



Ciudad de Panamá



Puente de las Américas - Ciudad de Panamá

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD



Casco Antiguo - Ciudad de Panamá: Patrimonio de la humanidad por la UNESCO.



2025

Terpel Panamá

Sitio arqueológico Panamá Viejo - Ciudad de Panamá

Contenido

Sobre el reporte	3
Carta del Gerente General	5
Organización Terpel	8
Nuestra operación local.....	11
Contribución de los negocios a la sostenibilidad financiera.....	11
Portafolio y servicios de calidad.....	13
Operación de combustibles líquidos.....	14
Estaciones de Servicio- EDS	14
Combustibles de Aviación y Marinos.....	16
Combustibles para la Industria	17
Operación de Lubricantes	18
Electromovilidad.....	19
Servicios de Conveniencia	20
Relacionamiento con clientes y consumidores	23
Relacionamiento con clientes y fortalecimiento de capacidades operativas.....	23
Innovación Tecnológica y transformación digital.....	24
Practicas de sostenibilidad e inversión responsable.....	26
Modelo de Sostenibilidad Terpel.....	27
Nuestro marco de acción ASG.....	27
Gobernanza ética.....	29
Gestión responsable de la cadena de suministro.....	33
Nuestro compromiso con el planeta	35
Cambio climático y transición energética.....	37
Ecoeficiencia operativa	40
Economía circular y gestión de residuos.....	41
Nuestro compromiso con las personas.....	43
Diversidad, equidad y talento humano.....	44
Salud y seguridad en el trabajo.....	49
Relacionamiento con comunidades	52
Educamos para transformar vidas.....	56



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 del año 2025. (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 2025. En él, presentamos de manera detallada los resultados de nuestras operaciones, abordando aspectos ambientales, sociales y económicos-ASG. A lo largo de este documento, damos cuenta de los avances en nuestra gestión en línea con nuestro modelo corporativo y destacamos los temas que consideramos doblemente materiales para nuestra organización, tal como se definió en nuestro último análisis de doble materialidad de 2023.

2-4

Durante 2025, no se presentaron actualizaciones de cifras ni reexpresiones de información en comparación con lo publicado en informes anteriores.

Para más información sobre nuestra estrategia de Sostenibilidad le invitamos a visitar: <https://www.terpel.com/quienes-somos/sostenibilidad> <https://www.terpel.com/quienes-somos/sostenibilidad>. Además, para conocer nuestra gestión local, pueden visitar nuestra web: <https://www.terpelpanamasostenible.com/>

2-3

Punto de contacto:

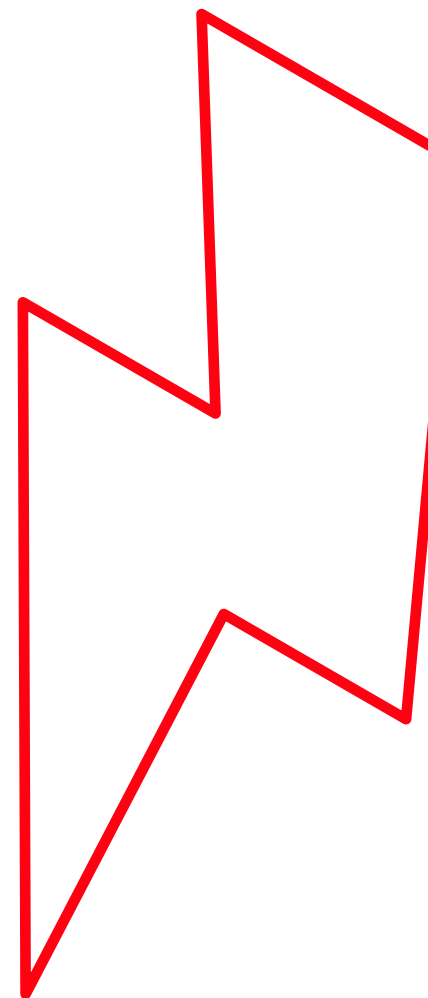
Óscar Sosa

Director de Sostenibilidad y Fundación Terpel Panamá¹

oscar.sosa@terpel.com

Primera parte

Aspectos generales de la operación





Carta del Gerente General

2025 representó para la compañía una etapa de consolidación en la que, además de **cumplir 18 años al servicio de Panamá**, reafirmamos que vamos más allá de la distribución de combustibles, lubricantes y servicios de conveniencia; afianzándonos como una organización comprometida con la **creación de valor sostenible**.

En un entorno dinámico, marcado por importantes desafíos económicos, sociales y ambientales, mantuvimos nuestro compromiso de operar con **integridad y disciplina estratégica**; fortaleciendo nuestra propuesta de valor en cada una de las áreas funcionales de atención y servicio que definen nuestra razón de ser y enfocando todos los esfuerzos en **movilizar a las personas, las empresas y al país con la mejor energía**.

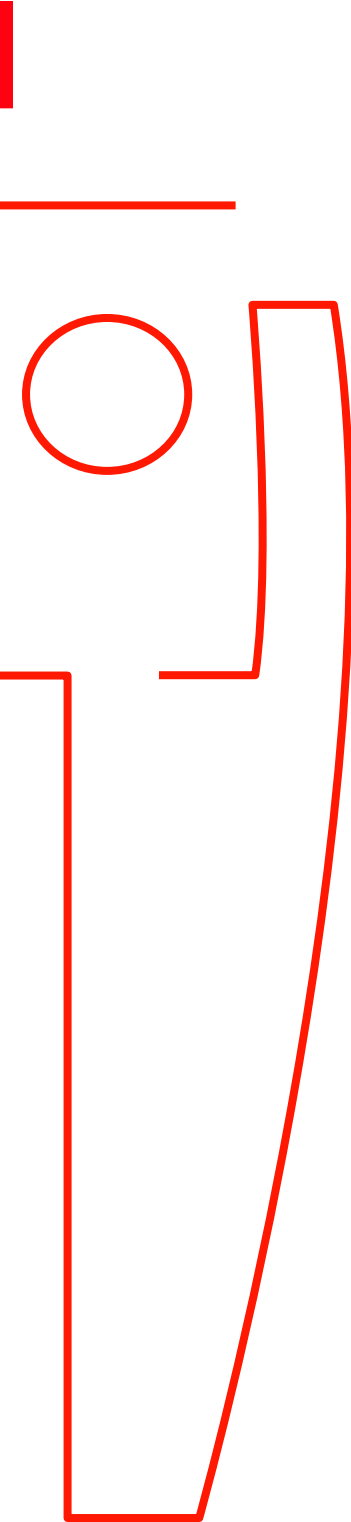
Durante 2025 continuamos **fortaleciendo nuestra red de estaciones de servicio** a nivel nacional, consolidando nuestra presencia y acercándonos cada vez más a nuestros consumidores. Asimismo, seguimos desarrollando **nuestra estrategia de conveniencia a través de las tiendas Va&Ven** y evolucionando en nuestros formatos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de cada persona y familia que decide hacer un alto en el camino con nosotros y recargarse de la mejor energía.

Uno de los aspectos más destacados del año fue el fortalecimiento de nuestras alianzas comerciales. A través de nuestra alianza con **TotalEnergies** por ejemplo, hemos puesto al servicio del país soluciones de clase mundial para el sector automotriz, respaldadas por altos **estándares de calidad, innovación y servicio**.

También avanzamos en la consolidación de nuestra propuesta gastronómica y de conveniencia con **Sbarro**, una alianza que sigue generando valor para nuestros clientes y fortaleciendo la experiencia dentro de la red **Va&Ven**, reafirmando nuestra visión de convertir cada visita a nuestras estaciones en una experiencia integral y memorable.

Nos llena de orgullo acompañar con toda nuestra energía al **Autódromo de Panamá** como un proyecto que, además de contribuir con el desarrollo del **deporte motor**, proyecta una imagen positiva del país y abre nuevas oportunidades para el turismo, la inversión y la generación de empleo. Sin duda alguna en **Terpel** y **Va&Ven** creemos en el potencial de Panamá para convertirse en un **hub de bienestar** y continuaremos respaldando y trabajando en alianza con todas las iniciativas que aporten en este propósito.

En nuestros segmentos corporativos continuamos siendo un **aliado estratégico para los sectores industrial, aeronáutico y marítimo del país**. Gracias al compromiso de nuestros equipos y aliados, fortalecimos nuestra oferta de **soluciones energéticas**, buscando asegurar con ello altos niveles de **confiabilidad, seguridad operacional y acompañamiento técnico** para contribuir a la competitividad de nuestros clientes y por énde, con el desarrollo económico nacional.



Sin lugar a dudas la sostenibilidad continuó siendo un eje transversal de nuestra estrategia empresarial. A lo largo del año profundizamos nuestras prácticas bajo criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) fortaleciendo una gestión responsable que integra la **ética**, el **gobierno corporativo**, la **transparencia**, el respeto por los **derechos humanos**, la **equidad e igualdad de oportunidades** y la creación de **valor compartido** como elementos esenciales para asegurar nuestra operación en el largo plazo.

Ninguna organización es próspera si su entorno no lo es: siguiendo esta premisa, a través de nuestros **programas de voluntariado** Vaíto, Bacurú, ConectaT y Dona X Dona y de las alianzas construidas con actores clave como la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá -**CCIAP**-, la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa -**APEDE**-, **Sumarse**, La Cámara de Comercio de Estados Unidos en Panamá -**AMCHAM**-, La Organización de Estados Iberoamericanos -**OEI**- y el Banco para el Desarrollo de América Latina y el Caribe -**CAF**-, reafirmamos que la personas y el entorno están en el centro de nuestras decisiones.

En materia de **cultura organizacional**, continuamos impulsando iniciativas orientadas al bienestar, la inclusión, el desarrollo del talento y el fortalecimiento del **liderazgo**, entre las que se encuentran nuestros **OASIS**, nuestra **liga de fútbol Champions Terpel** y **teleapoyo BIP**. Creo firmemente que las personas son la energía de nuestra organización y en que una cultura basada en la **confianza**, el **respeto y la integridad**, que son nuestros valores corporativos, son fundamentales para alcanzar resultados sostenibles. La consolidación de nuestro **Comité de Ética** por ejemplo, nos ha permitido construir entornos de trabajo basados en el apoyo y el trabajo colaborativo.

De igual forma la **Fundación Terpel Panamá**, como una de las máximas expresiones de nuestro compromiso sostenible de la compañía con el país, lleva un poco más de 2 años acompañando a Panamá en uno de sus desafíos más relevantes: el fortalecimiento de la calidad educativa. A través de programas como **Aulas Interactivas**, **Diseña el Cambio**, **Aventura de Letras** y **Mi Futuro Ahora** y de la presencia en espacios muy relevantes como la **Fería Internacional del Libro de Panamá** por tercer año consecutivo reflejan nuestra convicción de que la educación es una de las herramientas más poderosas para reducir las brechas de desigualdad pero, ante todo, de **transformar vidas** y construir un futuro más sostenible para Panamá.

Todos estos resultados han sido posibles gracias a nuestros consumidores, colaboradores, proveedores, aliados estratégicos, comunidades y accionistas, quienes depositan su **confianza** en nosotros y hacen posible que continuemos creciendo de manera **responsable**.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a cada una de las personas que forman parte de la familia Terpel y Va&Ven. Su dedicación, **compromiso**, **actitud de servicio** y capacidad para **superar desafíos** nos permitieron avanzar con paso firme durante este año. Cada logro alcanzado es el reflejo del esfuerzo colectivo de un equipo que trabaja con pasión por Panamá.

Los retos que tenemos por delante son tan grandes como las oportunidades que se abren para el país: por ello les invito a seguir construyendo juntos una compañía cada vez más **sólida**, **innovadora**, **colaborativa**, **transparente** y **sostenible**; una compañía que continúe movilizand el desarrollo, generando confianza, transformando positivamente los territorios donde hacemos presencia y la vida de las personas.

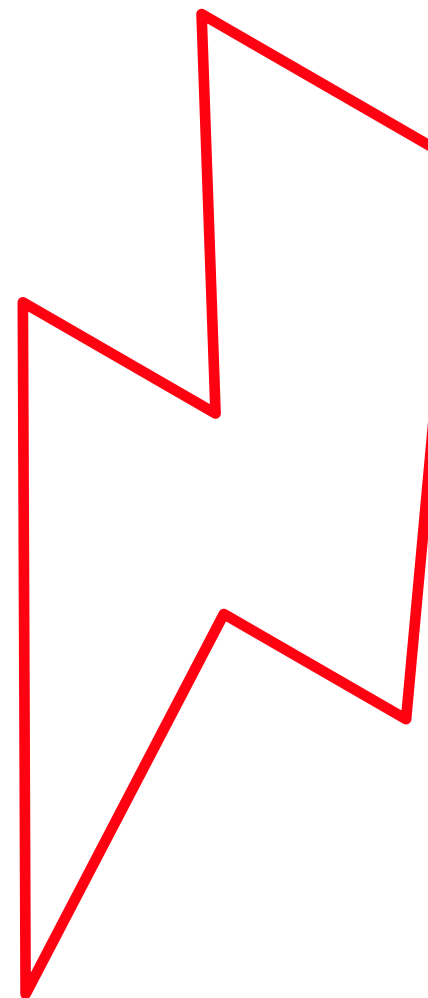
Sigamos trabajando como un solo equipo, con la convicción de que cuando unimos nuestras capacidades, nuestro talento y nuestro propósito, somos capaces de **impulsar un mejor futuro** para todas y todos.

Gustavo Rodríguez

Gerente General

Terpel Panamá

Acerca de Terpel



Organización Terpel S.A. y subsidiarias

Acerca de Terpel

2-6

Somos una compañía de origen y tradición colombiana que, por más de 57 años, ha acompañado el desarrollo de los entornos donde tenemos presencia con un propósito claro: impulsar y movilizar a las personas, a las empresas y países con la mejor energía. A lo largo de estas décadas, la Organización ha evolucionado de manera constante, fortaleciendo una cultura basada en el respeto, la integridad y la confianza. Hoy, guiados por una nueva visión corporativa, seremos reconocidos como referentes en soluciones de movilidad, energía, lubricantes y conveniencia, destacándonos por nuestra oferta innovadora y sostenible, por brindar una experiencia memorable en cada punto de contacto y por nuestro compromiso con el país.

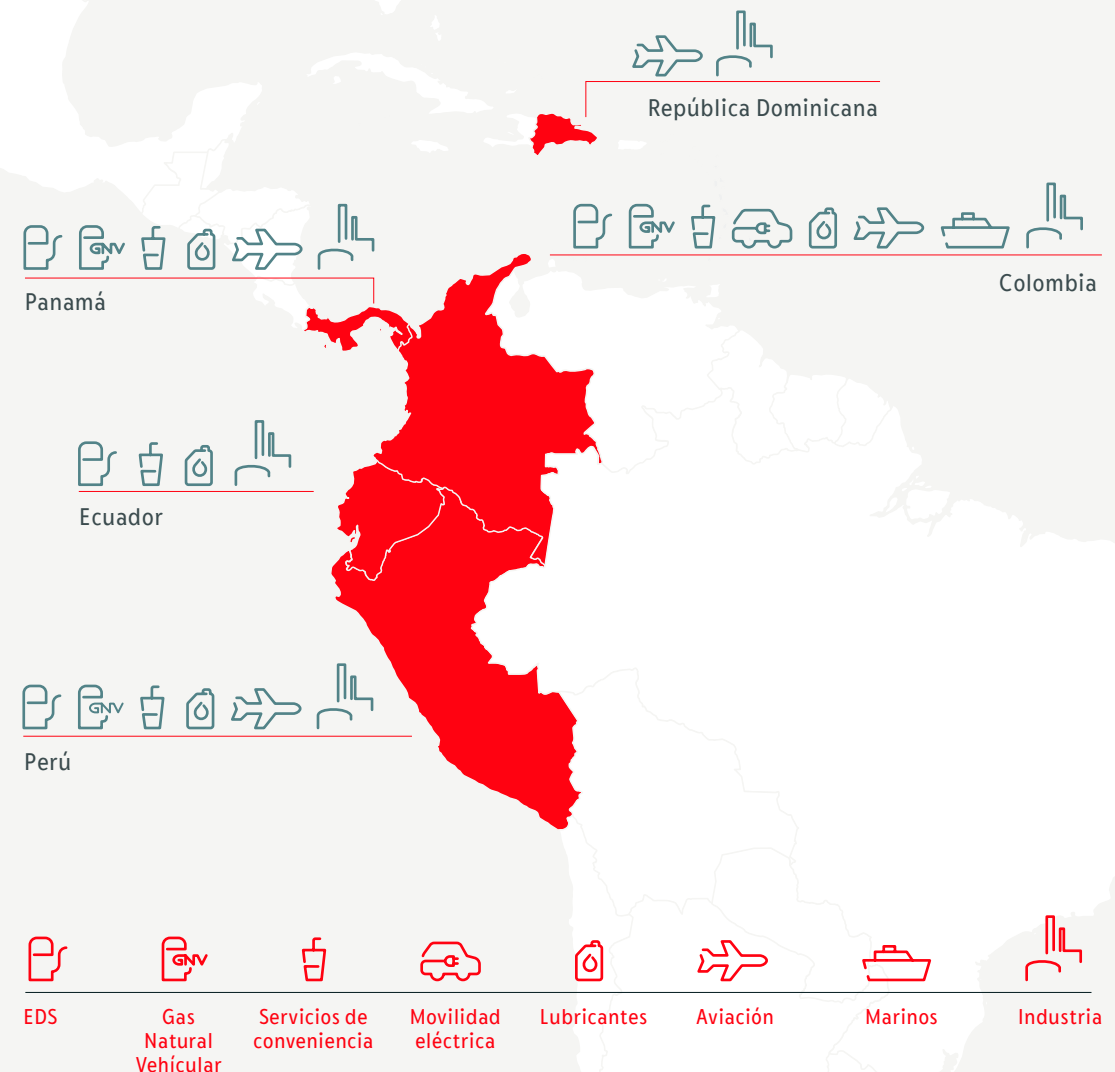
Tenemos presencia en Ecuador, Panamá, República Dominicana y Perú. Esta red latinoamericana está compuesta por más de 2.300 EDS. En el negocio de Aviación lideramos el mercado operando en 20 aeropuertos en Colombia, mientras que en República Dominicana atendemos cinco aeropuertos, en Panamá tres más, y en Perú participamos en la distribución de combustible del principal aeropuerto del país. Además, somos el distribuidor autorizado de los lubricantes Mobil en Colombia, Ecuador y Perú.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad ha sido reconocido internacionalmente. Organización Terpel ha sido destacada como una de las empresas más sostenibles del mundo y listada durante nueve años en el Sustainability Yearbook de S&P Dow Jones en la industria de retail, siendo la única del segmento de comercialización de combustibles.

