del sector de combustibles.
- ▶ Mejora de la infraestructura de almacenamiento: Invertiremos en la mejora de nuestra infraestructura de almacenamiento para optimizar la gestión de nuestros productos y garantizar un servicio eficiente.
- ▶ Gestión de inventarios: Mantendremos un inventario actualizado que nos permita impulsar de manera efectiva nuestro programa de ventas y responder ágilmente a las demandas del mercado.
- ▶ Reconocimiento a trabajadores: Implementaremos un sistema de entrega de premios mensual para reconocer el esfuerzo y compromiso de los trabajadores en nuestras estaciones propias, fomentando así un ambiente de trabajo motivador.
- ▶ Actualización del portafolio de lubricantes: Nos comprometemos a ofrecer un portafolio de productos de lubricantes actualizado y en línea con las necesidades del mercado, asegurando así la satisfacción de nuestros clientes.



Lanzamiento oficial alianza Total Energies y Terpel Panamá.

Alianza estratégica con TotalEnergies



Reafirmando nuestro compromiso con la puesta en marcha de propuestas de valor diferenciadoras que respondan a las expectativas de nuestros clientes,

establecimos una alianza estratégica con TotalEnergies (se escribe pegado) la cuarta compañía multi-energética más grande del mundo y en el segmento de lubricantes, para la distribución de los productos lubricantes TotalEnergies en el país.

Esta alianza, respaldada por un sólido equipo técnico y una robusta red de abastecimiento, fortalece nuestro portafolio de lubricantes en Panamá; incluyendo soluciones avanzadas diseñadas para vehículos de última generación e industriales y cumpliendo con los más altos estándares de calidad.

Servicios de Conveniencia

En Terpel atendemos personas: no vehículos. Por ello, integramos a nuestra oferta de combustibles y lubricantes, Servicios de Conveniencia compuestos por tiendas de conveniencia, autolavados y kioscos que dinamizan nuestras EDS y acompañan a los millones de usuarios que las visitan diariamente.



En 2024 abrimos 2 nuevas tiendas, consolidando nuestra oferta de servicios.

En 2024 Sbarro, la cadena líder de pizzas de estilo neoyorquino, continuó creciendo y llegando a las provincias de Chiriquí, Veraguas, Coclé y Los Santos, llevando EL SLICE MÁS GRANDE DE PANAMÁ, al cual se le suman los deliciosos strombolis, pizza rellena y breadsticks.

En 2024 abrimos 13 nuevos puntos Sbarro en nuestras tiendas Va&Ven, para un total de 18 en el país, llevando a nuestros consumidores una deliciosa alternativa con ingredientes frescos y de la mejor calidad.

Comprometidos con la sostenibilidad ambiental de nuestra operación, en nuestra red de tiendas Va&Ven y quioscos iniciamos un plan de reducción de materiales plásticos de un solo uso (entre los que se encuentran cubiertos, envases para bebidas calientes, envases para comidas solidas -secas y frías-) lo que nos permitió dejar de usar más de 1.500.000 unidades de materiales plásticos; así como reemplazarlos por materiales fabricados en fibra de arroz y papel Kraft.

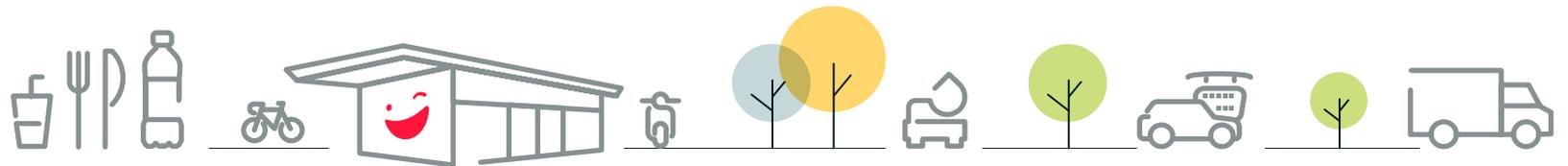


Pawa: marcando la diferencia

En 2024 tuvimos un hito muy relevante frente a nuestra marca de agua propia mineral Pawa, que empezó a ser distribuida a nivel nacional en una nueva presentación Tetrapak que, al estar elaborada con materiales de origen vegetal, se convierten en una gran alternativa para contribuir con la sostenibilidad ambiental de Panamá y con nuestros esfuerzos en materia de reducción de huella de carbono.

Cifras 2024

Volumen de ventas	PDM	Crecimiento en ventas	Tiendas	Puntos Sbarro	Kioscos	Wash 'n Go	Ziclos	Drive Thru	Food trucks
47,5	55%	0.6%	64	18	81	6	2	1	3
USD MM									



Combustibles para la Industria

Nos posicionamos como el motor que potencia la industria nacional. Proporcionamos combustible y energía a sectores estratégicos de la economía, incluyendo construcción, transporte, energía, agroindustria, comercio y otros ámbitos industriales.

Nuestro amplio portafolio de productos y servicios garantiza un suministro continuo y una logística eficiente de líquidos, gas y lubricantes, respaldada por una robusta red de abastecimiento. Además, ofrecemos asesoramiento técnico, ambiental y regulatorio, así como programas de capacitación integral diseñados para transferir conocimientos y fortalecer las competencias de nuestros clientes.

Comprometidos con la excelencia, trabajamos para ser su socio confiable en el desarrollo y crecimiento de sus operaciones.

Nuestra gestión en 2024:

- ▶ Llevamos a cabo la instalación de siete sistemas de control de flota e inventarios dirigidos a clientes del sector de industria fija. Esta medida busca optimizar la gestión logística y mejorar la visibilidad de los despachos.
- ▶ Entre los resultados más destacados de esta iniciativa se encuentra la adquisición de nuevos clientes que valoran la implementación de tecnologías avanzadas. Asimismo, hemos logrado la renovación de contratos de suministro con clientes existentes, lo que refuerza nuestra posición en el mercado y nuestra propuesta de valor.

Cifras de negocio

Volumen de ventas

22.96

Millones de GLNS

Decrecimiento en ventas

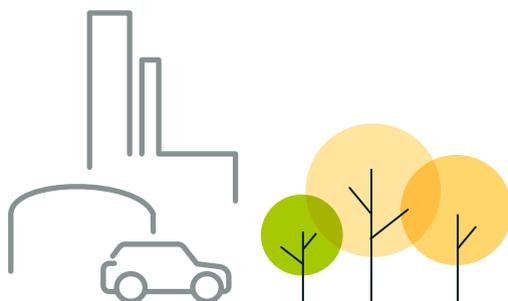
-47%

PDM

15.1%

Número de clientes

106



NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA



Nuestro compromiso con el planeta

Cambio climático y transición energética

La Estrategia de cambio climático de Terpel se fundamenta en su postura ambiental, que refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. A través de 3 frentes, buscamos no solo mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones, sino también contribuir con un futuro más sostenible para las comunidades y los territorios en los que operamos.

1. Gestión de cambio climático y eficiencia energética

Nuestro primer objetivo es alcanzar un 50% de reducción de emisiones de carbono para 2030 y lograr el carbono neutralidad para 2050, en relación con las emisiones de alcance 1 y 2 de nuestra huella de carbono. Para ello, en 2024, implementamos una serie de iniciativas innovadoras que incluyeron la expansión de nuestra red de electrolinerías en diversas provincias del país. Las nuevas estaciones están ubicadas en:

- Provincia de Panamá: Estación de Servicio Racing
- Provincia de Panamá Oeste: Estación de Servicio Panamericana TC
- Provincia de Colón: Estación de Servicio 4 Altos
- Provincia de Chiriquí: Estación de Servicio San Félix

Además, comenzaremos la instalación de paneles solares, que se espera estén operativos en el primer trimestre de 2025, en las siguientes estaciones:

- EDS El Crisol
- EDS San Antonio
- EDS Sabanitas
- EDS Llano Bonito
- EDS Racing

2. Operación segura

Nuestro segundo objetivo es garantizar que nuestras operaciones se realicen con el máximo respeto por el medio ambiente, asegurando así la continuidad del negocio dentro de un marco de sostenibilidad. Este compromiso se traduce en la implementación de prácticas responsables y seguras que protejan tanto a nuestros entornos operacionales y comunidades, como a nuestros trabajadores.

3. Economía circular y gestión de residuos

El tercer objetivo es transformar nuestro modelo de gestión de residuos, promoviendo su aprovechamiento y reciclaje para mitigar los impactos ambientales derivados de su incorrecta disposición final. En 2024, nuestro programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT se amplió a las estaciones de servicio señaladas a continuación:

- EDS Llano Bonito
- EDS Villa Catalina
- EDS San Antonio
- EDS El Crisol

Con la instalación de cuatro nuevas estaciones de reciclaje, fabricadas en madera plástica proveniente de los productos reciclados conjuntamente con nuestros vecinos residenciales, empresariales y por nuestras estaciones y tiendas, reforzamos nuestro compromiso con la economía circular y la gestión adecuada de residuos.

Proyectos nuevos y futuras iniciativas

Como parte de nuestra gestión ambiental, estamos comprometidos a desarrollar nuevos proyectos que incluyan:

- Instalación de electrolinerías
- Programa de uso de energías renovables
- Instalación de paneles solares
- Instalación de estaciones de reciclaje

Durante el año 2024, hemos destinado un total de USD \$575,880.3 a inversiones específicas en iniciativas ambientales. Estas inversiones están diseñadas para impulsar proyectos estructurales y de largo plazo, con el objetivo de generar un impacto positivo 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.