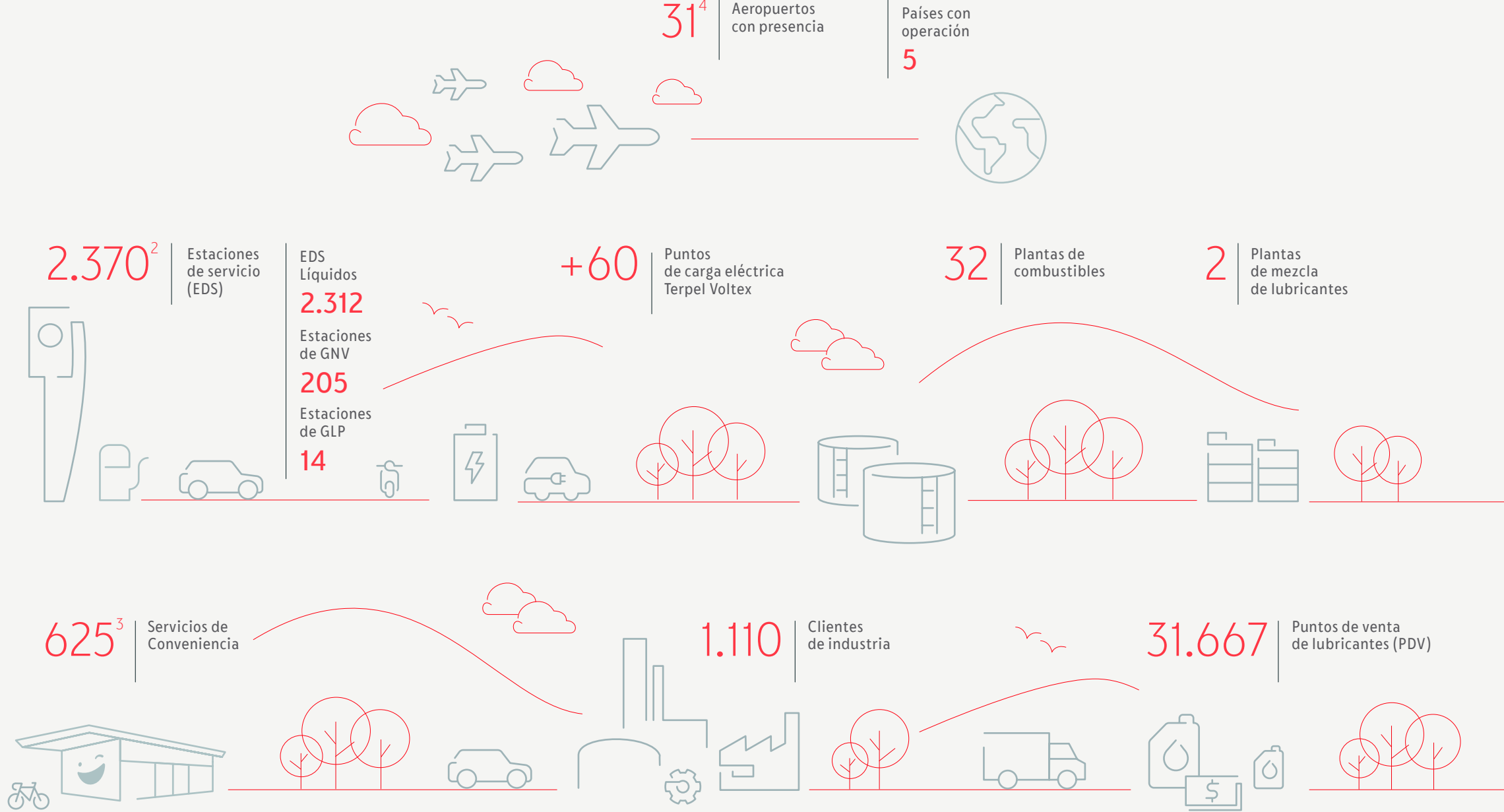
Como Aliado País, promovemos el desarrollo de las personas, impulsamos la formación de nuestros trabajadores, trabajamos por el bienestar de las comunidades vecinas y aportamos al futuro de los jóvenes a través de la Fundación Terpel, que por más de 20 años ha liderado programas de calidad educativa que han beneficiado a cerca de dos millones de personas en Colombia y Panamá.

Con excelencia en el servicio, infraestructura moderna y precios competitivos, en Terpel trabajamos para seguir siendo la marca número uno en el corazón de los consumidores.

Una empresa de origen colombiano con presencia internacional



Cifras consolidadas: condiciones comerciales competitivas



2 El total de estaciones reportadas considera aquellas duales, es decir, que tienen islas tanto de líquidos como de GLP o GNV por lo cual no se deben sumar los valores reportados de manera independiente pues puede alterarse el valor total.

3 Incluye Tiendas, Sbarro, kioskos, Home Burgers, mimos, Wash&go, ziclos, Drive Thru.

4 2 aeropuertos no operativos en Panamá.

Cifras consolidadas: condiciones comerciales competitivas

Ingresos totales de la compañía

38.147.135

MM COP

2025

4,3%

Variación

2024

Volumen de ventas

3.166

Millones de galones

2025

1,6%

Variación

2024

Utilidad / pérdida neta (KPI)

628.486

MM COP

2025

18,4%

Variación

2024

EBITDA (KPI)

1.760.376

MM COP

2025

-3%

Variación

2025

CAPEX / EBITDA

28,2

%

2025

0,9%

Variación

2024

Flujo de caja sobre ventas

3,2

%

2025

-0,1%

Variación

2024

Flujo de caja sobre ventas

1,9

Veces

2025

-15,2%

Variación

2024

ROE

19,9

MM COP

2025

4,1%

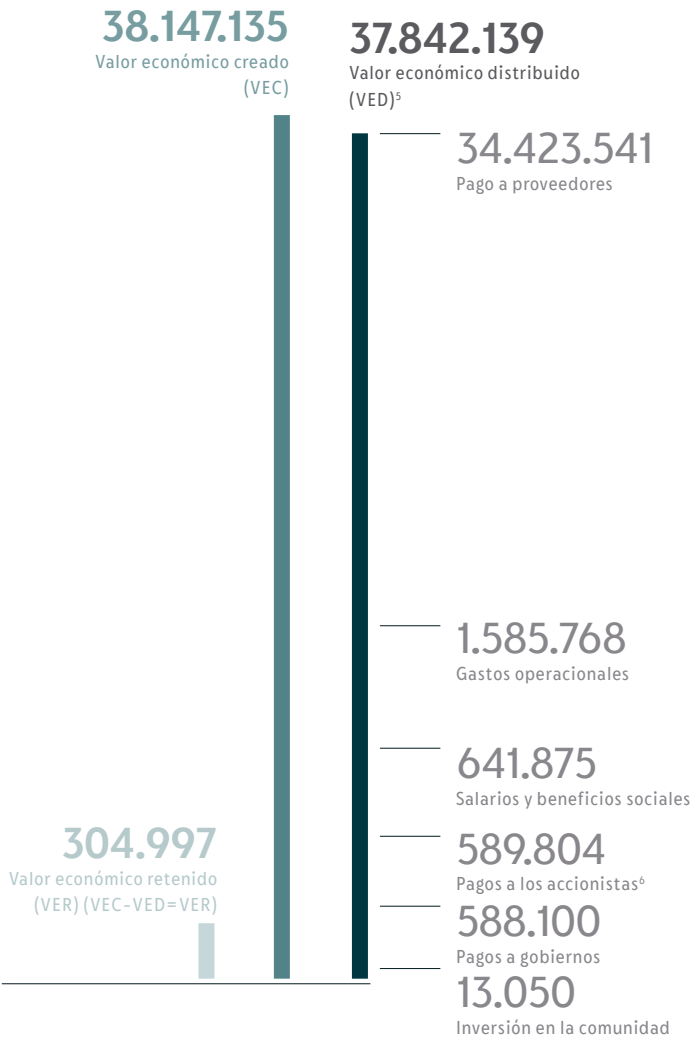
Variación

2024

201-1

Valor económico creado, distribuido y retenido

MM COP



5 Pagos realizados a terceros por componentes de productos, instalaciones y servicios adquiridos. Se incluyen también alquileres de propiedades, tasas de licencias, pagos de facilitación (ya que tienen un claro objetivo mercantil), regalías, subcontratación de trabajadores, costos de capacitación de los empleados (cuando se empleen formadores externos) o equipos de protección para empleados.

6 Pagos de intereses a los proveedores de crédito. Se incluye toda clase de deuda y préstamos (no solo a largo plazo), así como los pagos atrasados de dividendos a los accionistas preferentes. Corresponde a pagos de dividendos, accionistas y gastos financieros, de acuerdo con la definición del GRI. La cifra reportada incluye el pago de dividendos decretados a inversionistas

Nuestra operación local

2-6

Nuestra operación en Panamá se centra en siete negocios estratégicos: Estaciones de Servicios (EDS), Servicios de Conveniencia, Lubricantes, Combustibles para la Industria, Aviación, Marinos y Electromovilidad. 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 de conveniencia, 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 2025 nuestro volumen de ventas total fue de 250,79 millones.

Alianzas

En nuestra organización, promovemos relaciones sólidas y alianzas estratégicas con gremios, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones y otros actores relevantes que aportan valor a nuestra operación y fortalecen nuestro relacionamiento con el entorno. Entre nuestros principales aliados se encuentran:

- > SUMARSE - Pacto Global de las Naciones Unidas
- > 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), la primera área económica especial de Panamá
- > Cámara Marítima de Panamá
- > Executive Fórum
- > Instituto de Gobierno Corporativo

Impuestos

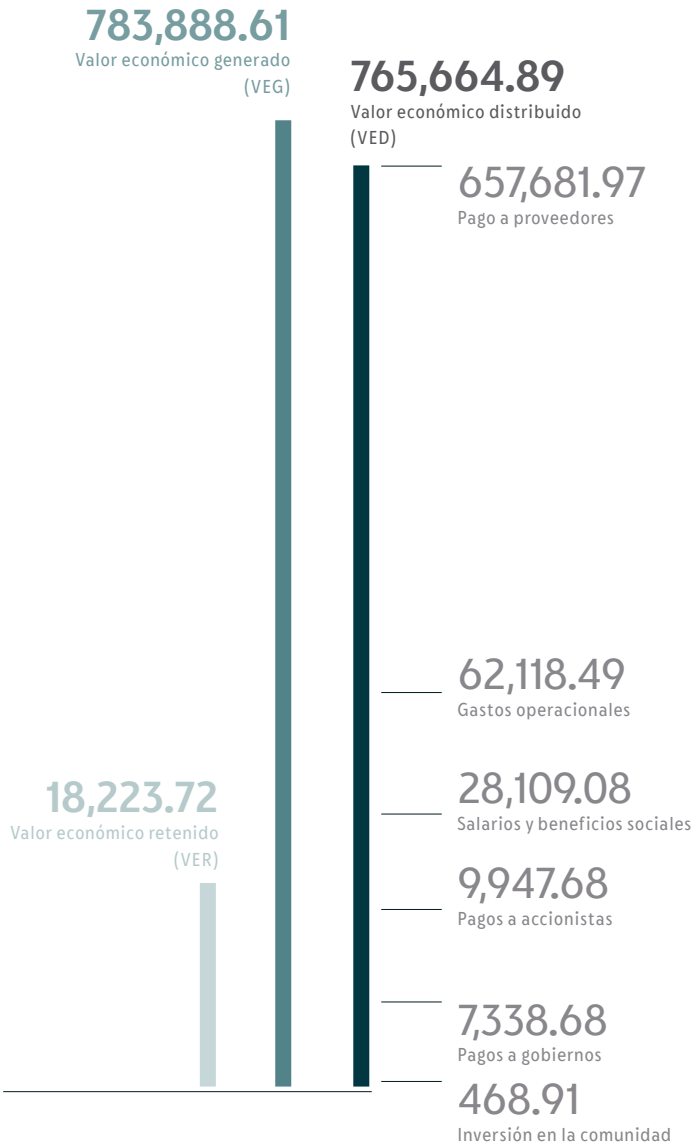
Mantenemos una gestión tributaria orientada al cumplimiento oportuno de nuestras obligaciones fiscales, en alineación con la política tributaria de nuestra empresa matriz y con los requerimientos de la normativa vigente.

Como parte de esta gestión, realizamos la programación de fechas clave, los cálculos correspondientes y la ejecución de los pagos aplicables, así como la presentación de declaraciones, informes y demás requerimientos establecidos por las autoridades competentes.

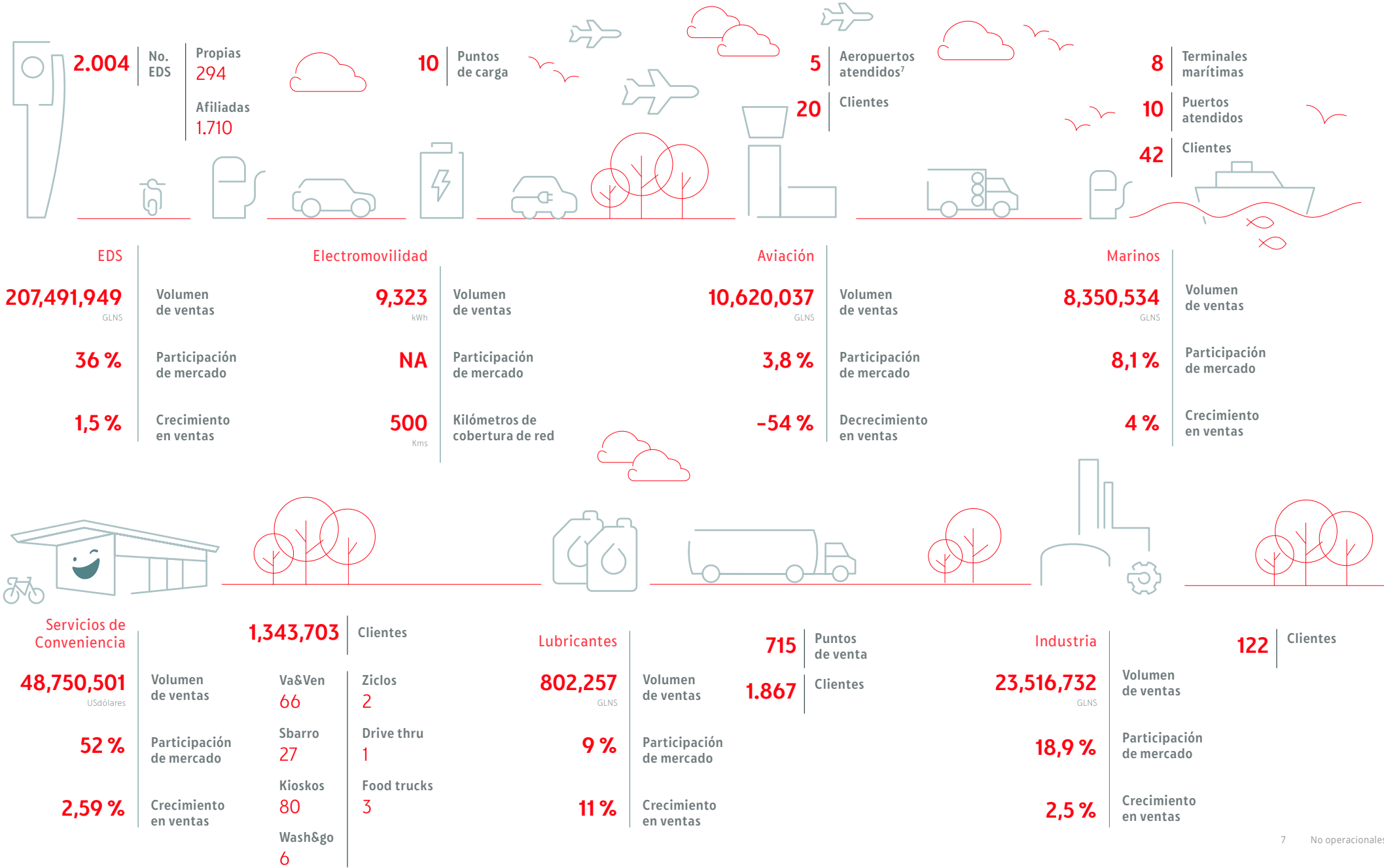
Impuestos	2025
Ganancias o pérdidas antes de impuestos	13,320,979.31
Impuestos declarados (USD)	2,812,624.66
Impuestos pagados	4,293,608.10
Tasa efectiva de impuestos	20%

Contribución de los negocios a la sostenibilidad financiera

201-1
Valor económico creado, distribuido y retenido
M USD



Organización Terpel Panamá – condiciones comerciales competitivas



7 No operacionales.

Portafolio y operaciones de calidad



En Terpel gestionamos nuestro portafolio y nuestras operaciones con el propósito de responder de manera integral a las necesidades de nuestros clientes, a través de una oferta diversificada, competitiva y alineada con las dinámicas del mercado. Nuestra gestión se orienta a fortalecer una

experiencia confiable y consistente en los distintos puntos de contacto, soportada en estándares de calidad, eficiencia operativa y conocimiento del cliente.

A través de esta apuesta, buscamos consolidar una propuesta de valor que combine la amplitud del portafolio con una operación confiable, capaz de generar cercanía, satisfacción y confianza en cada interacción.

Principales cifras – Estaciones de Servicio (EDS)



Operación de combustibles líquidos



Estaciones de Servicio- EDS

Ofrecemos un portafolio de servicios orientado a responder a las necesidades de nuestros clientes, a través de una propuesta de valor que combina infraestructura, cobertura, competitividad y calidad en el servicio.

Operamos mediante un modelo que integra estaciones propias y afiliadas, lo que nos permite mantener lineamientos compartidos y consolidar una red con estándares consistentes de atención y operación. Esta estructura fortalece nuestra capacidad para brindar una experiencia confiable, cercana y alineada con la evolución de las expectativas del cliente.

En línea con este compromiso con la conectividad y movilidad de Panamá, abrimos 3 nuevas EDS en zonas estratégicas del país, cerrando el año con 195 Estaciones a nivel nacional.

Principales iniciativas desarrolladas

Durante 2025, fortalecimos nuestra gestión en Estaciones de Servicio mediante iniciativas orientadas a la expansión de la red, la mejora operativa, la seguridad y el desarrollo de capacidades de nuestros equipos. En este frente, avanzamos tanto en el crecimiento de nuestra cobertura como en la optimización de procesos clave para la continuidad y eficiencia de la operación.

Expansión y fortalecimiento de la red

- En línea con este propósito, abrimos dos nuevas EDS afiliadas, con lo que fortalecimos nuestra red y ampliamos la cobertura a nivel nacional. Estas aperturas se realizaron en ubicaciones estratégicas, en zonas de alto tráfico y crecimiento, con una propuesta orientada a ampliar la capacidad operativa y asegurar una atención eficiente y diferenciada para responder a las necesidades de clientes actuales y potenciales. De manera complementaria, abrimos una nueva Estación de Servicio propia, con la que seguimos consolidando nuestra presencia en el mercado y nuestra capacidad de servicio.

Eficiencia logística y continuidad operativa

- Afianzamos la implementación del proceso de descarga nocturna de combustibles en Estaciones de Servicio. Esta iniciativa nos permitió optimizar la operación logística, reducir afectaciones en la atención al cliente durante horarios pico y mejorar la seguridad en la manipulación del producto. Al cierre de 2025, logramos incorporar este esquema en el 69% de la red propia, equivalente a 100 de 144 Estaciones de Servicio Propias.

Eficiencia energética en la operación

- Como parte de las mejoras en infraestructura y eficiencia, produjimos energía solar para autoconsumo en estaciones y tiendas, a partir de paneles instalados en cinco Estaciones de Servicio. Con esta iniciativa, proyectamos una producción superior a 450.000 kWh al año y ahorros cercanos a USD 100.000 anuales. La primera planta inició producción en enero de 2025 y, en septiembre, las cinco plantas alcanzaron el 100% de su capacidad de producción.

Preparación para la atención de contingencias

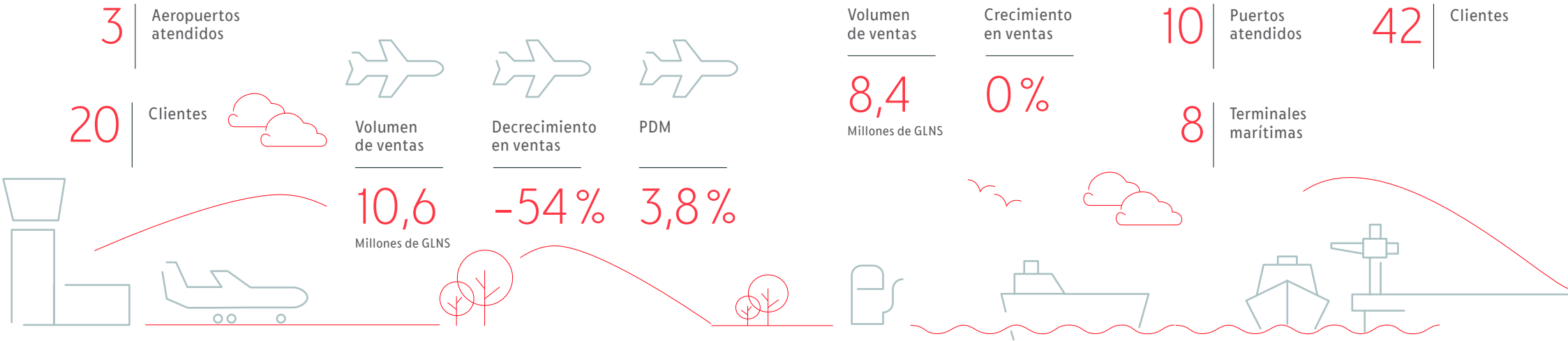
- En materia de formación para la operación, desarrollamos seis módulos virtuales sobre planes de contingencia dirigidos a empleados de EDS y tiendas de conveniencia. Estos módulos abordaron temas como instructivo general del plan de contingencias, incendio y explosión, derrames de combustible, contaminación de combustible, actos malintencionados de terceros y desastres naturales. Con ello, fortalecimos la preparación de nuestros equipos frente a eventos críticos y facilitamos el acceso a contenidos de formación a nivel nacional.

Desarrollo del talento y bienestar en la operación

- En 2025, construimos espacios de bienestar llamados “Oasis” en la red Terpel, concebidos para asegurar la comodidad y mejores condiciones físicas para el personal en sus momentos de ingreso y retiro del lugar de trabajo. Durante el año, construimos 4 de los 7 espacios que llevábamos finalizados, con impacto en más de 120 empleados.
- Fortalecimos las capacidades de liderazgo y supervisión en la red a través del plan de ascensos, orientado a identificar, desarrollar y promover talento interno desde cargos operativos hacia posiciones de supervisión y administración en Estaciones y tiendas. Al cierre de 2025, 18 empleados lograron ascender, contribuyendo al fortalecimiento de la estructura organizacional y a la movilidad interna.
- Complementamos estas acciones con capacitaciones en nociones generales de derecho de trabajo dirigidas a administradores, supervisores y jefes de zona a nivel nacional. A través de estas jornadas, fortalecimos conocimientos básicos y prácticos para la adecuada gestión de relaciones laborales, la prevención de riesgos y el cumplimiento normativo en la operación.



Principales cifras – Aviación y Marinos



Combustibles de Aviación y Marinos

Gestionamos la comercialización de combustibles para los segmentos de aviación y marinos, atendiendo las necesidades de movilidad aérea y marítima en Panamá. En aviación, suministramos combustible para aeronaves en los sectores de transporte de pasajeros, carga, aviación general y entidades oficiales, con operación en los aeropuertos de Tocumen, Río Hato y Panamá Pacífico. En el negocio de combustibles marinos, enfocamos nuestra actividad en la provisión de combustible para una amplia gama de embarcaciones, con presencia en 10 puertos y 8 terminales marítimas a nivel nacional.

Nuestra propuesta de valor se basa en el suministro de combustible y la prestación de servicios con altos estándares de calidad y excelencia. Esta capacidad se fortalece con una red que nos permite conectar a Latinoamérica y el Caribe con el resto del mundo a través de aeropuertos y puertos estratégicos en la región. Asimismo, en el ámbito corporativo, participamos en espacios clave para el desarrollo del sector, como la Asociación Internacional de la Industria de Bunkers (IBIA), y mantenemos una relación cercana con organizaciones relevantes en el país, como la Cámara Marítima de Panamá.

Principales iniciativas desarrolladas

- > En el negocio de Marinos, desarrollamos una estrategia de relacionamiento orientada a fortalecer el acercamiento con los principales actores del mercado de bunkering en Panamá. Como parte de esta gestión, participamos en la Comisión de Bunkering de la Cámara Marítima de Panamá, asistimos a eventos de networking del sector y estuvimos presentes en espacios especializados como el congreso TOC Americas (Terminal Operations Conference), junto con líderes y expertos de la industria portuaria, así como en el Maritime Week Americas realizado en Tampa, Florida.
- > Estas acciones nos permitieron fortalecer nuestro posicionamiento en el sector, captar nuevos clientes y participar en espacios de decisión relevantes para la industria. En particular, nuestra participación en la Comisión de Bunkering de la Cámara Marítima contribuyó a consolidar a Terpel como un actor relevante dentro del mercado marítimo panameño.
- > A corto y mediano plazo, buscamos continuar la captación de clientes del mercado portuario y de remolcadores que atienden las operaciones marítimas en el Canal de Panamá.



Combustibles para la Industria

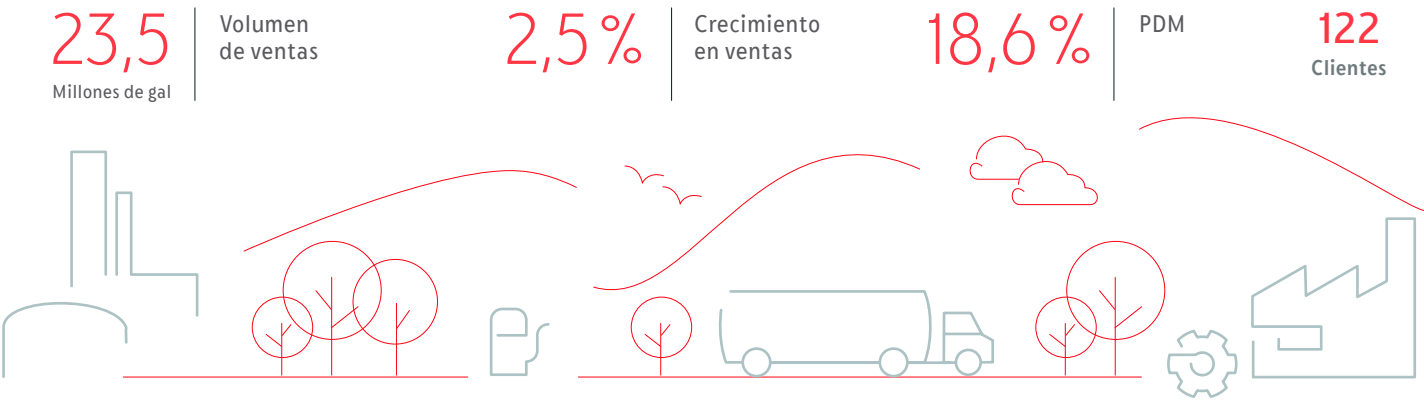
Nos consolidamos como un aliado estratégico para el desarrollo de la industria nacional. Suministramos combustible y energía a sectores clave de la economía, entre ellos construcción, transporte, minería, energía, agroindustria, comercio y otros segmentos industriales.

Contamos con un portafolio amplio de productos y servicios que nos permite garantizar la continuidad en el suministro y una logística eficiente de líquidos, asfalto y lubricantes, apoyados en una sólida red de

abastecimiento. De manera complementaria, brindamos asesoría técnica, ambiental y regulatoria, así como programas de capacitación integral orientados a transferir conocimiento y fortalecer las capacidades de nuestros clientes.

Desde este enfoque, trabajamos para ser un aliado confiable en el desarrollo, la continuidad y el crecimiento de sus operaciones.

Principales cifras - Industria



Principales iniciativas desarrolladas:

- **Control de Flota:** Impulsamos el Sistema de Control de Flota con el propósito de cerrar brechas de información en línea y fortalecer los controles de despacho, facilitando una toma de decisiones más informada a partir de los consumos reales de las flotas. Como parte de esta iniciativa, realizamos la instalación de los sistemas, así como procesos de capacitación y asesoría para promover su uso adecuado.

Esta gestión contribuyó a mejorar los controles sobre el consumo de combustible y a contar con información en línea para el seguimiento de la operación, generando beneficios tanto para la Organización como para los clientes vinculados al sistema.

Operación de Lubricantes

Brindamos soluciones innovadoras que responden a la evolución del mercado y a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, manteniendo siempre los más altos estándares de calidad. Para ello, contamos con una amplia red de distribución a nivel nacional, apoyada en la experiencia técnica y el conocimiento especializado de nuestro equipo.

Durante 2025, fortalecimos nuestra gestión en el negocio de lubricantes mediante iniciativas orientadas a la ampliación del portafolio, el desarrollo de nuevos clientes y el posicionamiento de marcas con alcance nacional. En este frente, avanzamos en la consolidación de una oferta más robusta para responder a las necesidades de distintos segmentos y reforzamos nuestra presencia comercial en el mercado panameño.

Fortalecimiento de la estrategia comercial y del portafolio

De manera complementaria, continuamos con el programa de ventas de packs o combos, manteniendo el mejor precio del mercado a través de nuestra red de Estaciones, y dimos continuidad al plan de incentivos El Más Berraco. Estas acciones buscaron fortalecer la gestión comercial del negocio y acompañar la actualización del portafolio de productos de lubricantes. Asimismo, seguimos desarrollando nuevos clientes y rubros, y continuamos impulsando el plan de ventas cruzadas con clientes de combustibles.

Como parte de los resultados esperados de esta gestión, planteamos la mejora de la infraestructura para el almacenamiento de lubricante en nuestra bodega. A su vez, identificamos como desafío de corto y mediano plazo mantener un inventario actualizado para seguir impulsando el programa comercial. En este marco, también realizamos la entrega de un premio mensual a los empleados de las Estaciones propias, como parte del esquema de incentivo asociado a la gestión comercial.



Principales cifras - Lubricantes

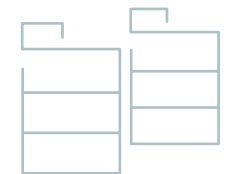
802.166
GLNS | Volumen de ventas



11% | Crecimiento en ventas



9% | PDM



1.867
Clientes

715
Puntos de venta

Principales iniciativas desarrolladas:

Incorporación de TotalEnergies y ampliación del portafolio

- > Durante 2025, fortalecimos nuestra gestión en el negocio de lubricantes mediante la incorporación y despliegue comercial de TotalEnergies en Panamá, como un hito relevante para la ampliación de nuestro portafolio y el fortalecimiento de nuestra propuesta de valor. Con esta iniciativa, incorporamos una marca reconocida internacionalmente por su tecnología avanzada y desempeño superior, e iniciamos la distribución de un portafolio dual brand, integrando los lubricantes TotalEnergies junto con nuestros lubricantes Terpel. Con ello, buscamos ampliar la gama de lubricantes ofrecidos e incrementar el portafolio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes a nivel nacional y en todos los canales.
- > A través de este hito, buscamos posicionar la marca como referente en calidad y confiabilidad, respaldada por nuestra experiencia en distribución y servicio especializado. Asimismo, orientamos esta incorporación a atraer talleres, flotas y empresas industriales con productos específicos según sus necesidades, al tiempo que fortalecimos nuestra capacidad para atender segmentos como talleres, autorepuestos, agencias de autos, industrias y marinos.
- > Como parte del despliegue comercial de TotalEnergies, desarrollamos nuevos clientes en el segmento de agencias automotrices en Panamá. A la fecha, logramos captar tres agencias automotrices y avanzamos en el proceso de vinculación de otras dos a corto plazo. Entre las agencias captadas se encontraron Auto Star —con las marcas Mercedes Benz, Fiat y Jeep—, Lexus y Scania.
- > Desde marzo de 2025, avanzamos en la distribución de este portafolio a nivel nacional y en todos los canales. Aunque no logramos los objetivos previstos para el año, alcanzamos un crecimiento estimado del 12%, desarrollamos nuevos clientes con ambas marcas, logramos cinco récords de venta en galones durante el año y mantuvimos la proyección de cumplir el EBITDA presupuestado.

Electromovilidad

Como parte de nuestro compromiso con la transición energética, lanzamos la primera red de electrolineras de carga rápida del país, con el propósito de conectar a Panamá de frontera a frontera de manera sostenible. Las Estaciones están ubicadas en puntos estratégicos de la ruta hacia el interior del país, brindando una experiencia integral a aquellos usuarios de vehículos híbridos y eléctricos que apuestan por una movilidad más eficiente y amable con el medio ambiente.