A continuación, se presenta de manera más detallada esta inversión en sostenibilidad ambiental:

Inversión ambiental

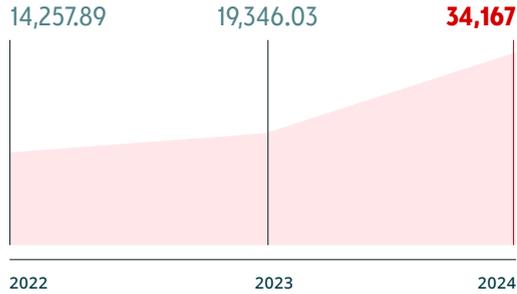
Iniciativa / Proyecto	US Desembolsados durante el año 2024
Estaciones de reciclaje	12,724
Autoconsumo en EDS / paneles solares	485,292.54
Instalación de sistema de recuperación de vapores y separador de hidrocarburo EDS Centenial y EDS Brisas del Mar	77,863.00

302-1 ▶

Consumo de Energía

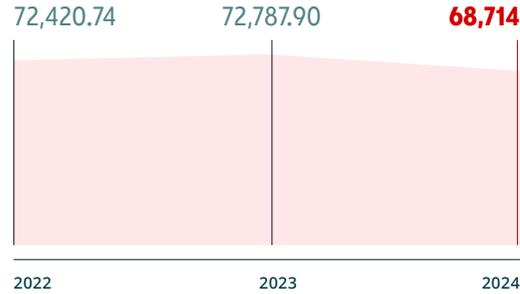
Consumo de combustibles no renovables

En GJ



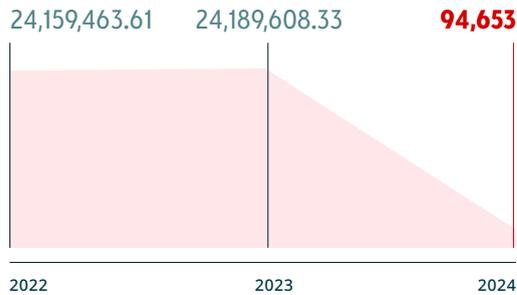
Consumo total de energía renovable

En GJ



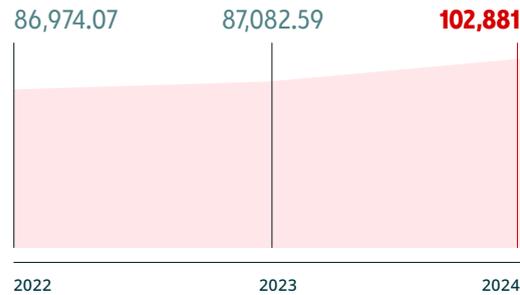
Consumo de electricidad

En GJ



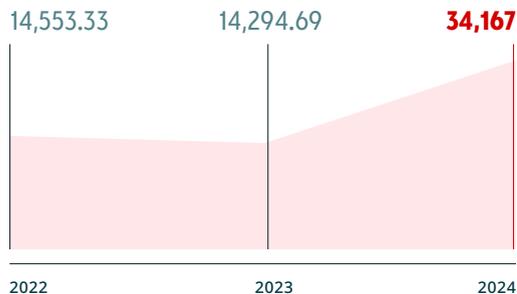
Consumo energético total de la organización

En GJ



Consumo total de energía no renovable

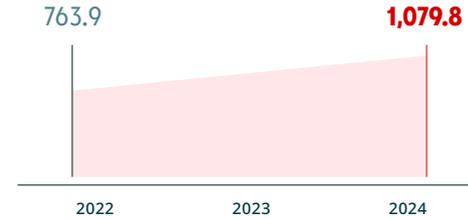
En GJ



Huella de carbono, emisiones de GEI en TCO₂eq

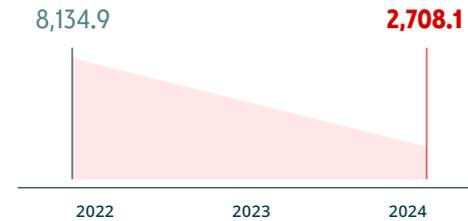
305-1 ▶

Emisiones directas (alcance 1)



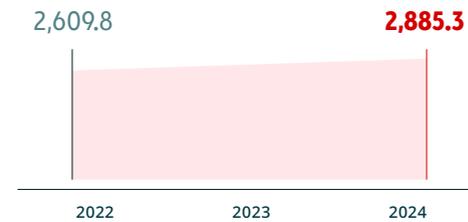
305-2 ▶

Emisiones indirectas (alcance 2)

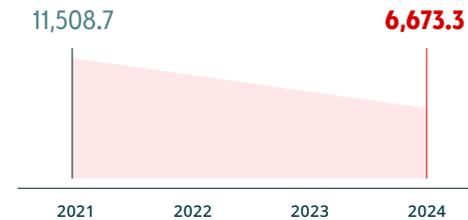


305-3 ▶

Emisiones indirectas (alcance 3)



Total emisiones



Ecoeficiencia operativa

En Terpel, consideramos que la ecoeficiencia operativa es un pilar fundamental de nuestro compromiso con la gestión responsable y sostenible de nuestras actividades diarias. A través de este enfoque, estamos impulsando la adopción de prácticas que garantizan una gestión consciente en la protección de la biodiversidad y los ecosistemas. Además, implementamos principios de economía circular, optimizando la gestión de residuos y materiales.

Para nosotros, este enfoque es un imperativo ético que refleja nuestra convicción de que la excelencia empresarial debe estar intrínsecamente vinculada a la preservación del medio ambiente. En un contexto global donde la urgencia de enfrentar los desafíos ambientales se hace cada vez más evidente, estamos decididos a actuar con firmeza y responsabilidad.

306-1 ▶

En Terpel entendemos que la gestión de residuos va más allá de recoger y desechar los materiales generados en nuestras facilidades (oficinas, estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, entre otras). Nuestros programas de manejo de residuos están diseñados para ser inclusivos, abarcando también los desechos producidos por las comunidades cercanas y los hogares de nuestros trabajadores. Este enfoque contribuye a minimizar nuestro impacto ambiental y a generar un entorno más sostenible.

La clave de nuestro compromiso con una gestión responsable de las operaciones diarias radica en la correcta segregación y manejo de los residuos. Todos nuestros desechos son procesados de acuerdo con las siguientes categorías:

1. Incineración: Residuos que no pueden ser reciclados y son gestionados a través de procesos controlados, para minimizar su impacto ambiental.

2. Reciclaje y uso de combustibles alternos: Materiales que pueden ser reciclados o transformados en combustibles alternativos, contribuyendo a la economía circular.

3. Reciclaje y transformación de materiales en madera plástica: Innovamos en la reutilización de ciertos residuos, convirtiéndolos en productos útiles y sostenibles.

Gracias a estos procesos, logramos reducir significativamente el volumen de residuos que se envían a los vertederos, lo que representa un paso importante hacia la sostenibilidad.

De forma alineada con la agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, cada una de nuestras acciones está alineada con un compromiso firme hacia la sostenibilidad empresarial, asegurando que nuestras operaciones no solo sean eficientes, sino también respetuosas con el medio ambiente y las comunidades que nos rodean.

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

306-2 ▶

Eliminación de Residuos

En nuestra organización, estamos comprometidos con la gestión eficiente y responsable de los residuos, implementando herramientas digitales innovadoras como COTALKER y Zenput. Estas plataformas nos permiten reducir significativamente el uso de papel impreso en nuestras inspecciones y en la generación de reportes, alineándose con nuestra estrategia de sostenibilidad y eficiencia operativa.

Las iniciativas para la reducción de residuos están fundamentadas en regulaciones que limitan la importación de productos plásticos de un solo uso al país, conforme a la Ley 187 del 2 de diciembre de 2020. Esta normativa se traduce en la eliminación de ciertos productos en nuestras Tiendas de Conveniencia, tales como revolvedores plásticos desechables, platos plásticos y popotes (o carrizos) plásticos. La gestión de nuestros residuos se realiza a través de diversas estrategias, que incluyen:

- Programas de recolección de residuos tanto municipales como privados, garantizando un manejo adecuado de los desechos generados.
- Programa de recolección de residuos para reciclaje, enfocado en materiales específicos como cartón, aluminio, vidrio y baterías, promoviendo su reutilización y minimizando el impacto ambiental.
- Gestión del aceite usado, llevada a cabo por un gestor certificado por el Ministerio de Salud, asegurando un proceso de recolección que cumple con los estándares regulatorios y de seguridad.

Programa de Sostenibilidad Ambiental ReciclaT

Hemos puesto en marcha el programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT, en nuestras oficinas corporativas y en estaciones de servicio ubicadas en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, con el objetivo de generar conciencia y promover buenas prácticas a favor del adecuado manejo y destino final de productos de un sólo uso.

De forma gratuita y bajo un enfoque de economía circular, este programa le brinda la posibilidad a nuestros vecinos residenciales y empresariales de disponer adecuadamente de todo tipo de materiales de un solo uso (plástico, cartón, latas, vidrio, electrónicos y electrodomésticos, baterías



Programa de Sostenibilidad Ambiental ReciclaT, llevado a cabo en las provincias de Chiriquí, Panamá y Panamá Oeste.

¿Cómo funciona ReciclaT?