Principales cifras - Terpel Carga Eléctrica



Principales iniciativas desarrolladas:

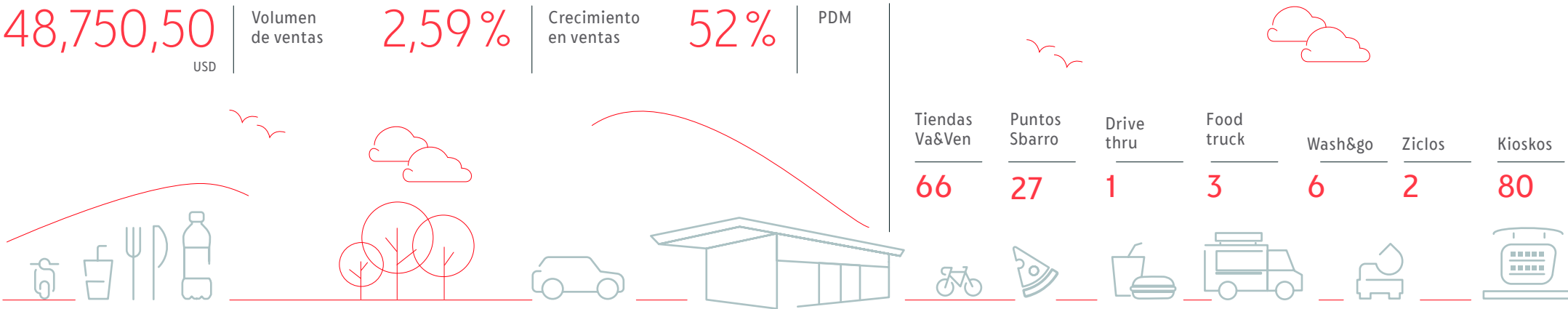
Fortalecimiento del suministro de infraestructura de carga

- > Durante 2025, avanzamos en nuestra gestión de electromovilidad mediante el fortalecimiento de capacidades para el suministro de infraestructura de carga eléctrica. En este frente, extendimos el acuerdo firmado por COPEC y un fabricante asiático para el suministro de cargadores eléctricos de la marca INFYPOWER, con el propósito de apalancar las condiciones de una negociación regional y ponerlas al servicio de nuestra operación en Panamá.

- > Con esta iniciativa, buscamos obtener mejores precios y soporte postventa, con base en el acuerdo regional realizado por COPEC y extendido a las filiales de Terpel. Asimismo, orientamos esta gestión a garantizar el suministro de los equipos para toda la red de Estaciones de Servicio y otros aliados estratégicos, fortaleciendo así nuestra capacidad para acompañar el desarrollo de soluciones asociadas a electromovilidad.

- > Los avances alcanzados en nuestros negocios durante 2025 reflejaron una gestión orientada no solo al fortalecimiento operativo y comercial, sino también a la integración de criterios de sostenibilidad en la manera en que operamos y generamos valor. Bajo esta visión, nuestro enfoque de sostenibilidad nos permitió articular prioridades ambientales, sociales y de gobierno corporativo con la estrategia del negocio, promoviendo una gestión más integral, responsable y conectada con las expectativas del entorno y de nuestros grupos de interés.

Principales cifras - Servicios de Conveniencia



Servicios de Conveniencia

Nuestro propósito es cautivar a los clientes a través de experiencias memorables, con productos y servicios que hagan de cada parada un momento cercano, ágil y satisfactorio. Buscamos consolidarnos como la parada ideal en el camino, capaz de recargar de energía a las personas y responder a sus antojos y necesidades con una atención amable y eficiente en cada visita.

En Terpel atendemos personas, no vehículos. Por eso, complementamos nuestra oferta de combustibles y lubricantes con un portafolio integral, moderno y dinámico de Servicios de Conveniencia, diseñado para enriquecer la experiencia de los millones de usuarios que visitan nuestras EDS.

Este portafolio incluye nuestras tiendas de conveniencia “Va&Ven”, nuestros autolavados, nuestros kioskos y otros formatos que dinamizan la operación y amplían las alternativas de servicio disponibles para nuestros clientes, desde Darién, hasta Chiriquí.

Esta red nos permite fortalecer nuestra propuesta de valor en conveniencia dentro de las EDS y avanzar en una oferta cada vez más cercana a las expectativas del mercado y a los hábitos de consumo de nuestros usuarios.

Con esta visión, seguimos fortaleciendo nuestro liderazgo en conveniencia a través del desarrollo de alianzas estratégicas con cadenas reconocidas de restaurantes y establecimientos de alimentos, así como mediante la apertura de nuevos espacios que amplían nuestra presencia y nos permiten acompañar a los clientes con soluciones prácticas, oportunas y diferenciadas.

Durante 2025, fortalecimos nuestra gestión en tiendas y servicios de conveniencia a través de iniciativas orientadas a la expansión de la red, la evolución de nuestra propuesta de valor, el fortalecimiento del portafolio y la mejora de la experiencia de cliente. En este frente, avanzamos tanto en la consolidación de nuevos formatos y alianzas como en la modernización de nuestros espacios y la diversificación de la oferta comercial.

Principales iniciativas desarrolladas:

Expansión y evolución de la red de tiendas

- > Como parte de esta gestión, abrimos 2 nuevas tiendas en la provincia de Chiriquí y en el sector de Coronado con nuestra nueva imagen Va&Ven 3.0.

Bajo un concepto innovador, moderno y muy cálido, nuestras tiendas Va&Ven se convierten en la mejor alternativa para que las personas que se mueven diariamente por las vías del país puedan hacer un alto en el camino y recargar de la mejor energía: nuestras zonas verdes, nuestros baños, el café de especialidad que ofrecemos y el mejor pollo frito del país están al servicio de todas y todos quienes visitan nuestras tiendas Va&Ven.

- > De manera complementaria, implementamos construcciones ligeras para el desarrollo de nuevas tiendas de conveniencia, incorporando además la nueva imagen corporativa. Con este enfoque, buscamos optimizar los tiempos de ejecución, reducir costos y mejorar la experiencia del cliente, mediante un modelo constructivo más ágil y eficiente para la modernización de nuestra infraestructura comercial.

Fortalecimiento de la oferta de food service

- > Inauguramos nueve puntos Sbarro en nuestras tiendas Va&Ven, con lo que alcanzamos un total de 27 puntos en el país. Esta expansión nos permitió consolidar una propuesta de comidas preparadas más completa dentro de la red y ampliar nuestra cobertura a nivel nacional.

- > Abrimos nuestro centro de entrenamiento en preparación y procesos de comidas preparadas para empleados de tiendas. Con esta iniciativa, fortalecimos la estandarización en la elaboración de productos a nivel nacional y continuamos desarrollando capacidades en nuestros equipos operativos, administrativos y de supervisión vinculados a la operación de food service.

Desarrollo y fortalecimiento del portafolio y marcas propias

- > Durante el año, también fortalecimos nuestras marcas propias mediante el lanzamiento de nuevos productos en categorías relevantes para la operación de conveniencia. En este marco, lanzamos la bebida energizante Jumper y el agua PAWA® en presentación Tetrapak como parte del portafolio de Va&Ven. Con estas incorporaciones, ampliamos la variedad de productos disponibles, buscamos impactos positivos en margen y participación en categorías relevantes y en el caso del agua empacada en Tetrapak, promovimos una alternativa asociada a una menor generación de residuos plásticos y a una mayor conciencia en nuestros clientes.
- > Como parte de la gestión de tiendas y servicios de conveniencia, vinculamos nuevos proveedores de legumbres y agua purificada, incluida PAWA y establecimos contratos con mejores términos de negociación y mejores precios para apoyar la rentabilidad de las tiendas Va&Ven. Con esta iniciativa, buscamos contar con mejores aliados en logística y capacidad operativa, así como fortalecer el suministro de legumbres y aguas para la venta en todas las tiendas a nivel nacional.



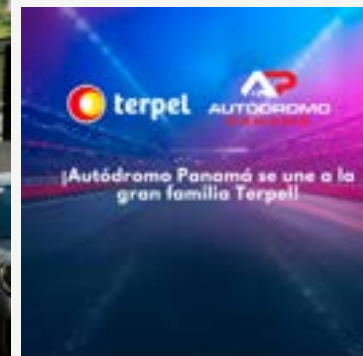
Principales iniciativas desarrolladas:

Posicionamiento de marca y nuevas experiencias para el cliente

- > Fortalecimos el posicionamiento de Va&Ven mediante espacios que nos permitieron llevar la marca más allá de nuestras Estaciones de Servicio. Por primera vez, participamos en la Feria Internacional del Libro de Panamá, donde más de 100 mil asistentes tuvieron contacto con nuestros productos. Esta participación nos permitió generar presencia de marca, reforzar nuestro posicionamiento en el mercado panameño y ofrecer experiencias memorables a los clientes en un escenario distinto al de nuestra operación habitual.

Durante el evento, coordinamos y ejecutamos la logística y la operación, garantizamos una oferta variada de comidas y bebidas y generamos ventas por más de USD 13.000 en una semana.

Reafirmando que contamos con la energía que mueve a Panamá, la alianza establecida con el Autódromo de Panamá reafirma nuestro compromiso con el posicionamiento del país como el hub de la velocidad y el automovilismo en Centroamérica.





Nuestro compromiso con los clientes y consumidores

El relacionamiento con clientes y consumidores es un aspecto central para Terpel, porque las personas son el eje de nuestra estrategia y la razón de ser de nuestras operaciones. En un entorno altamente competitivo y regulado, la calidad de la experiencia que ofrecemos constituye un habilitador clave para alcanzar nuestros objetivos corporativos, fortalecer la marca y contribuir a la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

Nuestra visión se expresa en experiencias ágiles, cálidas, innovadoras y de alta calidad a lo largo de todas nuestras líneas de negocio. En este marco, el relacionamiento con clientes y consumidores fortalece la confianza, mejora la percepción y la interacción con la marca, incrementa la satisfacción y promueve la lealtad de quienes nos eligen.

De esta manera, consolidamos relaciones de largo plazo, fortalecemos el vínculo con nuestros clientes y consumidores, diferenciamos nuestra propuesta de valor y seguimos trabajando para mantenernos como una marca cercana, relevante y presente en la vida de las personas.

Relacionamiento con clientes y fortalecimiento de capacidades operativas

Durante 2025, fortalecimos nuestro relacionamiento con clientes mediante iniciativas orientadas a incrementar la fidelización, consolidar vínculos comerciales y mejorar la experiencia de servicio en nuestras estaciones y tiendas. En este frente, avanzamos en el desarrollo de estrategias que nos permitieron conectar de manera más cercana con nuestros clientes y responder de forma más efectiva a sus necesidades.

Experiencia, cercanía y satisfacción de clientes

La gestión de la experiencia y satisfacción de nuestros clientes se fundamenta en la escucha activa, la cercanía y la mejora continua de nuestros procesos y puntos de contacto. Para ello, contamos con canales estructurados que nos permiten atender de manera oportuna sus requerimientos y fortalecer la relación con la marca. En este marco, utilizamos Salesforce como plataforma para canalizar reclamos, consultas y sugerencias, lo que nos permite gestionar de forma centralizada cada caso y hacer seguimiento a su resolución.

A través de nuestro Centro Estratégico de Servicio (CES), durante 2025 gestionamos un total de 33.078 casos, con un cumplimiento a tiempo del 83%, de los cuales el 73% se resuelve en el primer contacto. Estos resultados reflejan nuestra capacidad para responder de manera ágil y efectiva, así como el fortalecimiento de nuestros procesos de atención.

Sobre esta base, continuamos desarrollando iniciativas orientadas no solo a responder a las necesidades de nuestros clientes, sino también a fortalecer el vínculo con ellos, promover una relación más cercana con la marca y generar experiencias que favorecen su preferencia y permanencia en el tiempo. En este contexto, la fidelización y el relacionamiento directo se consolidan como elementos clave para profundizar el conocimiento de nuestros clientes y seguir construyendo propuestas de valor relevantes para cada segmento.

Principales iniciativas desarrolladas:

- > Impulsamos el programa de fidelización Friend Terpel, mediante el registro y activación de clientes en diferentes segmentos, incluyendo taxis, transporte de carga y clientes particulares. A través de promociones en Estaciones y tiendas, así como de beneficios personalizados, incrementamos la recurrencia de compra y la participación de los usuarios. Como resultado, alcanzamos un crecimiento del 43% en el número de clientes fidelizados, al pasar de 235.000 a más de 350.000 usuarios a nivel nacional.
- > Asimismo, promovemos espacios de relacionamiento directo con nuestros clientes, mediante encuentros realizados en Chiriquí, provincias centrales y Ciudad de Panamá. Estos espacios nos permitieron fortalecer la relación comercial, agradecer la confianza de nuestros clientes y compartir avances relevantes de la gestión, incluyendo aspectos asociados a sostenibilidad. En total, contamos con la participación de 158 clientes del segmento industrial.
- > En línea con el fortalecimiento de la experiencia de servicio, desarrollamos el encuentro “La energía que nos mueve: tu amabilidad hace la diferencia”, en el que reunimos a cerca de 1.500 personas de Estaciones y tiendas a nivel nacional. Con esta iniciativa, reforzamos la amabilidad como eje central del servicio, impulsamos el programa de incentivos y promovimos el rol del anfitrión, contribuyendo a mejorar la interacción con los clientes en los puntos de atención.
- > En este mismo sentido, evolucionamos el programa de incentivos Échale Ganas, ampliando su enfoque de un indicador a cinco dimensiones: servicio, imagen, ventas de combustible, ventas de tienda y ventas fidelizadas. Con ello, promovemos una gestión integral del servicio, alineada tanto con los estándares de atención como con los objetivos del negocio. Este programa tiene alcance nacional e incluye estaciones propias y afiliadas, con la participación de cerca de 1.900 personas entre anfitriones, supervisores y administradores.
- > Como parte de nuestras iniciativas de generación de demanda, desarrollamos una campaña autoliquidable de paraguas orientada a dinamizar las ventas en estaciones y tiendas. A través de esta promoción, por compras mínimas de USD 20 en combustibles y USD 8 en tiendas de conveniencia, los clientes podían acceder a una variedad de paraguas a un precio asequible. Con esta iniciativa, buscamos incrementar en 2% las ventas de las estaciones y elevar el ticket promedio de combustible a USD 20, articulando una propuesta comercial que integró la oferta de combustibles y conveniencia.
- > La campaña tuvo alcance nacional y se implementó en 163 puntos de venta, entre estaciones y tiendas propias y afiliadas. Su difusión alcanzó a más de 1,5 millones de personas a través de canales digitales, medios ATL y comunicación en punto de venta.
- > El fortalecimiento de la experiencia de nuestros clientes también se apoya en el desarrollo de capacidades tecnológicas que nos permiten operar de manera más ágil, eficiente y segura. En este contexto, continuamos avanzando en iniciativas de innovación tecnológica orientadas a optimizar nuestros procesos, mejorar la calidad del servicio y proteger la información, incorporando prácticas que fortalecen la ciberseguridad como un elemento clave para la sostenibilidad de la operación y la confianza de nuestros grupos de interés.



Innovación tecnológica y transformación digital

Entendemos que la innovación y el avance tecnológico son pilares fundamentales para mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado y responder de manera efectiva a las demandas de un entorno en constante evolución. Nuestro compromiso se orienta a transformar ideas innovadoras en soluciones concretas que mejoren la eficiencia de las operaciones, enriquezcan la experiencia de los clientes y refuercen el compromiso con la sostenibilidad.

A medida que avanzamos en la incorporación de soluciones tecnológicas e iniciativas de innovación, también fortalecemos los mecanismos que nos permiten proteger la información y asegurar la confiabilidad de nuestra operación. En este contexto, la ciberseguridad se consolida como un elemento fundamental para acompañar el desarrollo tecnológico, gestionar riesgos y mantener la confianza de nuestros clientes y grupos de interés.

Ciberseguridad y protección de la información

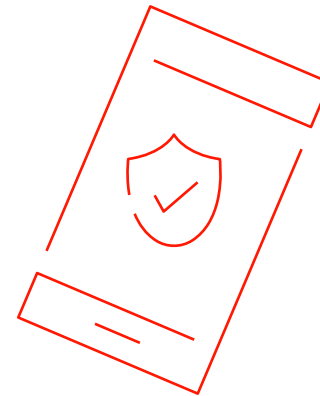
La gestión de la ciberseguridad se sustenta en un modelo de gobernanza que define responsabilidades, prioriza acciones preventivas y correctivas, y establece mecanismos de control alineados con nuestras políticas internas y la normativa vigente. Esta gestión es de carácter transversal y se coordina de manera centralizada desde la sede corporativa. La supervisión estratégica recae en el Comité de Ciberseguridad, que sesiona de forma trimestral y está conformado por el Vicepresidente de Tecnología, el Gerente de Auditoría, el Gerente de Países y el Director de Tecnología de Países. De manera complementaria, la dirección operativa está a cargo del Director de Ciberseguridad de Terpel Colombia, en articulación con la Vicepresidencia de Tecnología. En conjunto, estas instancias lideran la supervisión, implementación y seguimiento de la estrategia de ciberseguridad en la organización.

Contamos con una Política de Seguridad de la Información aplicable a todos los miembros de la organización, la cual orienta el uso adecuado de los activos de información y establece lineamientos claros para su protección. Frente a su cumplimiento, existen medidas disciplinarias para quienes incumplen los lineamientos definidos, aunque estos aspectos no hacen parte de la evaluación de desempeño, salvo que así lo determine el jefe inmediato. Asimismo, promovemos una cultura de prevención mediante capacitaciones, comunicados informativos y distintas rondas de sensibilización dirigidas a fortalecer el conocimiento y las buenas prácticas en ciberseguridad, reconociendo que los usuarios son parte primordial en la prevención de los delitos informáticos.

Como parte de nuestros mecanismos de gestión, los equipos cuentan con canales definidos para reportar situaciones sospechosas, a través de la herramienta de soporte y de las líneas de soporte de tecnología, lo que permite una respuesta oportuna frente a posibles incidentes. Nuestra estrategia se fundamenta en marcos de referencia reconocidos internacionalmente, como CIS, NIST, OWASP e ISO, y adopta un enfoque basado en el modelo Zero Trust, que establece la verificación continua de usuarios y dispositivos para restringir el acceso únicamente a entidades autorizadas. En este marco, implementamos controles orientados a la gestión de accesos, el cifrado de la información en reposo y en tránsito, la prevención de fuga de información, procedimientos operativos integrados y la gestión continua de vulnerabilidades.

En materia de protección de datos, contamos con una Política de protección de datos como mecanismo para garantizar su implementación efectiva. En este marco, informamos a los clientes y demás personas de contacto que los datos personales se tratan exclusivamente para la ejecución, desarrollo y mantenimiento de la relación contractual, la gestión de contactos entre las partes, el ejercicio de derechos por parte de los responsables del tratamiento y el cumplimiento de obligaciones legales, así como para cualquier otra finalidad compatible con estas. La base de licitud de este tratamiento corresponde a la existencia del propio contrato y al cumplimiento de obligaciones legales derivadas del mismo. Los datos personales se conservan durante el tiempo que dure la relación comercial y, una vez finalizada, durante el plazo necesario para atender obligaciones legales o ejercer el derecho de defensa frente a posibles responsabilidades derivadas de dicha relación.

Asimismo, informamos a los titulares sobre su derecho a acceder a sus datos personales, obtener su rectificación, cancelación, portabilidad u oponerse al tratamiento. Para el ejercicio de estos derechos ante Terpel Panamá, se dispone del correo electrónico Proteccion.datospanama@terpelpanama.com.



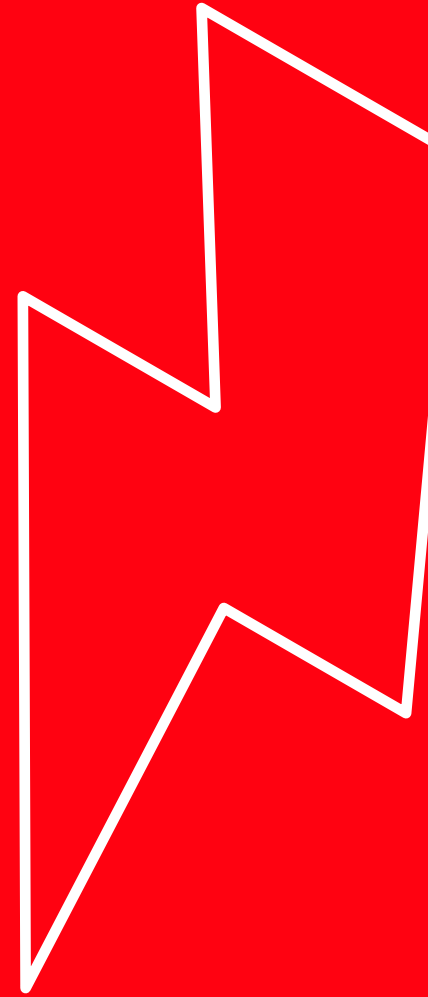
Para asegurar la continuidad de la operación, contamos con planes de continuidad a nivel de los equipos informativos y con procedimientos de respuesta a incidentes, los cuales se prueban de manera anual y con distintas frecuencias según cada plataforma y su nivel de criticidad. Adicionalmente, la organización cuenta con una póliza de seguro orientada a mitigar el riesgo financiero asociado a posibles incidentes de ciberseguridad, aunque no se dispone del detalle de su cobertura máxima.

Durante 2025, realizamos el cierre de vulnerabilidades en la infraestructura. Este trabajo se desarrolló en conjunto con el equipo de ciberseguridad, con el propósito de mantener niveles de riesgo bajos y fortalecer la protección de los sistemas. Como resultado de esta gestión, no se materializaron riesgos de seguridad durante el año. En línea con ello, no se registraron brechas de seguridad de la información ni otros incidentes de ciberseguridad, no se presentaron impactos financieros asociados, el número total de filtraciones de datos identificadas fue 0, el porcentaje de filtraciones que comprometieron información de identificación personal (PII) fue 0% y el porcentaje de clientes afectados por filtraciones de datos fue 0%. En la actualidad, nuestra infraestructura de TI en Panamá no cuenta actualmente con certificación ISO 27001 u otra similar, aunque este proceso avanza a nivel corporativo.

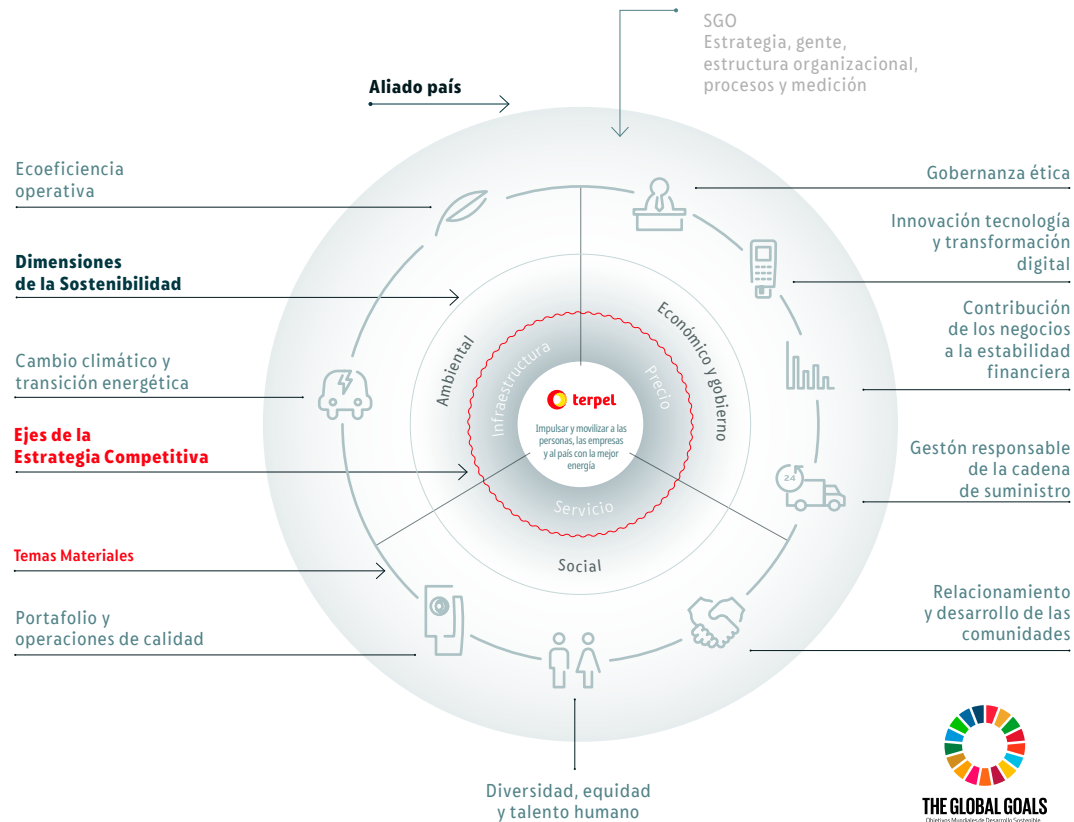
Principales iniciativas desarrolladas:

- > Avanzamos en la incorporación de soluciones tecnológicas orientadas a mejorar la atención y la eficiencia operativa. Dentro de las principales soluciones, implementamos un sistema de identificación de vehículos mediante tags RFID para clientes de flota. Esta herramienta nos permitió reconocer de manera más ágil y precisa los vehículos autorizados al momento de la atención, optimizar el proceso de abastecimiento y fortalecer la trazabilidad de las transacciones asociadas a este segmento de clientes. Con ello, contribuimos a una operación más eficiente y a una gestión más ordenada del servicio para flotas.
- > Implementamos el proyecto de digitalización de documentos, a través del cual automatizamos registros manuales en Estaciones de Servicio y tiendas de conveniencia. Esta iniciativa nos permitió reducir errores operativos, mejorar la disponibilidad de información en tiempo real y facilitar la toma de decisiones, generando además ahorros estimados de USD 40.000 anuales en papelería.
- > Finalmente, fortalecimos la eficiencia administrativa mediante la implementación de la herramienta Concur para la sistematización de la rendición de gastos y las solicitudes de caja menuda. Esta solución, aplicada a la operación mayorista y minorista, nos permitió mejorar el control de los procesos internos y optimizar la gestión administrativa.

Prácticas de sostenibilidad e inversión responsable



Modelo de Sostenibilidad Terpel



En coherencia con nuestro propósito de excelencia corporativa, integramos las mejores prácticas empresariales en materia ambiental, social y de gobierno (ASG), gestionando los impactos generados en la sociedad y el medio ambiente a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Este compromiso se evidencia 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

Con el fin de dar cumplimiento a este propósito, hemos estructurado un modelo que articula la estrategia corporativa con las dimensiones de sostenibilidad, nuestros asuntos de doble materialidad y los procesos internos de la organización.

La integración de los aspectos ASG en nuestra gestión ha sido un proceso alineado con nuestro propósito corporativo y con la visión de desarrollar negocios responsables, conscientes del impacto que generamos en la sociedad y el medio ambiente. Este enfoque nos ha permitido, además, fortalecer la gestión de riesgos e impactos no financieros, bajo un marco de transparencia y relacionamiento con nuestros grupos de interés.

La incorporación transversal de la gestión de los aspectos ASG en todas las áreas de la compañía ha sido posible gracias a la madurez organizacional de Terpel y a la alineación con las principales tendencias globales. Nuestro modelo de sostenibilidad sitúa a las personas en el centro de la estrategia, complementado por los ejes de competitividad, las tres dimensiones ASG y los nueve asuntos de doble materialidad definidos por la organización, los cuales reflejan nuestro compromiso con los grupos de interés y los entornos donde operamos.

Análisis de Doble Materialidad

En 2023 realizamos un ejercicio corporativo de doble materialidad que nos permitió identificar tanto los riesgos y oportunidades que los factores ASG representan para la estabilidad financiera del negocio, como los impactos significativos que las actividades de Terpel generan en la sociedad y el medio ambiente.

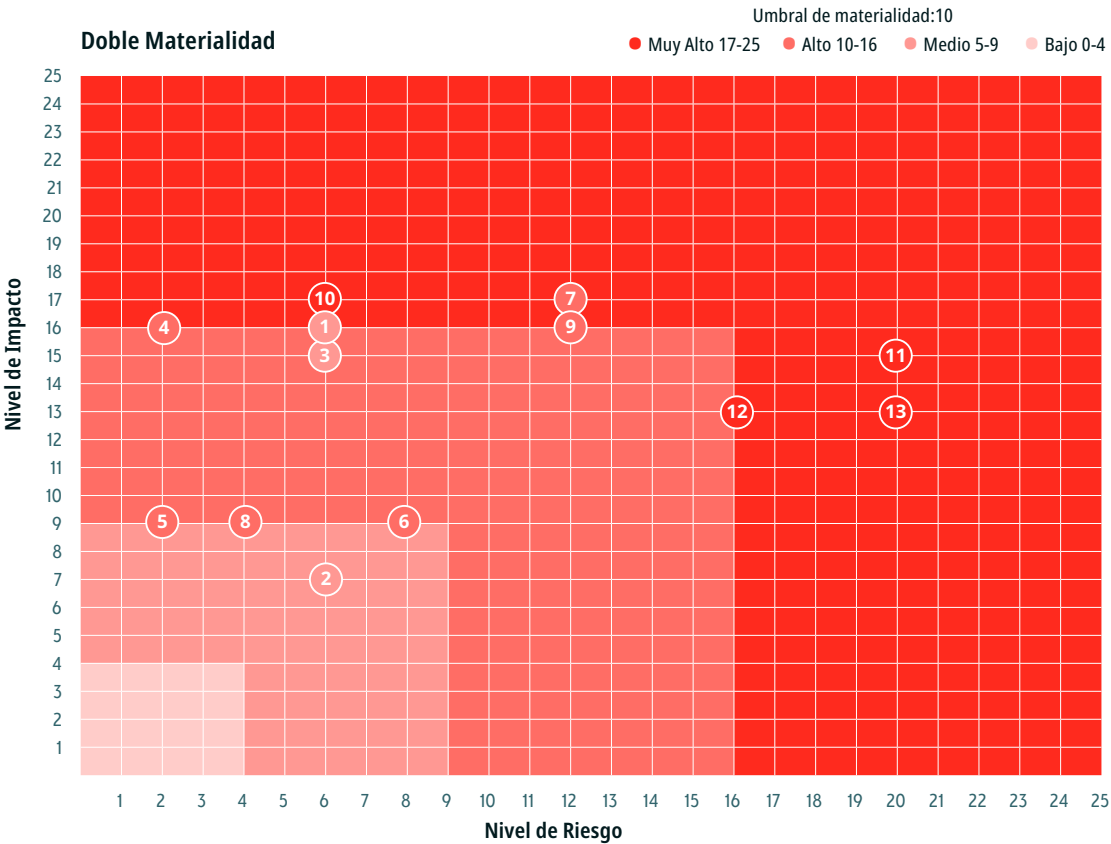
Como resultado de este análisis, se definieron los siguientes asuntos aplicables a los cinco países en los que tenemos presencia:

- > Cambio climático y transición energética
- > Relacionamiento y desarrollo de las comunidades
- > Portafolio de operaciones de calidad
- > Diversidad, equidad y talento humano
- > Gobernanza ética
- > Innovación tecnológica y transformación digital
- > Ecoeficiencia operativa
- > Gestión responsable de la cadena de suministro
- > Contribución de los negocios a la sostenibilidad financiera

Conoce más del ejercicio de doble materialidad [aquí](#)

Estos temas constituyen la base de nuestra estrategia ASG, a partir de la cual definimos las ambiciones, objetivos e iniciativas prioritarias para la organización en el corto, mediano y largo plazo.

A partir de este marco de gestión, orientamos nuestros esfuerzos hacia los temas más relevantes para la Organización y sus grupos de interés, fortaleciendo una visión de sostenibilidad cada vez más integrada al negocio. Durante 2025, este camino también se vio reflejado en resultados que evidenciaron el posicionamiento y la madurez de nuestra gestión en materia ASG.



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 humano	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	Relacionamiento 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 en la sostenibilidad financiera	Altamente material	15	20
12	Gobierno	Gestión responsable de la cadena de suministro	Altamente material	13	16
13	Gobierno	Innovación tecnológica	Altamente material	13	20

Reconocimientos

Reafirmando nuestro compromiso con la implementación de las mejores prácticas al servicio de Panamá, en la edición 2025 del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa – Merco, obtuvimos los siguientes resultados:

- > Ocupamos la posición No 4 como una de las compañías con mejores equipos de talento humano
- > Ocupamos la posición No 10 entre las 100 compañías con mejores prácticas de gobierno corporativo
- > Ocupamos la posición No 11 entre las 100 compañías más relevantes del país en materia de atracción y fidelización de talento
- > Ocupamos la posición No 12 entre las 100 compañías más relevantes del país con mejores prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.
- > Por octavo año consecutivo lideramos reputacionalmente el sector de combustibles en el país

Celebramos además, que por primera vez en este ranking fuimos referenciados como Terpel / Va&Ven y que nuestro Gerente General Gustavo Rodríguez y nuestro Gerente de Retail José Luis Moreno hicieron parte de los 100 líderes empresariales con mejor reputación en el país, en el ranking Merco líderes.

La sostenibilidad de nuestra gestión también se sustenta en la solidez de los principios y mecanismos que orientan la manera en que actuamos como Organización. En este marco, continuamos consolidando herramientas, lineamientos y prácticas que fortalecen una cultura basada en la ética, la transparencia y la confianza.

Gobernanza ética



En Terpel, mantenemos un compromiso firme con los principios de integridad y transparencia que orientan nuestra gestión. La prevención de la corrupción y el soborno no responde únicamente al cumplimiento normativo, sino que constituye un elemento esencial de nuestra cultura organizacional. A través de nuestro Programa de Ética Empresarial y Anticorrupción, gestionamos estos asuntos bajo un enfoque de gobierno corporativo sólido, preventivo y responsable.

Bajo este marco, definimos estándares orientados a asegurar el cumplimiento de las disposiciones anticorrupción aplicables y a gestionar los riesgos asociados a los territorios donde operamos, a los sectores económicos en los que participamos y a los intermediarios con los que mantenemos relaciones comerciales, tanto a nivel nacional como internacional. Para ello, implementamos procesos de debida diligencia y desarrollamos auditorías internas y externas que nos permiten identificar, evaluar y mitigar riesgos relacionados con la corrupción.

A su vez, este trabajo se soporta en políticas y procedimientos que orientan nuestras acciones y decisiones en todas las operaciones donde tenemos presencia, en coherencia con los lineamientos corporativos y la normativa local aplicable, tales como:

- > **Código de Conducta:** Establece directrices claras sobre ética y comportamiento para nuestros trabajadores y grupos de interés.
- > **Política de Derechos Humanos:** Refleja nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos en todas nuestras operaciones.
- > **Política Anticorrupción:** Orienta nuestras prácticas en la lucha contra la corrupción en todas sus formas.
- > **Política de Buen Vecino:** Fomenta relaciones armoniosas y responsables con las comunidades donde operamos.
- > **Política de Prácticas de Transparencia Contable y Antisoborno:** Asegura la integridad y la transparencia en nuestras actividades financieras.
- > **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.

Capacitaciones en debida diligencia

Como parte de nuestro enfoque de cumplimiento, desarrollamos capacitaciones en debida diligencia dirigidas al personal administrativo de Terpel Panamá, con base en lo establecido por la Ley 23 de 27 de abril de 2015, que adopta medidas para prevenir y combatir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, estableciendo un enfoque basado en riesgos y obligaciones de debida diligencia para los sujetos obligados.