- ▶ En las estaciones de servicio participantes en ReciclaT se encuentran ubicados contenedores fabricados en madera plástica, proveniente de los materiales reciclados por vecinos y por la misma operación, en los que pueden ser depositados los materiales señalados previamente.
- ▶ Luego de ser contabilizados, separados y clasificados, los materiales son transformados para apoyar los programas de rehabilitación para personas afectadas por las drogas liderados por la Fundación Remar en Panamá; evitando de esta forma que lleguen a Cerro Patacón o a zonas costeras aledañas.
- ▶ En alianza con Bliss Panamá, compañía nacional con más de 15 años de experiencia en el manejo sostenible de materiales, los productos recolectados a través de ReciclaT 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 electricidad ahorradas, únicamente por reciclar adecuadamente.
- ▶ En cada punto ReciclaT hay un código QR, en el que cada persona puede ver los resultados generados por cuenta del manejo sostenible de recursos.

En 2024 contamos con un total de 9 puntos ReciclaT, ubicados estratégicamente en estaciones de servicio presentes en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, lo que nos ha permitido fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

-portátiles y de automóviles-, sillas, mesas y artículos decorativos de casa y oficina, entre otros) en nuestra red de estaciones de servicio participantes.

Estaciones de servicio participantes del programa ReciclaT:

1. EDS Howard - Provincia de Panamá Oeste.
2. EDS Alessandria - Estación afiliada en la zona norte de la provincia de Panamá.
3. EDS Transístmica - Zona metropolitana de la provincia de Panamá.
4. EDS Albrook- Zona metropolitana de la provincia de Panamá.
5. EDS Santa Elena - Zona metropolitana de la provincia de Panamá.
6. EDS Llano Bonito - Zona metropolitana de la provincia de Panamá.
7. EDS El Crisol - Zona este de la provincia de Panamá.
8. EDS Villa Catalina - Zona este de la provincia de Panamá.
9. Oficinas Administrativas Terpel Panamá - Marbella, zona centro de la provincia de Panamá.

A través de ReciclaT, en 2024 superamos la meta de reducción de huella fijada para el año (pasando de 13 a 15 toneladas de CO2) y contamos con la participación de 116 colaboradores (incluyendo equipo de nuestras estaciones propias y afiliada participante, así como de nuestras oficinas corporativas en Ciudad de Panamá). Nuestra meta para 2025 es mantener la operatividad de todos nuestros puntos de reciclaje y aumentar nuestra capacidad de reducción de emisiones a 17 toneladas de CO2.

ReciclaT es el resultado de nuestro compromiso con la sostenibilidad: durante el próximo año, ReciclaT continuará ampliándose estratégicamente a lo largo de nuestra red de estaciones de servicio y tiendas Va&Ven.



Punto ReciclaT en EDS Albrook Canfield – Ciudad de Panamá.



305-5 ▶

Durante el año de reporte, hemos alcanzado una reducción de 2.07 toneladas métricas de CO2 equivalente en emisiones indirectas de gases de

efecto invernadero (GEI) de alcance 2. Este logro es el resultado de la implementación de estrategias de eficiencia energética en nuestras EDS y Tiendas de Conveniencia.

Residuos generados y dispuestos (Toneladas métricas)

■ 2023 ■ 2024

306-3 ▶

Total de residuos peligrosos generados



306-5 ▶

Residuos peligrosos destinados a incineración con recuperación energética



306-5 ▶

Residuos peligrosos con otras operaciones de eliminación



Eventos de derrame de combustible y lubricantes

En 2024 registramos en nuestras operaciones incidentes de derrame de combustible diésel y lubricantes, que totalizaron 1.32 m³ derramados. A continuación, se detallan los eventos presentados:

Derrame de combustible Diésel

- Sobrellenado de tanques: derrame presentado durante la descarga de combustible en la estación de servicio, debido a un sobrellenado de los tanques.
- Falta de hermeticidad en conexiones: se presentó un incidente durante la descarga de un tanque aéreo para un cliente del sector industrial, causado por la falta de hermeticidad en la conexión del tanque.
- Rotura de manguera en despacho: se registró un derrame durante el proceso de despacho a vehículo en pista, resultado de la rotura de una manguera.
- Incrustación de emparrillado perimetral: se produjo un derrame debido a la rotura del tanque de combustible del cabezal, ocasionada por la incrustación del emparrillado perimetral.

Derrame de Lubricantes

Se reportó un derrame de lubricantes como consecuencia de la caída de una tarima, durante el proceso de estiba en la bodega de lubricantes.

Es importante destacar que no se registraron impactos significativos en el medio ambiente ni en las comunidades circundantes. Implementamos medidas correctivas de manera inmediata para remediar los derrames y fortalecer nuestros protocolos de seguridad, asegurando así el compromiso continuo con la protección del entorno y el bienestar de la comunidad. Es fundamental mantener dichas acciones de mitigación y control para minimizar la ocurrencia de estos eventos y garantizar la seguridad en nuestras operaciones.

Gestión y uso eficiente del agua

303-1 ▶

En nuestra organización, la gestión del agua es un aspecto fundamental que garantizamos a través de un suministro confiable proporcionado por el Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados (IDAA) y a través de pozos autorizados por esta misma autoridad. El uso del agua se distribuye en diferentes áreas operativas y administrativas. En nuestras oficinas y bodegas, el consumo se destina a uso humano, así como a labores de limpieza y mantenimiento. En nuestras estaciones de servicio, el agua se utiliza para labores de limpieza, servicio a vehículos, riego y consumo humano. Las tiendas de conveniencia, por su parte, utilizan el agua para la preparación de alimentos, limpieza y labores de aseo, además de su uso para consumo humano. Asimismo, contamos con servicios de lavado de autos que también dependen de este recurso.

La descarga del agua se gestiona de diversas maneras, asegurando un manejo responsable y eficiente. Esta se realiza directamente a la red de tuberías del sistema de alcantarillado, por escorrentía en los sistemas separadores de

hidrocarburos antes de llegar al alcantarillado, hacia plantas de tratamiento y a sistemas de tanques sépticos, en aquellas áreas donde no hay acceso a la red de alcantarillado.

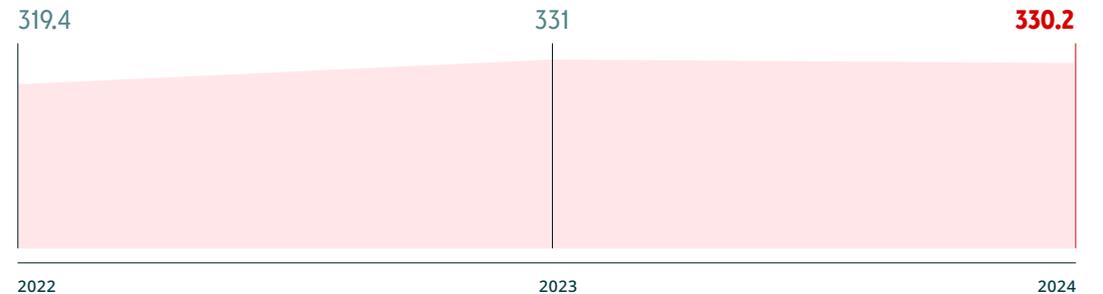
Además, implementamos medidas de control de calidad que incluyen la realización de pruebas de laboratorio en algunos de nuestros sistemas de tratamiento. También contamos con un laboratorio especializado en la calidad del agua en nuestras tiendas de conveniencia, y llevamos a cabo un mantenimiento regular de nuestros sistemas de tratamiento para asegurar que cumplimos con los estándares más altos de calidad y seguridad.

Actualmente, nuestras instalaciones están equipadas con sistemas de suministro de agua controlados mediante sensores, lo que optimiza su uso y promueve la eficiencia. Además, algunos de nuestros puntos de venta implementan sistemas de riego automatizados con aspersores, lo que contribuye a un uso más responsable del recurso hídrico.

303-3 ▶

Extracción de agua

Agua dulce proveniente de servicios municipales (Mega litros)



NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS



Diversidad, equidad y talento humano

En Terpel entendemos que la diversidad, la equidad y la inclusión son pilares esenciales para el éxito de la organización. Estos valores reflejan nuestro compromiso con nuestra gente, e impulsan la innovación, el rendimiento y el bienestar de todo el equipo, desde Darién hasta Chiriquí.

Este compromiso se traduce en un enfoque integral para el bienestar de nuestros 1.407 colaboradores, basado en la generación de entornos de trabajo seguros, saludables, equitativos, diversos y productivos. Creemos que esta cultura beneficia a nuestro equipo y genera un impacto positivo más amplio, contribuyendo a la sociedad en general y alineándose con nuestros objetivos estratégicos a largo plazo.

Con el fin de fortalecer la gestión del talento y fomentar una cultura organizacional sólida y en sintonía con nuestros valores, en 2024 llevamos a cabo diversas iniciativas de valor para la organización, entre las que se encuentran las siguientes:

1. Igualdad de Género / Empoderamiento

Femenino:

Cerrar las brechas de género, además de ser un compromiso de derechos humanos, es también una cuestión de eficiencia y competitividad: siguiendo esta premisa, colaboradores de nuestro equipo operativo y administrativo participaron en el bootcamp “MomBoss”, plataforma diseñada para inspirar y construir conciencia hacia la igualdad de género y el empoderamiento femenino.

2. Mujeres Empoderadas:

Este programa brindó información y herramientas para avanzar hacia la igualdad de género y el empoderamiento de nuestras mujeres Terpel, de forma alineada con los objetivos de desarrollo sostenibles y nuestra postura “Sin Etiquetas”. Más de 20 mujeres de nuestra operación directa, incluidas vendedoras de pista y dependientes de nuestras tiendas Va&Ven tuvieron la oportunidad de escuchar a mujeres líderes de nuestro equipo corporativo en Panamá, quienes compartieron sus historias de liderazgo y desarrollo, con la mejor energía.