Asimismo, se consideran las actualizaciones introducidas por la Ley 254 de 11 de noviembre de 2021, que reforzó el marco normativo de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, incorporando mayores exigencias en materia de identificación de beneficiarios finales, evaluación de riesgos, transparencia y debida diligencia.

De igual forma, se promueve el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 129 de 17 de marzo de 2020, que crea el Sistema Privado y Único de Registro de Beneficiarios Finales de Personas Jurídicas, como herramienta clave para la identificación de estructuras societarias y la mitigación de riesgos asociados a terceros y contrapartes.

A través de estas iniciativas, Terpel Panamá fortalece la cultura de cumplimiento, ética e integridad corporativa, asegurando que sus colaboradores comprendan y apliquen los principios de conocimiento de clientes, proveedores y terceros, así como los controles orientados a la prevención de delitos financieros y riesgos de cumplimiento.

Multas y procesos judiciales

En línea con nuestro compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo, informamos las multas y los procesos judiciales asociados a nuestra operación en Panamá.

Al cierre de 2025, manteníamos procesos de multa en curso relacionados con asuntos ambientales y de protección al consumidor. En este contexto, figuraban actuaciones ante las siguientes entidades:

- > Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)
- > Municipio de Panamá
- > Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral

El proceso de carácter ambiental se originó en 2019, mientras que los casos vinculados al cumplimiento de normas de protección al consumidor corresponden al periodo comprendido entre 2019 y 2024.

A su vez, gestionamos y atendimos distintas multas durante el año, cumpliendo con los compromisos de pago correspondientes ante las siguientes entidades:

- > Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)
- > Benemérito Cuerpo de Bomberos
- > Municipio de Panamá
- > Ministerio de Salud
- > Ministerio de Ambiente
- > Autoridad de Aseo



Programa Estaciones
Vigilantes en alianza con la
Policía Nacional de Panamá.

El monto total pagado por concepto de multas y sanciones ascendió a USD 93.915. Este valor se compone de:

- > Una multa por asuntos ambientales
- > Una multa por asuntos laborales
- > Seis multas relacionadas con impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios

Otras multas significativas para la organización, entre ellas:

- > Tres por publicidad sin permiso
- > Tres por renovación tardía del permiso de bomberos
- > 16 por incumplimiento de normas de protección al consumidor y defensa de la competencia

En Terpel damos seguimiento permanente a estos casos como parte de nuestra gestión de cumplimiento, con el propósito de fortalecer el control de riesgos regulatorios y promover una operación responsable.

415-1

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

Fortalecimiento del cumplimiento normativo y la gestión legal

Como parte de nuestro enfoque de cumplimiento, fortalecimos las capacidades internas en materia normativa y jurídica a través de capacitaciones sobre regulaciones, trámites y permisología aplicables a las EDS y tiendas de conveniencia de Terpel Panamá.

Esta iniciativa hizo parte de un plan integral de cumplimiento normativo orientado a asegurar que las operaciones se desarrollen conforme a la ley, mediante la actualización sobre normas y decretos vigentes, la implementación efectiva de planes de permisos y licencias, la protección de los derechos del consumidor con prácticas transparentes y la prevención de riesgos legales a través de procedimientos claros y oportunos. Con ello, buscamos consolidar una cultura corporativa basada en la legalidad, la transparencia y la sostenibilidad, reduciendo riesgos y fortaleciendo la confianza institucional.

Esta iniciativa tuvo alcance en todas las EDS y TDA de Terpel Panamá, en el marco de Orlyn, S.A. y Petrolera Nacional, S.A., y contó con la participación de 140 personas, entre jefes de zona, administradores de EDS y supervisores a nivel nacional.

Lucha contra la corrupción

205-1

En Terpel, la prevención de la corrupción es una prioridad transversal en todas nuestras operaciones. Para identificar, prevenir y gestionar estos riesgos, contamos con un Programa de Ética Empresarial compuesto por dos instrumentos complementarios: el Código de Principios, Deberes y Prohibiciones y el Manual de Procedimientos para la Lucha contra los Actos de Corrupción. Estos documentos orientan la conducta de directivos, empleados, contratistas y terceros vinculados a la compañía.

Aplicamos la evaluación de riesgos de corrupción a la totalidad de nuestras operaciones, con especial énfasis en la actividad contractual. Como parte de este proceso, realizamos verificaciones y evaluaciones específicas a clientes y proveedores, que incluyen la consulta de listas restrictivas y mecanismos de debida diligencia definidos por la organización. Esta metodología nos permite identificar y mitigar riesgos potenciales, y contribuir a un entorno de negocios más seguro y confiable.

Complementamos esta gestión con una matriz de riesgos que clasifica las actividades de acuerdo con su nivel de exposición, con el fin de focalizar los controles en los procesos más sensibles.

Contamos con canales de denuncia confidenciales, disponibles para directivos, empleados, contratistas y otros grupos de interés, así como con programas periódicos de auditoría y control orientados a verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Como resultado de este proceso de evaluación, en 2025 no identificamos operaciones con riesgos significativos de corrupción.

Políticas y procedimientos anticorrupción

205-2

En el marco de la gestión de la ética y la transparencia, Terpel comunica sus políticas y procedimientos anticorrupción a los diferentes grupos de interés internos y externos, de acuerdo con su nivel de relacionamiento con la organización.

- > Durante 2025, estas políticas fueron comunicadas a los 6 miembros del órgano de gobierno, 166 empleados del área administrativa y 2.507 socios de negocio, incluyendo clientes y proveedores. En el caso de los empleados del área operativa y los socios de negocio, la comunicación se realiza mediante procesos de inducción, difusión de políticas internas y cláusulas contractuales, según aplique, incorporando el compromiso con la ética y la anticorrupción como parte explícita de la relación con la compañía.



En materia de formación, 1 de los 6 miembros del órgano de gobierno y 166 empleados del área administrativa recibieron capacitación específica en materia de anticorrupción durante el período reportado, en el marco del programa de ética empresarial.

Incidentes de corrupción confirmados

205-3

La gestión de incidentes de corrupción está a cargo del director Jurídico y del Comité de Ética. En 2025, no se reportaron incidentes confirmados de corrupción que hubieran dado lugar a despidos o medidas disciplinarias contra empleados, ni casos confirmados que hubieran derivado en la rescisión o no renovación de contratos con socios de negocio por este tipo de infracciones.

Competencia desleal y prácticas monopólicas

206-1

Durante 2025, no tuvimos acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas o infracciones a la legislación aplicable en materia de libre competencia.

Derechos humanos, no discriminación y ambiente laboral

En Terpel contamos con una política corporativa que define lineamientos para respetar y promover los derechos humanos en nuestras operaciones, así como en el relacionamiento con nuestros grupos de interés y en el desarrollo de nuestras actividades internacionales.

Durante 2025, en línea con este fortalecimiento institucional, creamos y publicamos la Política de Acoso Sexual Laboral, lo que representó un avance estratégico en nuestra cultura corporativa, alineado con estándares internacionales de prevención de la violencia y promoción de ambientes laborales seguros.

Esta política constituyó un hito en la gestión de derechos laborales y equidad de género dentro de la compañía, al establecer lineamientos para prevenir, investigar, corregir y sancionar el acoso sexual laboral, garantizando un entorno libre de violencia, igualdad y no discriminación. Su alcance aplica a todos los trabajadores y a las personas vinculadas a sociedades controladas por la compañía, sin distinción de nacionalidad, género, orientación sexual, raza, edad u otras condiciones.

406-1

Terpel Panamá registró, a través de la Línea de Reportes Confidenciales, casos relacionados con discriminación y acoso, frente a los cuales activó los mecanismos internos de atención e investigación correspondientes.

Uno de los casos estuvo relacionado con conductas de favoritismo por parte de un supervisor. Como medida de respuesta, se realizó una reevaluación del cargo y se fortalecieron las competencias de liderazgo del equipo, mediante el refuerzo de contenidos de la Universidad de Liderazgo. El plan de acción continúa bajo seguimiento del área de negocio y del Comité de Ética.

También se reportó un caso de acoso sexual, frente al cual se activó el debido proceso de investigación. Antes de su conclusión, el presunto responsable presentó su renuncia voluntaria. A partir de este caso, se elaboró la Política de Prevención del Acoso Sexual y se implementó la campaña “Sí es para tanto”, dirigida a toda la organización.

En ambos casos, se protegió la confidencialidad de las personas denunciadas y se actuó de conformidad con los procedimientos internos establecidos.

> De manera complementaria, registramos el Reglamento Interno de Trabajo de Terpel Panamá ante el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, el cual fue aprobado y ordenado para su implementación mediante resolución. Este instrumento permitió darle validez legal y convertirlo en una norma obligatoria para la empresa y sus trabajadores, con el propósito de regular las relaciones laborales, prevenir conflictos, garantizar derechos y deberes, fortalecer la cultura organizacional y asegurar el cumplimiento de la ley.



Gestión responsable de la cadena de suministro

La cadena de suministro en Terpel Panamá garantiza la disponibilidad de combustibles, lubricantes, tiendas de conveniencia y servicios asociados, y al mismo tiempo extiende nuestros principios de integridad, seguridad, excelencia operativa y sostenibilidad en toda la operación.

Nuestros proveedores estratégicos influyen directamente en la calidad del servicio que ofrecemos, en la continuidad del negocio y en la confianza que generan nuestras marcas. Por ello, gestionamos nuestra cadena de suministro con una visión estratégica orientada a anticipar riesgos, fortalecer capacidades, impulsar la mejora continua y consolidar relaciones sólidas y sostenibles.

Nuestro modelo de gestión aplica a todos los proveedores y fortalece de manera particular el seguimiento de aquellos que participan en procesos críticos para la operación, como transporte, almacenamiento, mantenimiento, infraestructura, Estaciones de Servicio, tiendas de conveniencia, servicios industriales y suministro de materiales estratégicos. En toda la cadena promovemos estándares cada vez más exigentes en materia de seguridad operacional, cumplimiento normativo, conducta ética, gestión ambiental y calidad.

De manera gradual, estamos incorporando criterios ASG en la gestión de compras y abastecimiento, con el propósito de contar con una cadena de suministro más resiliente, transparente y preparada para responder a los retos del entorno. Esto implica avanzar en la identificación de riesgos asociados a temas como seguridad industrial, impactos ambientales, cumplimiento, derechos humanos, prácticas laborales y continuidad operativa.

Nuestros proveedores

Todos los proveedores pasan por un proceso de evaluación previo a su contratación, el cual permite verificar aspectos técnicos, financieros, operativos y reputacionales. Este proceso hace parte de la gestión de compras y busca asegurar que los aliados seleccionados cuenten con las capacidades necesarias para responder a los requerimientos de la organización.

Adicionalmente, los proveedores considerados críticos son evaluados anualmente por los administradores de contrato.

Con base en los resultados obtenidos, los proveedores son clasificados en cuatro categorías:

- **Excelentes**, cuando superan de manera destacada los criterios definidos.
- **Confiables**, cuando cumplen satisfactoriamente con los requisitos establecidos.
- **En desarrollo**, cuando requieren acompañamiento y acciones de mejora.
- **No aptos**, cuando no alcanzan el puntaje mínimo requerido y pueden ser suspendidos por un año, previa aprobación de la Dirección de Compras.



Convención de Proveedores de Mantenimiento en la que fueron reconocidos los aliados con mejores prácticas.

Criticidad de los proveedores

Número y porcentaje con relación al total



Esta clasificación nos permite definir planes de seguimiento y fortalecimiento, priorizando el acompañamiento a los proveedores con mayores oportunidades de mejora.

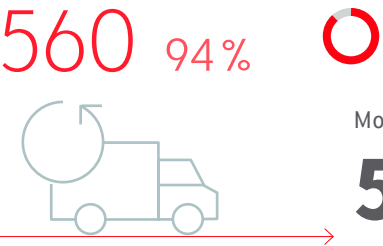
Nuestra base de proveedores se concentra principalmente en Panamá, complementada con aliados en Colombia y Estados Unidos, lo que nos permite diversificar el abastecimiento, acceder a bienes y servicios especializados y fortalecer la continuidad de la operación.

Todos los proveedores deben adherirse al Código de Conducta para Proveedores de Terpel, que establece los principios mínimos esperados en la relación comercial, especialmente en temas de ética, transparencia, anticorrupción, derechos humanos, seguridad, cumplimiento y sostenibilidad. Este código es la base para construir relaciones de confianza y largo plazo con nuestros aliados.

Gestión Ética de Proveedores	2025
Número de proveedores cubiertos por el código de ética (o conducta) de la compañía	536
Número de proveedores que han firmado consentimiento por escrito/digital en los últimos tres años	536
Número de proveedores a los que se les ha comunicado la política y/o procedimiento anticorrupción	536

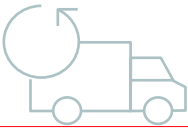
204-1 Abastecimiento local

Proveedores nacionales



Monto total pagado (USD\$) a proveedores nacionales

57,279,664.34



Proveedores PYMES

398 74 %

Monto total pagado (USD\$) a proveedores PYMES

24,722,885.35

Proveedores internacionales





Nuestro compromiso con el medio ambiente

*Vista desde el Mirador
Cerro Cedro en el Parque
Natural Metropolitano.*

Copyright: Edward Ortiz

En Organización Terpel gestionamos los asuntos ambientales mediante un enfoque integral que busca identificar, prevenir, mitigar y controlar los impactos asociados a nuestras operaciones, al tiempo que promueve oportunidades para fortalecer la eficiencia operativa, la innovación y la sostenibilidad del negocio. Esta gestión abarca temas prioritarios como emisiones, transición energética, residuos, economía circular, y agua, los cuales abordamos de manera articulada para contribuir a una operación más responsable y resiliente.

En materia de emisiones, desarrollamos acciones orientadas al seguimiento de nuestro desempeño ambiental y a la implementación de iniciativas que aporten a la reducción de impactos, en línea con la evolución del negocio y los retos de la descarbonización. De manera complementaria, avanzamos en la transición energética mediante la incorporación y promoción de alternativas que diversifican el portafolio y responden a las transformaciones del sector, con el propósito de acompañar a nuestros clientes y grupos de interés en la adopción de soluciones de menor impacto ambiental.

En cuanto a residuos y economía circular, promovemos una gestión orientada a prevenir la generación de residuos, fortalecer la separación en la fuente, impulsar el aprovechamiento y asegurar una disposición adecuada, bajo principios que favorecen la reincorporación de materiales y el uso más eficiente de los recursos. Este enfoque nos permite avanzar hacia prácticas que reducen pérdidas, optimizan procesos y generan valor ambiental y operativo.

Frente al agua, impulsamos acciones dirigidas a su uso responsable, control y optimización, reconociendo la importancia de este recurso para la continuidad de la operación y para la protección del entorno. De esta manera, integramos la gestión ambiental a la toma de decisiones del negocio y fortalecemos nuestra capacidad de respuesta frente a los desafíos ambientales actuales y futuros.

Operación segura

La operación segura es un componente esencial de nuestra gestión ambiental y de la continuidad del negocio. Por ello, trabajamos para asegurar que todas nuestras actividades se desarrollen bajo estándares rigurosos de seguridad, prevención y control, minimizando los riesgos para las personas, las comunidades y el entorno.

Este enfoque se sustenta en la implementación de procedimientos operativos, controles preventivos, mantenimiento de infraestructura, atención oportuna de emergencias y capacitación permanente, con el propósito de prevenir incidentes, proteger el ambiente y garantizar una operación confiable y responsable.

Eventos de derrame de combustible y lubricantes

Durante 2025 se registraron eventos de derrame equivalentes a 8 barriles de diésel, gasolina y aceite lubricante. Los incidentes estuvieron asociados principalmente a:

- > Sobrellenado de tanques durante la descarga de combustible en Estaciones de Servicio.
- > Rotura de mangueras durante el despacho a vehículos en pista.
- > Fallas técnicas en equipos operativos.

Ante cada evento, activamos de manera inmediata los protocolos de respuesta y contención, implementando acciones para controlar el derrame, realizar la limpieza del área afectada y gestionar adecuadamente los residuos generados. Adicionalmente, fortalecimos los procedimientos de operación y mantenimiento, así como las medidas de control en los procesos de descarga y despacho de combustibles.

Como resultado, no se identificaron impactos significativos sobre el medio ambiente ni afectaciones a las comunidades cercanas. Los eventos registrados permitieron, además, identificar oportunidades de mejora y reforzar los mecanismos de prevención, mitigación y control, con el fin de reducir la recurrencia de este tipo de incidentes y continuar asegurando una operación segura y responsable.

Proyectos nuevos y futuras iniciativas

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

- > Instalación de electrolineras
- > Programas de uso de energías renovables
- > Instalación de paneles solares
- > Instalación de estaciones de reciclaje

Durante 2025, destinamos un total de USD 135,215.25 a inversiones específicas en iniciativas ambientales. Estos recursos están orientados al desarrollo de proyectos estructurales de largo plazo, con el propósito de generar un impacto positivo en la reducción de la huella ambiental, la mitigación del cambio climático y la promoción de prácticas sostenibles en nuestras operaciones y cadena de suministro.

A continuación, se presentan las inversiones en sostenibilidad ambiental realizadas durante el período reportado:



Inversión ambiental

Iniciativa / Proyecto en \$USD

Instalación de sistema de tratamiento de aguas en:
EDS Autopista 2 y EDS Espinar

Instalación de separadores de hidrocarburos en:
EDS Autopista 2, EDS Espinar y EDS Chorrera Balboa

Instalación de trampas para grasas en las tiendas:
El Rocío y Coronado



135,215.25



Cambio climático y transición energética



La gestión del cambio climático y la transición energética forman parte de la manera en que en Terpel buscamos asegurar la sostenibilidad y competitividad de la operación en el largo plazo, en un entorno caracterizado por crecientes exigencias regulatorias, energéticas y ambientales.