3. Hilando Sin Etiquetas:

En el marco de la Semana Sin Etiquetas, que promueve nuestras iniciativas de diversidad, equidad e igualdad de género, realizamos diversas actividades de integración y concientización de

2-7 ▶

Información de la planta de personal

Número de empleados



Otras características de diversidad	Hombres	Mujeres
Total de trabajadores en condición de discapacidad	6	8
Trabajadores de nacionalidad panameña	495	889
Trabajadores de nacionalidad colombiana	7	4
Trabajadores de nacionalidad venezolana	3	4
Trabajadores de nacionalidad chilena	1	1
Trabajadores de otras nacionalidades	2	1



Programa mujeres empoderadas 2024.

forma coordinada con nuestro corporativo y las demás filiales de la compañía en la región. En esta oportunidad destacamos el importante papel de José Bellanero, nuestro Director de Logística, señalando la importancia de las nuevas masculinidades en nuestra operación como base para la construcción de relaciones sólidas y constructivas basadas en el Respeto, la Confianza y la Integridad.

4. Hilos de Transformación / Inclusión y Reinserción Social:

En Terpel creemos en las segundas oportunidades: es por ello que creamos el programa ReconciliaT que, en alianza con la Fundación Jesús Luz de Oportunidades, promueve la reinserción sociolaboral de personas ex penadas y en situación de riesgo social por cuenta de violencia de pandillas, en nuestras estaciones y tiendas ubicadas en las áreas metropolitanas de las ciudades de Panamá y Colón.

Ampliando los alcances de ReconciliaT desarrollamos el programa Hilos de Transformación, a través del cual aportamos más de 2.600 piezas de uniformes en desuso de nuestra operación, que se transforman productivamente en bolsos y cartucheras para generar ingresos destinados a personas privadas de la libertad. Bajo un enfoque de economía circular, a través de Hilos de Transformación dejamos de generar 1.79 toneladas de CO2, generando un impacto positivo en el entorno.

5. Programa “Mi Primer Empleo”:

Este proyecto, desarrollado en alianza con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de Panamá, brinda la oportunidad de que seamos la primera experiencia laboral para jóvenes de entre los 17 y 24 años. Desde su inicio en enero de 2024, cinco jóvenes tuvieron la oportunidad de adquirir su primera experiencia laboral, como dependientes en nuestras tiendas Va&Ven, llenando sus días con la mejor energía.



Espacio Hilando Sin Etiquetas liderado por José Bellanero, director de logística de Terpel Panamá, en el marco de la Semana Sin Etiquetas.



Con el programa Mi Primer Empleo brindamos la primera experiencia laboral para jóvenes de entre los 17 a 24 años, en alianza con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.



Programa Hilos de Transformación donde los uniformes en desuso de nuestra operación se convierten en nuevas piezas para generar ingresos destinados a personas privadas de la libertad.

Diversidad de género en la planta laboral, 2024

Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral

64%

Proporción de mujeres en todos los puestos directivos, incluidos los de dirección jefatura, gerencia y alta gerencia

36%

Proporción de mujeres en puestos de jefatura, es decir, primer nivel de gestión

30%

Proporción de mujeres en puestos gerenciales (alta gerencia, gerencia y jefatura) en funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas) como % de todos esos gerentes

12%

Proporción de mujeres en puestos relacionados con STEM – (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

10%



Nuevas contrataciones y rotación de personal		Hombres	Mujeres
Cantidad de nuevos empleados	Menores de 30 años	131	177
	Entre 30 y 50 años	58	138
	Mayores de 50 años	1	8
Tasa de contratación de nuevos empleados	Menores de 30 años	25,7%	19,7%
	Entre 30 y 50 años	11,4	15,3%
	Mayores de 50 años	0,01	0,08
Cantidad de retiros de empleados	Menores de 30 años	145	131
	Entre 30 y 50 años	89	98
	Mayores de 50 años	10	8
Tasa de rotación de personal	Menores de 30 años	28,54%	14,57%
	Entre 30 y 50 años	17,51%	10,90%
	Mayores de 50 años	1,96%	0,88%

Antigüedad en la organización	Hombres	Mujeres
Menos de 3 años	319	573
Entre 3 y 6 años	65	112
Entre 6 y 9 años	66	122
Entre 9 y 12 años	31	47
Más de 12 años	27	45
Años de antigüedad promedio en la organización	3.8	3.7

Bienestar laboral

La estrategia de bienestar de la compañía está enfocada en implementar iniciativas que promuevan la salud física, mental, emocional y financiera de nuestro equipo. Para lograrlo, hemos desarrollado una serie de soluciones e iniciativas enfocadas en responder a sus necesidades y mejorar su calidad de vida, entre las que se encuentran las siguientes:

401-2 ▶

Las personas están en el centro de nuestras decisiones:

- Apoyo económico para guarderías y educación.
- Beneficios para la compra de útiles escolares, libros, uniformes y formaciones en idiomas, entre otros, aplicables tanto a nuestros colaboradores como a sus cónyuges e hijos/as debidamente inscritos.
- Día extra de vacaciones por cumpleaños.
- Regalo por cumpleaños.
- Licencia por matrimonio.
- Licencia por nacimiento de hijos/as para papás.
- Vale Panamá en navidad.
- Celebración de fechas especiales, entre las que se encuentran los días del padre, madre y del niño@, así como de fechas relevantes que exaltan nuestra panameñidad.
- Cosecha de talentos Terpel. En noviembre, mes de la patria, celebramos la 4ta edición de este evento que promueve nuestra gran identidad cultural, con la participación de colaboradores de nuestra red nacional de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.
- Miércoles de parking con la mejor energía, un espacio fresco y divertido en el que, además de celebrar a los cumpleaños de cada mes, compartimos los hitos más relevantes de nuestra operación, siempre cargados de la mejor energía



Los "Miércoles de Parking con la mejor energía" son un espacio de recarga en el que compartimos los hitos de nuestra operación y celebramos a los cumpleaños de cada mes.

- Pensando en el bienestar de nuestros equipos de estaciones y tiendas Va&Ven, pusimos a su servicio nuestros primeros OASIS; espacios de bienestar en los cuales realizan un alto en su jornada y se recargan de la mejor energía.



Nuestros OASIS son espacios de bienestar y descanso para nuestro equipo de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

- Nuestros Oasis son nuevas, acogedoras y modernas salas para nuestros colaboradores que cuentan con baños privados, duchas, casilleros, área de cafetería completa y espacios de descanso y entretenimiento, entre otros, para recargarse siempre de la mejor energía.

Todos los beneficios mencionados son aplicables al personal contratado directamente bajo la nómina de Terpel, sin distinción del tipo de contratación.

Compromiso con la flexibilidad laboral y bienestar

Confirmando nuestro compromiso con el bienestar de nuestros trabajadores, promovemos diversas iniciativas que incluyen:

- Horarios de trabajo flexibles y teletrabajo (en 2024, 68 hombres y 95 mujeres de nuestra compañía se acogieron al teletrabajo, para un total de 163).
- Apoyos para guarderías.
- Licencias de maternidad y paternidad remuneradas superiores a lo mínimo legal establecido.
- Acceso a servicios y programas de bienestar a través de recordatorios mensuales, visibilidad en la Intranet y un proceso de inducción que socializa todos los beneficios.

Formación y desarrollo

Generar conciencia y construir una cultura sólida en torno a la formación y el desarrollo de las personas es clave para enfrentar sosteniblemente los retos del futuro: no se trata solo de adquirir conocimientos, sino de cultivar mentalidades abiertas, resilientes y adaptables.

En el marco de nuestro compromiso con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, durante el 2024 implementamos una serie de entrenamientos diseñados para fortalecer las habilidades transformadoras necesarias para el crecimiento profesional y personal de nuestro equipo, con una inversión de USD 284,570.9.

A continuación se encuentran señalados los principales temas abordados:

- 1 **Universidad de Líderes Terpel:** este programa inició en 2024 y se enfoca en la formación integral de nuestros líderes en estaciones de servicio



y tiendas de conveniencia, equipándolos con las herramientas que les permitan inspirar y vivir nuestros valores corporativos, así como desarrollar equipos de alto desempeño. A lo largo de siete meses, logramos graduar a 151 trabajadores en cargos de supervisores, administradores, asesores comerciales y de gestión humana, enfocándonos en la implementación de nuestra estrategia competitiva, fortaleciendo las 10 características del líder Terpel¹, todo enfocado en implementar con éxito nuestro modelo de actuación basado en el servicio y en un liderazgo empático, inclusivo y centrado en las personas.

Tres empleados en posiciones de alta gerencia participaron en la Escuela de Liderazgo de Terpel Colombia. Durante un periodo de tres meses, se llevaron a cabo sesiones de semanales, diseñadas para desarrollar habilidades de liderazgo, capacidad para inspirar a los equipos e implementación de los valores corporativos en todas nuestras actuaciones y desempeños.

- 2 **Mesas de transformación:** Con el objetivo de promover un liderazgo más íntegro, humano y empático, más de 100 trabajadores de nuestro equipo corporativo en Panamá y Chiriquí



A través de nuestra Universidad de Líderes Terpel, formamos a nuestro equipo de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia para consolidarnos como equipos de alto desempeño.

1 Establecer límites, ser íntegro, tener comunicación asertiva, ser inclusivo, promover la innovación, estar orientado a resultados, ser comprometido y responsable (accountability), liderar con el ejemplo, desarrollar a las personas, ser empático.