Esta visión se materializa a través de iniciativas orientadas a disminuir las emisiones, incorporar energías renovables y optimizar el uso de los recursos, contribuyendo al mismo tiempo a la eficiencia y resiliencia del negocio.

Como organización, nos hemos propuesto reducir en un 50% las emisiones de carbono de alcance 1 y 2 al 2030 y alcanzar la neutralidad de carbono al 2050, tomando como referencia nuestra huella de carbono en 2021. Para avanzar hacia estos objetivos, impulsamos acciones enfocadas en fortalecer la eficiencia energética y aumentar la participación de fuentes renovables en nuestras operaciones.

En este contexto, uno de los principales avances ha sido la implementación de sistemas de generación solar para autoconsumo en Estaciones de Servicio y tiendas de conveniencia. Durante 2024 desarrollamos un proyecto que entró en operación en 2025, con una inversión de USD 801.816. Como resultado, instalamos paneles solares en la Estación de Servicio de Sabanitas, en Colón, y en las Estaciones Racing, Llano Bonito, San Antonio y Crisol, en Ciudad de Panamá.

Estos sistemas generan más de 450.000 kWh al año, lo que permite reducir el consumo de energía de la red y generar ahorros cercanos a USD 100.000 anuales. Asimismo, contribuyen a la disminución de emisiones asociadas a la operación y fortalecen nuestra capacidad para avanzar hacia un modelo energético más eficiente y resiliente.

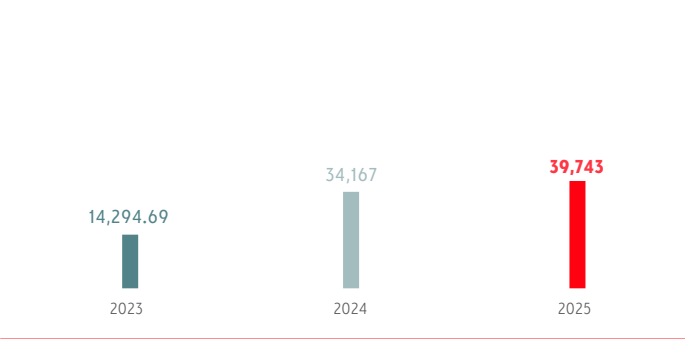
De manera complementaria, realizamos la compra directa de energía a un proveedor cuya matriz proviene de fuentes renovables, a través de contratos de suministro y pagos periódicos por el servicio. Esta decisión refuerza los esfuerzos de autogeneración y permite incrementar progresivamente la participación de energía renovable en nuestras operaciones.

En conjunto, la combinación de generación solar propia y adquisición de energía renovable contribuye a disminuir la dependencia de fuentes convencionales, reducir las emisiones asociadas al consumo eléctrico y fortalecer la resiliencia energética de la operación, en línea con nuestra estrategia de transición energética.

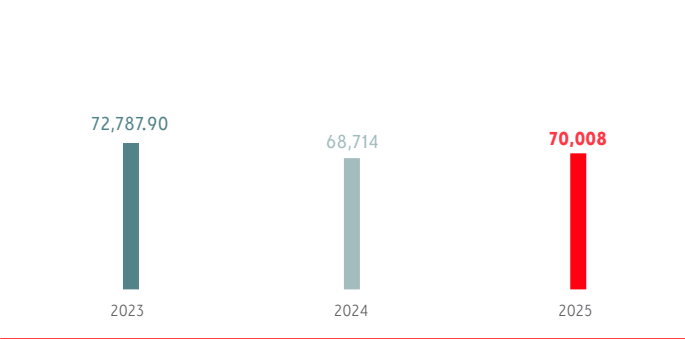
302-1
Consumo de energía dentro de la organización

GJ

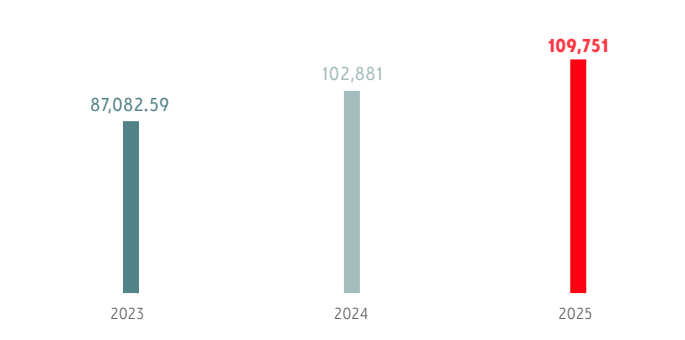
Consumo total de energía no renovable



Consumo total de energía renovable



Consumo energético total de la organización





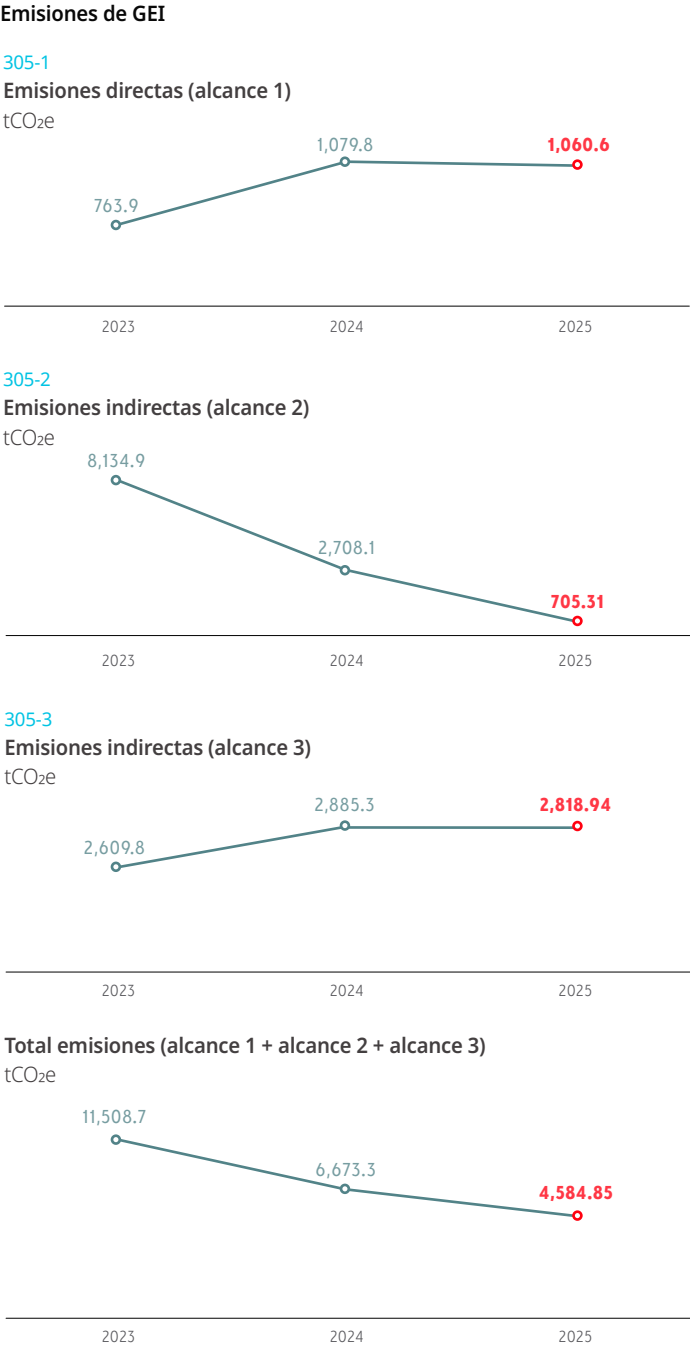
305-5
Reducción de las Emisiones GEI
Como resultado de las iniciativas implementadas para avanzar en la transición energética y mejorar la eficiencia de nuestras operaciones, durante 2025 Terpel Panamá logró avances significativos en la reducción de su huella de carbono.

En comparación con 2024, las emisiones totales se redujeron en 2.087,96 tCO₂eq, lo que representa una disminución del 31,3%, al pasar de 6.673,3 a 4.584,85 tCO₂eq.

Por alcance, los resultados fueron los siguientes:

- > **Alcance 1:** las emisiones directas disminuyeron 1,8%, pasando de 1.079,8 a 1.060,6 tCO₂eq, como resultado de mejoras en la eficiencia operativa y energética en nuestras actividades.
- > **Alcance 2:** las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad se redujeron 74,0%, al pasar de 2.708,1 a 705,31 tCO₂eq. Este resultado responde principalmente a la participación en el programa Gran Consumidor, que permite acceder a energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, así como a la entrada en operación de sistemas solares para autoconsumo en Estaciones de Servicio y tiendas de conveniencia.
- > **Alcance 3:** las otras emisiones indirectas registraron una disminución de 2,3%, pasando de 2.885,3 a 2.818,94 tCO₂eq, reflejando avances graduales en la gestión de emisiones a lo largo de la cadena de valor.

En conjunto, estos resultados evidencian la efectividad de las acciones implementadas y consolidan avances concretos en la reducción de emisiones, particularmente en el consumo de energía eléctrica, alineando la operación con los objetivos de descarbonización y transición energética de la compañía.





Ecoeficiencia operativa

La ecoeficiencia operativa guía la forma en que gestionamos nuestras actividades, incorporando criterios ambientales en la toma de decisiones y promoviendo un uso más eficiente de los recursos. Este enfoque se traduce en acciones orientadas a optimizar el consumo de materiales, fortalecer la gestión de residuos, proteger el entorno y avanzar hacia modelos de economía circular.

En línea con este propósito, impulsamos iniciativas para reducir los impactos ambientales asociados a nuestras operaciones en oficinas, Estaciones de Servicio y tiendas de conveniencia, extendiendo este enfoque a entornos vinculados, como comunidades cercanas y hogares de empleados.

Economía circular y gestión de residuos

Avanzamos hacia un modelo de gestión de residuos orientado a la economía circular, priorizando la reducción, reutilización, aprovechamiento y reciclaje de los materiales generados en nuestras operaciones. Nuestro objetivo es disminuir progresivamente los residuos enviados a disposición final y maximizar su valorización, mediante prácticas de separación en la fuente, alianzas con gestores autorizados y esquemas de aprovechamiento.

306-1

En este marco, entendemos la gestión de residuos como un proceso integral que abarca la prevención, segregación en la fuente, valorización y disposición adecuada de los materiales. Para ello, gestionamos los residuos a través de tres líneas principales:

- Incineración controlada, para residuos no aprovechables que requieren una disposición segura y conforme a la normativa.
- Reciclaje y aprovechamiento energético, mediante la reincorporación de materiales a ciclos productivos o su uso como combustibles alternos.
- Transformación en madera plástica, que permite convertir residuos valorizables en productos de larga vida útil.

La implementación de estos procesos ha permitido reducir el volumen de residuos enviados a disposición final, optimizar el uso de los recursos y disminuir la presión sobre vertederos y ecosistemas.

En 2025, logramos reciclar 27.19 toneladas de materiales, reducir la huella de carbono en 21.25 toneladas y evitar que 240 árboles sean talados.

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

306-2

Gestión de impactos y eliminación de residuos

La gestión de residuos en Terpel Panamá se orienta, en primer lugar, a prevenir y reducir su generación. En este sentido, hemos implementado iniciativas enfocadas en la digitalización de procesos y en la sustitución progresiva de materiales de un solo uso.

Entre los principales avances se destaca la digitalización de inspecciones, listas de chequeo y reportes operativos mediante plataformas como COTALKER y Zenput, lo que ha permitido reducir de manera significativa el consumo de papel en Estaciones de Servicio y otros procesos operativos. De manera complementaria, y en cumplimiento de la Ley 187 de 2020, eliminamos de nuestras tiendas de conveniencia productos plásticos de un solo uso, contribuyendo a disminuir la generación de residuos.

Para los residuos generados, contamos con un Programa de Gestión de Residuos que contempla distintas alternativas de aprovechamiento y disposición responsable, incluyendo el reciclaje de materiales, la gestión adecuada de residuos especiales como chatarra electrónica y aceites usados, y la disposición controlada de residuos no aprovechables.

La gestión es realizada a través de gestores autorizados, lo que nos permite asegurar el cumplimiento normativo y mantener trazabilidad sobre los volúmenes, tratamiento y destino final de los residuos, fortaleciendo el control de nuestros impactos ambientales.

Cultura de reciclaje y relacionamiento con comunidades

Como parte de nuestra estrategia de ecoeficiencia, fortalecemos la cultura de separación y aprovechamiento de residuos a través del programa de sostenibilidad ambiental "ReciclaT", implementado en oficinas, Estaciones de Servicio y tiendas de conveniencia. Esta iniciativa facilita la correcta segregación de residuos desde su origen y promueve hábitos responsables entre empleadores y clientes.

A través de este programa de sostenibilidad ambiental, promovemos prácticas de economía circular en comunidades cercanas, fomentando la participación de colaboradores, clientes y aliados. Además, apoyamos a la resocialización de personas en situación de vulnerabilidad de la Fundación Remar, asociación con más de 25 años de trayectoria en Panamá y enfocados en trabajar con adultos en situación de riesgo social y contribuimos con la empleabilidad de madres cabeza de familia a través de alianzas con organizaciones como Bliss Panamá, entidad que cuenta con más de 15 años de experiencia implementando acciones fundamentadas en economía circular y fomentando el manejo sostenible de los recursos. Con este tipo de alianzas ampliamos el impacto ambiental y social de nuestras iniciativas.

De cara a 2026, buscamos mantener la operación de los puntos existentes y expandir progresivamente su cobertura, fortaleciendo su contribución al aprovechamiento de residuos y a la reducción de emisiones.



Programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT.

Gestión y uso eficiente del agua

(303-1) La gestión del agua en Terpel Panamá se basa en el abastecimiento a través del Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados (IDAA) y de pozos autorizados, garantizando el acceso a fuentes confiables para el desarrollo de nuestras operaciones.

El recurso hídrico es utilizado en actividades como consumo humano, limpieza, preparación de alimentos y operación de servicios de lavado de autos, dependiendo del tipo de instalación. Para la gestión de vertimientos, contamos con distintos mecanismos, que incluyen descarga a redes de alcantarillado, tratamiento previo mediante separadores de hidrocarburos, uso de plantas de tratamiento y sistemas sépticos en zonas sin acceso a redes públicas.

Este esquema permite controlar los vertimientos y reducir los impactos potenciales sobre el entorno. Como parte de los controles implementados, realizamos monitoreos de calidad de agua, pruebas de laboratorio en sistemas de tratamiento y mantenimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de los estándares aplicables.

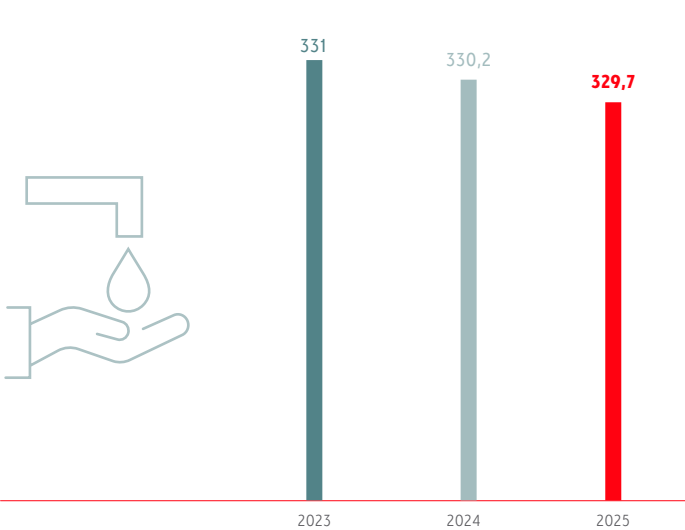
Adicionalmente, continuamos incorporando medidas orientadas a un uso más eficiente del recurso hídrico, como la instalación de sistemas de suministro con sensores, riego automatizado y seguimiento operativo para prevenir pérdidas y optimizar el consumo.

Residuos generados y dispuestos

306-3 Total de residuos peligrosos generados:	306-5 Residuos peligrosos destinados a incineración con recuperación energética:	306-4 Residuos peligrosos con otras operaciones de eliminación:	306-4 Residuos peligrosos reciclados:
303,15	186,9	0	116,25
TON	TON	TON	TON



303-3
Extracción total de agua (Mega Litros)



A photograph of four Terpel employees (two men and two women) sitting on a green modular sofa in a modern office environment. They are all wearing red Terpel polo shirts. The background features large vertical gardens with various green plants, a glass staircase, and office desks with computers. The text 'Nuestro compromiso con las personas' is overlaid in white, with a small icon of two people between the words 'Nuestro' and 'compromiso'.

Nuestro compromiso con las personas

Diversidad, equidad y talento humano

La gestión del talento humano en Terpel se orienta a atraer, desarrollar y retener personas, promoviendo entornos de trabajo seguros, inclusivos y alineados con los valores de la organización. Este enfoque reconoce a las personas como un eje central para el logro de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad del negocio.

En este marco, gestionamos la formación y desarrollo de capacidades, la promoción de la diversidad, equidad e inclusión (DEI), así como el fortalecimiento de la cultura organizacional y el bienestar laboral. Estos aspectos se abordan mediante políticas, programas e iniciativas que buscan garantizar condiciones laborales adecuadas, oportunidades de crecimiento y un entorno de respeto y no discriminación.