Más de 100 trabajadores de nuestra operación administrativa participó de las Mesas de transformación en alianza con la Fundación Panamá Líder, fortaleciendo un estilo de liderazgo basado en nuestros valores corporativos.

participaron en las Mesas de Transformación, implementando la metodología de enseñanza de valores y autoliderazgo de John C. Maxwell; con el objetivo de reflexionar acerca de la importancia de los valores para construir una sociedad más justa, equitativa y sostenible.

3 Finanzas personales: realizamos un entrenamiento para el manejo saludable y sostenible de nuestras finanzas personales, en el que participaron más de 90 colaboradores de diferentes áreas funcionales de la operación; en el que pudimos adquirir importantes tips y herramientas para gestionar sosteniblemente nuestras finanzas personales.

4 LinkedIn como herramienta de Networking: A través de sesiones virtuales, más de 60 colaboradores de diversas áreas de la operación recibieron un entrenamiento en el uso de LinkedIn como una herramienta para fortalecer nuestra imagen como marca personal y corporativa.



Gracias a nuestra alianza con Aden University, desarrollamos entrenamiento de finanzas para no financieros, equiparando a nuestro equipo de conocimientos para la toma de decisiones.

5 Entrenamientos con Aden University: Finanzas para no financieros: Este programa se enfocó en brindar conceptos y fundamentos relevantes para tomar decisiones financieras asertivas a nivel personal y laboral, a más de 50 colaboradores de la operación.

Transformación digital: bajo un enfoque multidisciplinario, se impartieron fundamentos y mejores prácticas en transformación digital para 50 colaboradores, bajo enfoques de última generación, fortaleciendo las competencias necesarias para enfrentar los retos y desafíos del futuro.

6 Mentorías Internas

Diversas capacitaciones fueron ofrecidas a través de nuestro equipo interno:

- **Buenas prácticas en materia legal:** 70 colaboradores recibieron información en normativas y políticas de la empresa.
- **Power BI y Chat GPT:** 24 trabajadores

aprendieron sobre estas plataformas para generar eficiencias en el desarrollo y resultados de sus procesos

- **Salud, seguridad, ambiente y calidad:** 232 personal del equipo operativo fortalecieron sus habilidades en prevención de contaminación y descarga segura.
- **Programa Food Coach:** 13 colaboradores fortalecieron sus habilidades en manipulación de alimentos y estandarización de procesos.

7 Plataformas de aprendizaje electrónico

- **Clase T:** Con más de 1400 trabajadores participando, esta plataforma ofrece un aprendizaje continuo con cursos sobre código de conducta, seguridad laboral y servicio al cliente, entre otros.
- **Ubisoft:** Más de 280 trabajadores accedieron a esta plataforma, donde se desarrollaron temas como comunicación, innovación, inteligencia emocional y administración de negocios, entre otros.

Metas de formación 2025

Para 2025 planeamos expandir nuestras iniciativas de capacitación y formación asertiva, enfocándonos en habilidades de transformación digital, manejo de inteligencia artificial, técnicas para el manejo de clientes, liderazgo, people analytics, y programas preventivos de seguridad y salud laboral. Nuestro objetivo es asegurar que nuestro equipo cuente con las mejores herramientas para enfrentar exitosamente los retos del futuro.

Modelo de Gestión del Desempeño

En nuestra organización, hemos implementado un modelo de gestión del desempeño que busca potenciar las capacidades de nuestro equipo y alinear sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de la compañía. Este modelo se adapta a las distintas áreas de trabajo, con un enfoque particular en el personal administrativo y operativo, asegurando así un proceso de evaluación justo y constructivo.

Para el personal administrativo, hemos adoptado un enfoque de evaluación de desempeño 360°, que se lleva a cabo en tres etapas fundamentales:

- 1. Percepción de otros:** En esta fase, cada trabajador es evaluado por diversas fuentes, incluyendo clientes internos, compañeros de trabajo y su jefe inmediato. Además, se realiza una autoevaluación que permite a cada empleado reflexionar sobre su propio desempeño.
- 2. Evaluación y retroalimentación del jefe:** En esta etapa, los líderes que gestionan personal a su cargo evalúan las competencias organizacionales de sus trabajadores. Este proceso se realiza en un entorno individualizado que facilita la retroalimentación constructiva. Durante estas

sesiones, se identifican oportunidades de mejora y se definen las capacitaciones necesarias, así como los objetivos anuales que guiarán el desarrollo profesional de cada miembro del equipo.

3. Construcción de metas para 2024: Con base en la información recopilada en las etapas anteriores, se establecen metas claras y alcanzables para el próximo año, alineando las expectativas de desempeño con los objetivos estratégicos de la organización.

El equipo operativo, por su parte, realiza una evaluación de 180° bajo un proceso que incluye los siguientes pasos:

- 1 Autoevaluación:** cada administrador y supervisor realiza una autoevaluación que les permite reconocer sus propias fortalezas y áreas de mejora.
- 2 Evaluación de jefes inmediatos:** los supervisores evalúan a sus jefes inmediatos, proporcionando una perspectiva adicional sobre el desempeño y liderazgo.
- 3 Evaluación de competencias organizacionales:** se evalúan competencias clave como actitud de servicio, la orientación a resultados y el trabajo en equipo, a cada miembro del equipo.

El total de trabajadores considerado para este análisis se basa en el corte a enero de 2024, donde se registraron 530 hombres y 812 mujeres en la compañía.

404-3 ▶
Evaluación del desempeño

Número de trabajadores que recibió evaluación del desempeño

Hombres
508
Mujeres
786

% de trabajadores que recibió evaluación del desempeño

Hombres
95.8%
Mujeres
96.8%

Movilidad interna

Número total de vacantes llenadas internamente

Hombres
9
Mujeres
14

% de movilidad interna

Hombres
4%
Mujeres
4%

Salud y seguridad en el trabajo

En Terpel, entendemos que la incorporación de prácticas de salud y seguridad en el entorno laboral va más allá de una obligación legal; representa un compromiso ético y moral con nuestro equipo que hace parte de nuestro ADN. Nuestra prioridad es garantizar el bienestar físico integral de nuestros colaboradores, así como proporcionar condiciones justas y adecuadas que permitan operar de manera segura y eficiente.

Para ello, nos alineamos con las exigencias normativas y las mejores prácticas del sector, nacionales e internacionales, creando un ambiente de trabajo que promueve la confianza, la lealtad y la satisfacción de nuestros empleados. Al implementar medidas efectivas para mitigar los riesgos laborales, no solo aseguramos la continuidad operativa de nuestra organización, sino también minimizamos los posibles impactos negativos que puedan surgir.

Dando alcance a nuestra Política de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente, hemos establecido un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, fundamentado en requerimientos legales y estándares reconocidos a nivel internacional. Este sistema abarca a todos los trabajadores directos e indirectos, incluyendo aquellos cuya labor o lugar de trabajo están controlados por nuestra organización.

403-1 ▶
Como parte de nuestro compromiso con la seguridad y salud de nuestros trabajadores, hemos implementado un **Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo** que se basa en el plan de prevención y gestión de riesgos. Este plan abarca múltiples áreas de intervención

y se alinea con los requerimientos establecidos por la Resolución No. 45, 588-2011-J.D. del 17 de febrero de 2011, así como con el Reglamento de Prevención y Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

403-8 ▶
Nuestro sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo está diseñado para garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos nuestros empleados, tanto administrativos como operativos, a lo largo de nuestra red de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia desde Darién hasta Chiriquí. Para lograr una gestión efectiva de la seguridad y salud en el trabajo, hemos establecido una serie de requerimientos que son esenciales en nuestra operación diaria:

- **Listado de MSDS:** Mantenemos un inventario actualizado de las hojas de datos de seguridad (MSDS) de todos los productos utilizados en nuestros centros de trabajo.
- **Señalizaciones de riesgo:** Implementamos señalizaciones adecuadas que informan sobre los riesgos presentes en las instalaciones.
- **Señales de seguridad:** Ubicamos señales de seguridad que guían a nuestros trabajadores en caso de emergencia.
- **Planes de Prevención y Gestión de Riesgos Profesionales:** Desarrollamos planes específicos que identifican y mitigan riesgos en el entorno laboral.

Capacitación a trabajadores: Realizamos capacitaciones periódicas para asegurar que todos nuestros trabajadores estén informados y preparados ante situaciones de riesgo.

Entrega de Equipos de Protección Personal (EPP): Proporcionamos a nuestros trabajadores los equipos de protección personal necesarios para garantizar su seguridad durante el desempeño de sus funciones.

Instalación y mantenimiento de equipos para atención de contingencias: Contamos con equipos adecuados y en perfecto estado para atender cualquier contingencia que pueda surgir.

Es importante destacar que todos los trabajadores cuentan con cobertura desde el momento de su contratación, y se registra el aviso de entrada en la Caja de Seguro Social (CSS), asegurando así que se cumplan todas las normativas vigentes.

403-2 ▶

Contamos con un **Plan de Prevención de Riesgos** que se complementa con una matriz de identificación de peligros. Esta herramienta permite clasificar y evaluar los riesgos asociados a diversas actividades, facilitando la priorización de acciones preventivas. Las inspecciones periódicas y las charlas de seguridad son parte de nuestras estrategias formativas para nuevos proyectos de construcción, asegurando que cada trabajador esté consciente de los riesgos y procedimientos de seguridad desde el inicio de su actividad.

Nuestra estrategia incluye una vigilancia constante del ambiente laboral, mediante auditorías de inspección que permiten identificar y evaluar riesgos en tiempo real. Esto se complementa con un programa de vigilancia de la salud de los trabajadores, que incluye evaluaciones médicas periódicas, inmunizaciones y un seguimiento continuo de condiciones de salud y accidentes laborales.

Para el año 2024, implementamos un programa de inspecciones específicas durante la operación de descarga. Este abordaje permite evaluar tanto la gestión del operador como del conductor,

asegurando que las compañías de transporte cumplan con los estándares de seguridad requeridos. La migración de la operación de descarga a horarios nocturnos ha sido una estrategia efectiva para minimizar interrupciones durante las horas pico de ventas.

403-5 ▶

Formación en materia de seguridad

En el marco de nuestro compromiso con la salud y seguridad de nuestros colaboradores, hemos implementado un programa de formación que busca prevenir riesgos laborales y fomentar una cultura de seguridad en el entorno laboral.

La formación brindada para 2024 estuvo enfocada en:

- Manejo de extintores
- Operación segura/descarga de combustible
- Primeros auxilios
- Evacuación segura

Formación en materia de seguridad	2023	2024
Número de cursos generales en prevención y promoción dictados a empleados propios	3	3
Número de cursos específicos en gestión de riesgos, trabajo en alturas, manejo de sustancias químicas, entre otros, dictados a empleados propios	1	1
Número de cursos específicos en gestión y atención de emergencias dictados a empleados propios	2	2
Horas de formación en salud y seguridad a empleados propios	992	1,144
Número de trabajadores capacitados en salud y seguridad	159	143
Número de cursos de salud y seguridad dictados a contratistas	9	3
Horas de formación en salud y seguridad a contratistas	1,152	840



403-6 ▶

Así El bienestar del equipo es nuestra máxima retribución

Nuestro compromiso con el bienestar del equipo también se refleja en nuestras estrategias de comunicación. Mensualmente, enviamos recordatorios sobre los beneficios disponibles, garantizando visibilidad y acceso a través de nuestra Intranet, donde se encuentran todos los formularios y beneficios. Además, durante el proceso de inducción, proporcionamos socialización y acompañamiento sobre los servicios disponibles.

Estas son algunas de las iniciativas llevadas a cabo durante 2024:

Expo Bienser 2024: realizamos ferias de salud, atendiendo a más de 400 trabajadores en 11 puntos, ofreciendo servicios de salud preventiva y bienestar.

Programa de vigilancia médica: Este programa proporciona atención médica gratuita en EDS y tiendas, incluyendo seguimiento de salud y consultas generales, alcanzando a 567 trabajadores. Desde agosto, se implementó atención médica a través de WhatsApp, disponible las 24 horas.

Seguro colectivo de hospitalización y vida: Promovemos la cobertura de seguros a través de reuniones virtuales, garantizando la protección de nuestros trabajadores y sus familias.

Beneficios de oftalmología y odontología: Ofrecemos atención oftalmológica y odontológica, impactando a 142 trabajadores con servicios dentales y 174 con la compra de lentes.

Plataforma Teleapoyo Bip: Lanzamos esta plataforma que brinda asistencia psicológica, nutricional, financiera, legal y de

acondicionamiento físico a todos los trabajadores y sus familias.

Talleres para promoción de la salud: Creamos espacios de desarrollo en salud preventiva y en colaboración con Funda Cáncer, informamos sobre la prevención del cáncer de piel.

Tratamientos contra el abuso de sustancias: Los trabajadores tienen acceso a tratamientos para el abuso de drogas y alcohol.

Tratamiento del VIH y SIDA: Se cubre el 30% de la suma asegurada en salud para el tratamiento del VIH y SIDA.

Psiquiatría: Cada trabajador tiene derecho a un máximo de 50 consultas psiquiátricas al año.

Convivios deportivos anuales: Fomentamos un estilo de vida saludable a través de actividades deportivas, programas de salud y pausas activas dirigidas a todos nuestros trabajadores.

403-9 ▶

Los peligros laborales que representan un riesgo de lesión se encuentran identificados en nuestra matriz de peligros y prevención de riesgos. Durante 2024, no registramos lesiones con grandes consecuencias, lo que refleja la efectividad de nuestras estrategias de prevención. La vigilancia constante y la implementación de medidas adecuadas es clave para mantener la seguridad de nuestros trabajadores.

Con el objetivo de continuar minimizando los riesgos laborales, hemos adoptado un enfoque proactivo que se basa en cuatro aspectos fundamentales:

1. Eliminación de peligros: nos comprometemos a identificar y eliminar los peligros en su origen, mediante la modificación de diseños y la corrección de construcciones.



Por medio del Programa de Vigilancia Médica, ofrecemos atención médica gratuita y consultas de seguimiento a nuestros trabajadores.



Más de 400 trabajadores vivieron la experiencia de Expo Bienser 2024, con servicios de salud preventiva.

2. Control de peligros: la integración de nuevas tecnologías y herramientas ha sido esencial para controlar los riesgos. Estas innovaciones nos permiten monitorear y gestionar los peligros de manera más efectiva, garantizando un entorno laboral más seguro.

3. Minimización de peligros: la formación continua y la comunicación efectiva con nuestros colaboradores son elementos clave en nuestra estrategia de administración y reducción de riesgos. Además, la investigación de accidentes nos proporciona información valiosa que nos ayuda a prevenir futuros incidentes.

4. Uso de Equipos de Protección Personal (EPP): Promovemos el uso adecuado de EPP, asegurando que todos nuestros trabajadores cuenten con los recursos necesarios para protegerse en el desempeño de sus funciones.

403-9 ▶
Accidentes laborales - Empleados

Total de horas trabajadas por los empleados	4,413,451
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	18
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	4.08

403-10 ▶
Al cierre del 2024 no se presentan casos de dolencias o enfermedades laborales, ni fallecimientos producto de enfermedades laborales.

Relacionamiento con clientes

En Terpel, nuestra misión es brindar un servicio excepcional a nuestros clientes y consumidores, fundamentado en la agilidad, amabilidad y los más altos estándares de calidad en todas nuestras líneas de negocio. Reconocemos que una gestión basada en la excelencia genera confianza, impulsa la satisfacción del cliente, fortalece la percepción de nuestra marca y fomenta la lealtad a largo plazo. Estos elementos son clave para mantener relaciones sólidas, retener a nuestros clientes actuales y atraer a nuevos, asegurando un crecimiento sostenible y sostenido.

Nuestro enfoque integral en la gestión de comunicaciones y atención al cliente nos permite responder eficazmente a peticiones, quejas, solicitudes y reclamos (PQRS) a través de diversos canales, incluyendo WhatsApp, redes sociales, llamadas telefónicas y correo electrónico. Nos comprometemos a brindar respuestas oportunas y eficientes, garantizando una atención personalizada que satisfaga las necesidades y expectativas de cada cliente.

A lo largo del año, hemos llevado a cabo distintas iniciativas dirigidas a elevar la satisfacción de quienes confían en nosotros. Entre ellas, destacamos la optimización de los tiempos de respuesta a las PQRS, logrando una atención más rápida y efectiva en comparación con periodos anteriores, lo que ha mejorado significativamente la experiencia del cliente.

Asimismo, hemos invertido en la capacitación continua de nuestro equipo de atención al cliente, fortaleciendo sus habilidades y competencias para ofrecer una interacción profesional, amable y orientada a resolver inquietudes con eficacia.

Este compromiso con la formación nos permite mantener un trato cercano y de calidad en cada interacción.

Valoramos profundamente las sugerencias y comentarios de nuestros clientes. Por ello, hemos adoptado una postura de escucha activa, utilizando sus opiniones como una herramienta vital para identificar oportunidades de mejora y adoptar acciones correctivas que perfeccionen nuestros servicios y procesos.

Finalmente, hemos realizado inversiones estratégicas en la actualización de nuestros sistemas tecnológicos, con el objetivo de ofrecer plataformas más intuitivas, seguras y eficientes. Estas mejoras facilitan la interacción, simplifican las transacciones y elevan la experiencia del cliente en cada punto de contacto.

Seguridad de los datos de clientes

Nuestra política de protección de datos establece que la utilización de la información personal de nuestros clientes se limita exclusivamente a las finalidades relacionadas con la ejecución, desarrollo y mantenimiento del contrato establecido. Esto incluye la gestión de contactos y el cumplimiento de obligaciones legales. Así, garantizamos que el tratamiento de datos sea realizado bajo condiciones de legalidad, asegurando la protección y la integridad de la información.

Los datos personales serán conservados durante la duración de la relación comercial y posteriormente, por el tiempo necesario para cumplir con cualquier obligación legal. Los clientes tienen el derecho de acceder, rectificar, cancelar, portar u oponerse al tratamiento de sus datos. Para ejercer estos derechos, pueden comunicarse con nuestro departamento de protección de datos a través del correo electrónico: proteccion.datospanama@terpelpanama.com.

La seguridad de los datos de nuestros clientes es una prioridad en nuestra organización. A través de la implementación de políticas y prácticas responsables, hemos logrado mantener un entorno seguro y libre de filtraciones.

Satisfacción de clientes	2021	2022	2023	2024
Número de reclamos recibidos	1210	3244	685	545
Días (hábiles) promedio de solución	7	6	5	5
Porcentaje de resolución en línea de los reclamos	89%	94%	95%	95%

	2024
Número total de clientes	1,598
Número total de transacciones	36,019,879

Relacionamiento con comunidades

Estamos comprometidos con el bienestar de las comunidades en las que operamos: por ello implementamos programas, iniciativas y acciones diseñadas para generar un impacto positivo y un valor social tangible. Reconocemos la importancia de establecer y mantener relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés, lo que asegura la sostenibilidad de nuestras intervenciones y operaciones.

A través de la gestión efectiva y sostenible del relacionamiento con nuestros stakeholders, identificamos oportunidades de valor compartido que nos permiten contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, en los territorios donde hacemos presencia. Esto se logra no solo mediante la provisión de servicios energéticos para la movilidad, sino también a través de nuestra inversión social y de los programas de calidad educativa de la Fundación Terpel Panamá. Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de los territorios donde hacemos presencia.

Inversión social

En el marco de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar social, Terpel Panamá ha realizado una inversión social de USD \$488,633 durante el año 2024. Esta cifra refleja nuestra dedicación a mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que operamos, a través de diversas iniciativas en educación, infraestructura, salud, inclusión y otras.

Voluntariado ambiental Bacurú con equipo de estaciones Terpel en Ciudad de la Salud, en alianza con Panamá Car Rental.



Inversión en infraestructura comunitaria

Con una inversión de USD \$62,160, hemos contribuido al mejoramiento de la infraestructura comunitaria, beneficiando a 3,147 personas. Entre las acciones destacadas se incluyen la donación de insumos y mano de obra para la adecuación de zonas verdes y remodelaciones en el Centro Educativo Básico General Los Algarrobos (provincia de Chiriquí), la Escuela Bilingüe República de Sudáfrica (provincia de Colón) y el Centro Educativo Kuerima, en la Comarca Ngäbe Buglé.

Inversión en educación

La educación es un pilar fundamental dentro de nuestro enfoque de inversión social, con un total de USD \$339,993 destinados a diversas iniciativas que han beneficiado a 6,432 estudiantes. Entre los programas implementados se encuentran:

Diseña el cambio: programa que fomenta la creatividad de los niños para transformar positivamente su entorno, a través de la formulación de proyectos de desarrollo comunitario. En 2024 participaron 248 estudiantes, a través de 24 proyectos, en 7 de las 10 provincias del país.

Aventura de letras: En 2024 instalamos 3 bibliotecas escolares en las provincias de Chiriquí, Colón y la Comarca indígena Ngäbe-Buglé.

Aulas interactivas: reafirmando nuestro compromiso con la disminución de las brechas digitales en el acceso al conocimiento, instalamos infraestructura y equipos tecnológicos de última generación, en tres centros educativos públicos ubicados en las provincias de Chiriquí, Colón y la Comarca Ngäbe-Buglé.

Mi futuro ahora: Plan de financiamiento para estudios técnicos superiores para colaboradores de nuestra red de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia Va&Ven. A finales de 2024 iniciamos el piloto de implementación del programa en Panamá, en la provincia de Panamá Oeste, brindando oportunidades de educación técnica superior para nuestro equipo de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

Alianzas con organizaciones como la Fundación Puertas Abiertas y el Museo de Arte Contemporáneo para fortalecer la educación en el país.

En su conjunto, a través de la Fundación Terpel Panamá, logramos hacer presencia en 7 de las 10 provincias del país, incluyendo 2 territorios indígenas; impactando positivamente 59 centros educativos.

Inversión en salud

Nuestra inversión en salud alcanzó los USD \$340, beneficiando a 105 personas a través de iniciativas como el programa de voluntariado "Dona x Dona Va&Ven", que promueve la donación voluntaria de sangre por parte de clientes de estaciones de servicio y equipo Terpel y "ConectaT", programa de voluntariado en el que colaborades Terpel brindan apoyo emocional a adultos mayores en situación de vulnerabilidad.

Inversión en relacionamiento comunitario

Con un total de USD \$154,844, nuestras acciones de relacionamiento comunitario han beneficiado a 6,152 personas; participando activamente en ferias y eventos de ciudadanía corporativa, en alianza con compañías y organizaciones relevantes en el país.

Inversión en asistencia humanitaria

Durante el mes de noviembre, contribuimos con USD \$663 en asistencia humanitaria, apoyando a 84 damnificados por las fuertes lluvias en las provincias de Panamá y Chiriquí a través de donaciones de alimentos y agua en colaboración con SINAPROC y la Primera Dama.



Inversión en inclusión

En alianza con el Banco de Desarrollo para América Latina y el Caribe CAF, en 2024 hicimos parte de las siguientes iniciativas en materia de inclusión, con una inversión de USD \$225.

Proyecto Juntas Llegamos más lejos: empoderamiento de las mujeres rurales en el proyecto Darién Sostenible, apoyando los procesos de liderazgo y empoderamiento femenino en esta zona del país (límitrofe con Colombia).

Campaña Una Mochila de Oportunidades, a través de la cual entregamos mochilas y tablets a niñas y niños en situación de vulnerabilidad en la provincia de Colón.

Finalmente, hemos destinado USD \$39,164 a acciones logísticas y operativas para la implementación de nuestras iniciativas de valor compartido y calidad educativa, en el país.

A través de estos proyectos, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad de los territorios donde hacemos presencia. Continuaremos trabajando de la mano con diversas organizaciones y la comunidad para generar un impacto positivo y duradero en el país.



Programa Una Mochila de Oportunidades, en alianza con el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe CAF



Fundación Terpel Panamá

PDM

8.8%

Con 2 años de presencia en Panamá, hemos implementado 3 de 6 programas en 7 provincias y 2 comarcas indígenas

Logros 2024

Reafirmando nuestro compromiso con el fortalecimiento de la calidad educativa, durante 2024 la Fundación Terpel Panamá desplegó su enfoque y estrategia en el país, obteniendo los siguientes resultados:

Con casi dos años de presencia, hemos implementado los programas Diseña el Cambio, Aulas Interactivas, Aventura de Letras y Mi futuro Ahora (piloto).

Utilizar este mapa, que se encuentra en el informe de gestión de la Fundación Terpel 2024.

En este mapa, juntar las palabras Guna Yala, para que queden así: Comarca Gunayala



Inauguración Aula Interactiva y Aventura de Letras en la provincia de Chiriquí.



Inauguración Aula Interactiva y Aventura de Letras en la Comarca Ngäbe-Buglé.



Inauguración Aula Interactiva y Aventura de Letras en la provincia de Colón.

Participamos por segundo año consecutivo en la Feria Internacional del Libro de Panamá 2024, espacio en el que, a través de un stand innovador e interactivo, compartimos los programas de la Fundación Terpel en Panamá y promovimos la pasión por la lectura a través del programa Aventura de Letras.



Ampliamos a 48 escuelas oficiales, en 7 de las 10 provincias del país, el programa Diseña el Cambio®

cuyos ganadores de la edición 2023 participaron en un bootcamp de innovación en Concepción – Chile, llevado a cabo en enero de 2024.

Con el propósito de ser más asertivos y responder a las necesidades educativas de los territorios donde hacemos presencia, llevamos a cabo una revisión del objetivo, misión y visión de la Fundación Terpel con el apoyo de DIS Consultores, organización con experiencia y trayectoria en estos frentes.



Iniciamos la implementación del piloto del programa Mi Futuro Ahora, que brinda soluciones de educación técnica superior para nuestro equipo de dependientes de tiendas de conveniencia Va&Ven y anfitriones de estaciones propias Terpel, en la provincia de Panamá Oeste.

Voluntariado corporativo

Creemos firmemente que el voluntariado corporativo es una poderosa herramienta, para contribuir con el desarrollo sostenible de Panamá: bajo un enfoque ASG, nuestros voluntari@s no solo aportan su tiempo y esfuerzo, sino que también se convierten en agentes de cambio, creando soluciones que benefician a las comunidades de los territorios en donde hacemos presencia.



En 2024 implementamos tres principales programas de voluntariado que tuvieron un impacto significativo en nuestra comunidad:

Voluntariado ambiental Bacurú (nombre en lengua indígena Emberá para árbol): este programa busca contribuir con la protección de zonas de importancia estratégica ambiental, a través de la siembra de especies nativas, contribuyendo con la protección de nuestros ecosistemas locales. En Alianza con el grupo PCR y la Asociación de Empresas de Panamá Pacífico ADEDAPP, realizamos dos jornadas de siembra de árboles, fomentando en nuestro equipo un sentido de responsabilidad hacia la naturaleza.

Voluntariado ambiental Vaíto (nombre en lengua indígena Emberá para agua): a través de este programa nos enfocamos en la protección de nuestros ecosistemas marinos, a través de jornadas de limpieza de playas, en las provincias de Panamá y Panamá Oeste. A través de las dos jornadas realizadas en 2024, evitamos que más de 5 toneladas de materiales no biodegradables llegaran a nuestros mares.

Jornada de voluntariado ambiental Bacurú, Ciudad de la Salud, provincia de Panamá.



Voluntariado ambiental Vaíto, corregimiento de Veracruz, provincia de Panamá Oeste.



Actividad de cierre del Voluntariado ConectaT, Albergue del Adulto Mayor de la Cruz Roja Panameña, Ciudad de Panamá.

Voluntariado ConectaT: Este programa de voluntariado busca promover soluciones de apoyo emocional para adultos mayores en situación de vulnerabilidad, esta iniciativa se diseñó para brindar compañía y asistencia a este grupo, ayudando a mejorar su calidad de vida y bienestar emocional.

En total, estas iniciativas beneficiaron a 6,152 personas, gracias a la dedicación de 295 voluntarios, que representan un 25% de nuestra planta laboral. Cada voluntario invirtió un promedio de 108.2 horas, lo que suma un total de 1,814 horas de trabajo colectivo.

La participación activa de nuestros colaboradores en estas iniciativas fortalece nuestro vínculo con la sociedad y promueve una cultura corporativa basada en valores de solidaridad y responsabilidad. A medida que avanzamos, continuaremos explorando nuevas formas de contribuir al desarrollo sustentable de Panamá y de hacer una diferencia positiva en las comunidades donde operamos.

Relacionamiento estratégico

En 2024 reafirmamos nuestro papel como un actor relevante en la sostenibilidad empresarial de Panamá, a través de nuestra participación en foros y espacios relevantes de análisis y discusión, bajo nuestro principio de actuación como Aliados País



Encuentro Terpel Sostenible.

Encuentros Terpel Sostenible: en septiembre de 2024 llevamos a cabo en nuestras oficinas este espacio de diálogo con aliados estratégicos, diseñado para explorar cómo la sostenibilidad puede ser una herramienta relevante para generar valor compartido. En este espacio compartimos como nuestros valores de **Integridad, Respeto y Confianza** guían nuestro propósito de movilizar a las personas, las empresas y a Panamá con la mejor energía.



Participación Terpel en semana de la RSE Panamá 2025, impulsada por Sumarse.



Destacamos la inclusión como clave para la sostenibilidad

en la semana de la RSE de Sumarse: en el marco de la Semana de la RSE en Panamá, llevada a cabo entre el 23 y 25 de octubre, participamos en el panel "Buenas prácticas empresariales de Sumarse durante sus 15 años" espacio en el que destacamos cómo las alianzas para el desarrollo, junto a nuestra estrategia de inclusión, se convierten en aceleradores de nuestro modelo de gestión sostenible, al servicio de Panamá.

Nuestra Fundación Terpel empezó a hacer parte de la Cámara Panameña de Desarrollo Social – CAPADESO: reafirmando nuestro compromiso con el fortalecimiento de la calidad educativa y el desarrollo sostenible de Panamá, en 2024 nuestra Fundación Terpel Panamá adhirió a la Cámara Panameña de Desarrollo Social - CAPADESO; organización que reúne a las principales organizaciones sin fines de lucro y fundaciones de origen empresarial con el objetivo de promover el desarrollo social en Panamá.

Nuestra Fundación sumó esfuerzos con la Organización de Estados Iberoamericanos, para visibilizar proyectos de alto impacto: reafirmamos nuestro compromiso con el fortalecimiento de la calidad educativa y el desarrollo sostenible de nuestro país participando en Expo ConCiencia, un evento organizado por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) para la Educación, la Ciencia y la Cultura. En este espacio pudimos compartir con Panamá las soluciones de calidad educativa de nuestra Fundación Terpel, al servicio de Panamá.



Firma de adhesión de la Fundación Terpel Panamá a la Cámara Panameña de Desarrollo Social (CAPADESO).



Participación de la Fundación Terpel Panamá en la ExpoConciencia de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

Innovación, desarrollo tecnológico y ciberseguridad

En Terpel entendemos que la innovación y el avance tecnológico son pilares fundamentales para mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado, respondiendo de manera efectiva a las demandas de un entorno en constante evolución. Nuestro compromiso es convertir ideas innovadoras en soluciones concretas que mejoren la eficiencia de nuestras operaciones, enriquezcan la experiencia de nuestros clientes y refuercen nuestro compromiso con la sostenibilidad. Nos focalizamos en la incorporación de tecnologías emergentes y en la optimización continua de nuestros procesos, lo que nos permite avanzar hacia un futuro más dinámico, flexible y alineado con las expectativas del mercado y las necesidades de nuestros stakeholders.

En el contexto actual de transformación digital, nuestra organización se compromete a priorizar y liderar iniciativas que optimicen los procesos clave del negocio, preparándonos para la automatización a través de tecnologías de Robotic Process Automation (RPA) e Inteligencia Artificial (IA). Esta estrategia busca mejorar la eficiencia operativa y garantizar que nuestros KPIs y OKRs se alineen con los objetivos estratégicos de la compañía, permitiendo un monitoreo y análisis continuo de nuestro desempeño.

Gobernanza de la ciberseguridad

En nuestra gestión corporativa, hemos establecido un modelo de gobernanza en ciberseguridad que proporciona directrices precisas para la gestión de riesgos tecnológicos. Este marco define responsabilidades específicas y prioriza acciones tanto preventivas como correctivas,

asegurando mecanismos de control y supervisión que garantizan el cumplimiento de nuestras políticas internas y las normativas vigentes. Es importante destacar que estas acciones son de carácter transversal y son gestionadas de manera centralizada desde la sede corporativa.

Desde el año anterior, contamos con la participación de un miembro de la Junta Directiva, encargado de supervisar la estrategia ASG, incluyendo aspectos clave de ciberseguridad. Esta participación se complementa con la colaboración continua del Vicepresidente de Tecnología de COPEC S.A., nuestro principal accionista, quien aporta su amplia experiencia y conocimientos en esta área. Estas medidas refuerzan nuestro compromiso con el empoderamiento y la participación en la gestión integral de los asuntos de ciberseguridad.

Adicionalmente, hemos establecido el Comité Estratégico de Ciberseguridad, liderado por nuestro Chief Information Officer (CIO), quien también ocupa el cargo de Vicepresidente de Tecnología y Transformación Digital, junto con el Director de Seguridad de la Información (CISO). Este comité es responsable de supervisar la implementación de todas las acciones relacionadas con la ciberseguridad, garantizando la coherencia y efectividad de nuestras medidas de protección. Además, vela por el cumplimiento de las estrategias de ciberseguridad y su evolución, informando a los órganos responsables como el negocio, los accionistas y la Junta Directiva.

Complementariamente, contamos con un comité táctico enfocado en evaluar la eficacia de las medidas implementadas en todos los niveles de la organización, promoviendo un análisis transversal de la ciberseguridad y la protección de datos en todos los proyectos.

Gestión en ciberseguridad

En nuestro compromiso por mantener los más altos estándares de seguridad y protección de datos, hemos implementado una estrategia integral que fortalece la infraestructura tecnológica y refuerza la confianza de nuestros clientes y socios estratégicos. Durante 2024, avanzamos en nuestro proceso de certificación conforme a la norma ISO 27001, centrados en optimizar nuestros procesos de infraestructura de TI y ciberseguridad. Actualmente, estamos en la fase de análisis de brechas (GAP) y proyectamos completar esta etapa en 2025, lo que potenciará nuestra capacidad para gestionar la seguridad de la información de manera aún más efectiva.

Asimismo, nuestras auditorías externas realizadas en el último año fiscal validan la efectividad de nuestras políticas y controles, confirmando que nuestras prácticas están alineadas con los mejores estándares internacionales en ciberseguridad.

(FB-FR-230a.2) Nuestro enfoque se basa en marcos de trabajo innovadores, como el modelo Zero Trust, que opera bajo la premisa de que ninguna entidad, interna o externa, debe ser confiada sin una verificación continua. Este modelo garantiza que solo usuarios y dispositivos autorizados tengan acceso a nuestros sistemas y datos, reduciendo significativamente los riesgos y protegiendo nuestros activos digitales frente a las amenazas cibernéticas.

Integramos estándares reconocidos globalmente, incluyendo CIS, NIST, OWASP e ISO, que nos permiten evaluar, mejorar y mantener nuestra postura de seguridad en áreas clave como infraestructura, aplicaciones, redes, gestión de identidades y entornos en la nube.

Nuestras políticas de ciberseguridad abarcan aspectos fundamentales tales como:

- **Controles de acceso mínimo:** restringimos los privilegios a lo estrictamente necesario, minimizando la exposición a posibles amenazas.
- **Cifrado de datos:** aseguramos la protección de la información tanto en reposo como en tránsito, añadiendo una capa adicional de seguridad.
- **Prevención de fuga de información:** adoptamos medidas preventivas robustas que salvaguardan la confidencialidad de nuestros datos y activos digitales.
- **Procedimientos operativos integrados:** nuestros procesos están diseñados para proteger la integridad de los datos personales y se sincronizan con las evaluaciones de vulnerabilidades en ciberseguridad.
- **Gestión continua de riesgos:** mantenemos un proceso dinámico de escaneo, evaluación, priorización y mitigación de vulnerabilidades, garantizando una respuesta oportuna a cada brecha identificada.

Adicionalmente, contamos con un servicio de Recuperación ante Desastres (DRaaS), que replica nuestros sistemas críticos en infraestructura de terceros. Este mecanismo, sometido a pruebas anuales, asegura la continuidad operativa ante incidentes graves, permitiendo una recuperación rápida y efectiva.

Seguridad y protección de datos

En nuestra organización, la protección de la información es un pilar fundamental que impulsa nuestra cultura corporativa. Desde la alta dirección hasta cada uno de nuestros empleados, asumimos un compromiso conjunto para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que gestionamos.

Para garantizar la correcta implementación de nuestras políticas de seguridad, hemos establecido un Comité de Privacidad responsable de supervisar y actualizar continuamente nuestras directrices, manuales y programas de capacitación en protección de datos. Este comité también vela por el cumplimiento de la normativa vigente, realizando evaluaciones periódicas y ajustes necesarios para fortalecer la protección de la información y mantener los más altos estándares de seguridad en nuestras operaciones.

Proyectos Estratégicos

Implementamos marcos ágiles como SCRUM y Design Thinking, que facilitan la ejecución de proyectos de manera eficiente, asegurando que sean entregados a tiempo, dentro del presupuesto y con un enfoque en la sostenibilidad a largo plazo. Estos proyectos están priorizados para mejorar la experiencia del cliente, incrementando el índice de satisfacción y fomentando una mayor fidelidad entre nuestros consumidores.

Inversión en Investigación, Innovación y Desarrollo

Reconociendo la importancia de la innovación como motor de crecimiento, hemos asignado una inversión de USD 30,000 para proyectos enfocados en:

- Personas y Cultura
- Focos de Innovación
- Estrategia Competitiva



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 