La gestión de estos temas responde a la necesidad de contar con equipos preparados, comprometidos y alineados con los desafíos del negocio, así como de mitigar riesgos asociados a la rotación, la desactualización de competencias, la discriminación o la falta de inclusión en el entorno laboral. Para ello, desarrollamos programas de formación orientados al fortalecimiento de habilidades técnicas y de liderazgo, promovemos espacios de sensibilización en temas de inclusión y diversidad, y monitoreamos indicadores relacionados con la composición de la fuerza laboral y el desarrollo del talento.

Adicionalmente, implementamos mecanismos que fomentan el cumplimiento de los lineamientos corporativos en materia laboral y de derechos humanos, así como procesos de evaluación y seguimiento que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión del talento. Estas acciones se complementan con iniciativas de capacitación, desarrollo organizacional y gestión del desempeño, que buscan consolidar una cultura basada en el respeto, la equidad y la meritocracia.

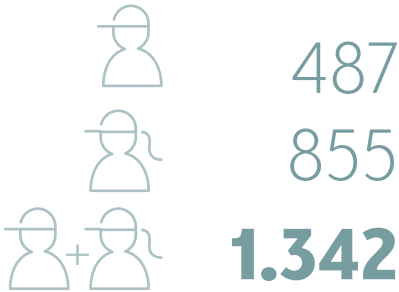


Equipo Terpel Panamá

2-7

Información de la planta de personal

Número de empleados



Otras características de diversidad

	Hombres	Mujeres
Total de trabajadores en condición de discapacidad	8	5
Trabajadores de nacionalidad panameña	477	851
Trabajadores de nacionalidad colombiana	6	2
Trabajadores de nacionalidad venezolana	2	2
Trabajadores de nacionalidad chilena	1	0
Trabajadores de otras nacionalidades	1	0

Diversidad de género en la planta laboral	2025
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	52%
Proporción de mujeres en puestos de jefatura, es decir, primer nivel de gestión	67%
Proporción de mujeres en puestos gerenciales (alta gerencia, gerencia y jefatura) en funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas) como % de todos esos gerentes	1%
Proporción de mujeres en puestos relacionados con STEM – (Science, Technology, Engineering and Mathematics)	1%

La atracción, incorporación y retención del talento constituyen elementos clave para garantizar la continuidad y el fortalecimiento de nuestras capacidades organizacionales. En este sentido, promovemos prácticas orientadas a vincular personas alineadas con nuestra cultura y propósito, así como a generar condiciones que favorezcan su desarrollo, compromiso y permanencia en la organización.

401-1⁹

	Número de nuevas contrataciones	Tasa de contratación (%)	Número de desvinculaciones	Tasa de rotación (%)
Total general	322	24.0%	381	28.4%
Por género				
Mujeres	180	21.1%	240	28.1%
Hombres	142	29.2%	141	29%
Por edad				
Menores de 30 años	151	33.0%	176	38,5%
Entre 30 y 50 años	163	21.1%	187	24,2%
Mayores de 50 años	8	7.2%	18	16,2%

Del total de la rotación, la tasa de rotación voluntaria fue de 40,7%

8 Nota metodológica: Las tasas de contratación y rotación se calcularon dividiendo las nuevas contrataciones o desvinculaciones de cada categoría (género o edad) entre el total de empleados de esa misma categoría al cierre del período; para el total general, se utilizó el total de empleados de la organización. El porcentaje de desvinculaciones voluntarias se calculó sobre el total de desvinculaciones del período.

Principales iniciativas desarrolladas:

- > **Igualdad de género y liderazgo femenino:** Participamos en espacios institucionales como la Iniciativa de Paridad de Género (IPG). En este marco, ocho empleadas de áreas operativas y administrativas asistieron a foros organizados por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y el Ministerio de Desarrollo Social orientados a promover la igualdad de oportunidades, el liderazgo y empoderamiento de las mujeres, así como la construcción de una sociedad libre de violencia. De manera complementaria, desarrollamos acciones internas de sensibilización y comunicación, incluyendo la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, que alcanzó al 100% de los empleados, reforzando el reconocimiento del aporte de las mujeres al crecimiento de Terpel Panamá.
- > **Oportunidades para jóvenes en condición de vulnerabilidad:** A través del programa Padrino Empresario del Ministerio de Desarrollo Social de Panamá (MIDES), participamos por primera vez en 2025 en una iniciativa orientada a brindar oportunidades de formación y experiencia laboral a adolescentes en condición de vulnerabilidad. Como parte del programa, dos jóvenes se integraron al Centro de Administración Documental como pasantes, apoyando actividades administrativas y de manejo documental.
- > **Desarrollo de talento emergente:** Consolidamos nuestro Programa Talento Joven como una vía para atraer, desarrollar e incorporar nuevo talento. Durante 2025, cuatro practicantes fueron vinculados de manera permanente como resultado de su desempeño, capacidad de adaptación e integración a la cultura organizacional. Estas incorporaciones fortalecieron áreas técnicas y analíticas como Legal, Movilidad Corporativa e IT, reafirmando el papel del programa como una plataforma para impulsar el desarrollo profesional de jóvenes universitarios en un entorno dinámico, retador y orientado a la innovación.
- > **Bienestar y acompañamiento a la maternidad:** Promovemos condiciones que contribuyan al bienestar y acompañen las distintas etapas de la vida de nuestras empleadas. Durante la Semana Mundial de la Lactancia Materna, reforzamos este compromiso mediante la disponibilidad de una sala de lactancia recertificada por el Ministerio de Salud, que ofrece un espacio cómodo, privado y adecuado para apoyar la maternidad y favorecer la conciliación entre la vida laboral y personal.
- > **Inclusión y diversidad en el empleo:** Continuamos fortaleciendo nuestras capacidades internas para promover una gestión del talento cada vez más inclusiva. Como parte de este propósito, participamos en el taller “Aula Talento Sin Barrera”, liderado por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), orientado a fortalecer las prácticas de selección y reclutamiento de personas con discapacidad. Esta iniciativa contribuye a generar mayores oportunidades de integración laboral.

La permanencia de las personas en la organización es un reflejo del compromiso, la estabilidad laboral y la efectividad de nuestras prácticas de gestión del talento. En este sentido, el análisis de la antigüedad de nuestros equipos nos permite comprender mejor la dinámica de retención, identificar oportunidades de fortalecimiento y consolidar una cultura organizacional basada en la confianza y el desarrollo de largo plazo.

Antigüedad en la organización	Hombres	Mujeres
< 3 años	231	398
Entre 3 y 6 años	118	218
Entre 6 y 9 años	49	67
Entre 9 y 12 años	52	104
> 12 años	37	68

La permanencia de nuestros empleados en la organización es relevante, pero cobra mayor valor cuando se acompaña de oportunidades reales de crecimiento y desarrollo. En este sentido, promovemos la movilidad interna como un mecanismo para potenciar el talento, reconocer capacidades y ofrecer nuevas trayectorias dentro de la compañía.

Este enfoque se articula con nuestras iniciativas de cultura y bienestar laboral, en la medida en que fortalece el compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia de las personas, contribuyendo a la construcción de entornos laborales más dinámicos, equitativos y sostenibles.

Movilidad interna	Hombres	Mujeres
Número total de vacantes llenadas internamente	9	11
% de movilidad interna	6%	6%

Cultura y bienestar laboral

Durante el año, fortalecimos nuestro compromiso con una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad, la inclusión y el reconocimiento del talento. A través de diferentes iniciativas, continuamos promoviendo entornos de trabajo en los que todas las personas puedan desarrollarse, aportar y crecer.

En línea con nuestro compromiso de ser un gran lugar para trabajar y como parte de nuestra Cultura Power, ofrecemos una variedad de beneficios y medidas que se ajusten a las necesidades y mejoren la calidad de vida de nuestro equipo de trabajo, fomentando un entorno laboral que impulse su bienestar y desarrollo personal y profesional.

Otorgamos diversas prestaciones y beneficios a sus empleadores. Algunos de ellos son exclusivos para empleados a tiempo completo con contrato indefinido, mientras que otros se extienden de manera universal a todos los empleados directos, sin importar el tipo de contrato.



Ranking de empresas con mejor gestión del talento humano en Panamá.



Beneficios exclusivos para empleados a tiempo completo:

-  **Póliza colectiva de vida:** pago equivalente a 24 salarios mensuales a los beneficiarios designados en caso de fallecimiento del empleado.
-  **Póliza colectiva de salud y hospitalización:** cobertura del 100% en gastos de urgencias médicas, hospitalización e intervenciones, para el empleado y un beneficiario (hijos menores de 21 años o cónyuge).
-  **Plan odontológico:** reembolso de hasta \$150 por gastos dentales (evaluación, limpiezas, extracciones o calzas), aplicable al empleado y al beneficiario de la póliza de salud.
-  **Plan de lentes:** reembolso de hasta \$150 cada dos años para compra de anteojos del empleado.
-  **Auxilio por defunción de familiares:** monto de \$500 por fallecimiento de familiares en primer grado de consanguinidad.
-  **Auxilio educativo:** reembolso de hasta \$400 anuales para estudios académicos del empleado o sus dependientes, o actividades de desarrollo personal.
-  **Otorgamos días libres remunerados a los colaboradores, en las siguientes situaciones:**
 - > Nacimiento de hijos
 - > Matrimonio
 - > Fallecimiento de familiares (cónyuge, hijos, padres, abuelos o hermanos)
 - > Cumpleaños
-  Día libre remunerado por cumpleaños y regalo/bono.
-  **Uniformes:** entrega de seis juegos completos para personal operativo, distribuidos en dos entregas anuales.
-  **Celebraciones por fechas especiales:** día del padre, madre, niño y Navidad.
-  **Bono navideño:** \$50 para empleados con contrato indefinido y más de tres meses de antigüedad.
-  Celebración de actividades deportivas.
-  Cuotas de seguro social y cobertura de riesgos profesionales conforme a la normativa aplicable.
-  Condiciones orientadas a la salud e higiene en el entorno laboral.
-  Aumento salarial equivalente a la inflación anual.
-  Programas de capacitación estructurados para los trabajadores.
-  Creación de comités integrados de forma equitativa y comités de bienestar.
-  Beneficios universales para todos los empleados directos
-  **Teleapoyo BIP:** asesorías virtuales gratuitas e ilimitadas en psicología, orientación legal, nutrición, entrenamiento físico y finanzas, extensivo al núcleo familiar básico.
-  Gimnasio en oficinas administrativas.
-  Entrenamientos funcionales y running: clases dirigidas por entrenador.
-  **Plan de vigilancia médica (SSAC):** derecho anual a exámenes generales de laboratorio con lectura de resultados por un médico idóneo.
-  **Modelo híbrido de trabajo:** posibilidad de trabajar hasta tres días desde casa, según acuerdos internos de cada equipo (vigente en 2025).
-  **Jornadas comprimidas:** opción de finalizar la jornada laboral a las 2:00 p.m. en determinados viernes, con autorización previa, para facilitar la conciliación vida laboral-personal.
-  **Pólizas de vida, salud y hospitalización:** otorgadas a todos los empleados directos, sin distinción del término del contrato.
-  **Servicios de psiquiatría:** acceso a consultas especializadas con un límite anual definido por trabajador.
-  **Actividades deportivas y de salud:** iniciativas orientadas a promover estilos de vida saludables mediante eventos deportivos, campañas preventivas y programas de acompañamiento integral; entre los que se encuentran la liga de fútbol Champions Terpel y las correrías realizadas en alianza con Teleapoyo Bip, entre otras.
-  **Otros beneficios:**
 - > Horarios de trabajo flexibles.
 - > Arreglos para el teletrabajo y auxilio para gastos de internet y electricidad: 65 hombres y 98 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.
 - > 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.

En junio implementamos la Semana de la Ética, espacio institucional para reforzar el Código de Conducta y los valores corporativos. Realizamos también la Caravana de Bienestar, con visitas a 11 Estaciones de Servicio para promover el beneficio Teleapoyo BIP en áreas de nutrición, salud

mental, actividad física y finanzas. Finalmente, renovamos por cuatro años el Acuerdo Colectivo de Petrolera Nacional S.A., incorporando mejoras en la póliza de salud y hospitalización, y creando los comités de bienestar y deportes.

Portafolio de capacitaciones

A lo largo del año, ejecutamos 16 programas formativos orientados a atender necesidades específicas de los negocios, fortalecer capacidades técnicas y desarrollar habilidades transversales en nuestros equipos.

1. Seguridad, operación y continuidad del negocio: Enfocados en la prevención de riesgos y la respuesta ante incidentes

- > **Planes de contingencia (239 participantes):** preparación ante incidentes y continuidad operativa.
- > **Operación segura (100 participantes):** prevención de contaminación de combustibles y protocolos de descarga.
- > **Extintores y primeros auxilios (76 participantes):** respuesta inicial ante emergencias.

2. Cumplimiento normativo y gestión administrativa: Orientados a asegurar el cumplimiento regulatorio y la correcta gestión operativa:

- > **Normativa laboral (28 participantes):** alineación de prácticas internas con la legislación vigente.
- > **ACODECO y normativas complementarias (104 participantes):** cumplimiento regulatorio en punto de venta.
- > **Planilla y horas extras (239 participantes):** registro y liquidación conforme a la normativa.

3. Calidad, producto y excelencia operativa: Dirigidos a fortalecer estándares técnicos y de servicio:

- > **Lubricantes Total Energies (300 participantes):** transición de línea y asesoría técnica-comercial.
- > **Controles de calidad e inocuidad (33 participantes):** estándares operativos y puntos de control críticos.

4. Desarrollo de habilidades comerciales y de servicio: Enfocados en la relación con clientes y generación de valor:

- > **Negociación efectiva (48 participantes):** acuerdos sostenibles y generación de valor ético.
- > **Atención al cliente (150 participantes):** escucha activa, empatía y resolución de situaciones retadoras.

5. Liderazgo y desarrollo del talento: Orientados al fortalecimiento de capacidades organizacionales:

- > **Universidad de Liderazgo Terpel (81 participantes):** desarrollo de competencias de liderazgo y cultura corporativa.
- > **Formador de formadores (8 participantes):** desarrollo de multiplicadores internos del conocimiento.
- > **Atracción y retención del talento (4 participantes):** reclutamiento por competencias y prácticas de onboarding.

6. Habilidades digitales y analíticas: Dirigidos a fortalecer la toma de decisiones basada en datos y herramientas tecnológicas:

- > **Indicadores KPI (23 participantes):** gestión basada en datos y planes de acción.
- > **Excel con Copilot (100 participantes):** automatización de análisis y reportes con inteligencia artificial.

7. Comunicación y habilidades transversales: Enfocados en la calidad de la interacción y comunicación profesional:

- > **Ortografía y comunicación (12 participantes):** fortalecimiento de la comunicación escrita.

De manera complementaria, implementamos la Plataforma Gente para los 200 empleados administrativos, permitiendo la autogestión de vacaciones, horas extras, cartas de trabajo, evaluaciones de desempeño y organigramas, entre otros procesos.

El desarrollo de capacidades a través de la formación se traduce en un mejor desempeño individual y colectivo. En este sentido, promovemos mecanismos de gestión que nos permiten acompañar, evaluar y fortalecer el rendimiento de nuestros trabajadores, alineándolo con los objetivos organizacionales.

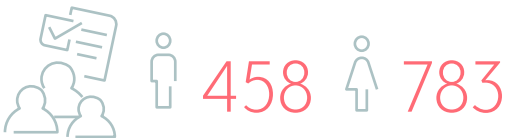
Modelo de Gestión del Desempeño

Nuestro modelo de gestión del desempeño busca fortalecer las capacidades de los empleados y orientar su contribución hacia los objetivos estratégicos de la organización. Para ello, el proceso se adapta a las particularidades de los distintos roles, diferenciando entre personal administrativo y operativo.

Tanto para el personal administrativo como operativo, implementamos un esquema de evaluación 180° que contempla dos direcciones: la valoración del jefe inmediato hacia el colaborador y la del colaborador hacia su jefe. Este esquema bidireccional promueve una cultura de retroalimentación abierta y enriquece el proceso al incorporar múltiples perspectivas dentro de la organización.

404-3 Evaluación de desempeño 2025

Número de trabajadores que recibió evaluación del desempeño



Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de las personas y la mejora continua, los equipos operativos y administrativos participaron en un proceso de Evaluación de Desempeño 180°, que incluyó la autoevaluación de cada colaborador, la evaluación de los líderes por parte de sus equipos y la evaluación de los colaboradores por sus jefes inmediatos.

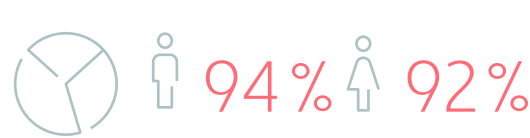
A través de este ejercicio se valoraron competencias clave como trabajo en equipo, liderazgo y actitud de servicio, complementadas con la evaluación de los objetivos individuales, elemento fundamental para garantizar una medición objetiva del desempeño y el seguimiento de las responsabilidades y metas asignadas a cada colaborador.

Este proceso fue enriquecido mediante espacios de feedback continuo, promoviendo conversaciones abiertas y constructivas que permitieron reconocer logros, identificar oportunidades de desarrollo y fortalecer el crecimiento profesional de cada persona.

Los resultados obtenidos constituyen una herramienta clave para la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo del talento, el reconocimiento al desempeño y la definición de los objetivos que contribuirán al éxito individual y organizacional en el próximo período.

A través de este modelo, damos seguimiento al desempeño de nuestros empleados, promovemos su desarrollo y fortalecemos la alineación entre el talento y las necesidades de la organización.

% de trabajadores que recibió evaluación del desempeño



Salud y seguridad en el trabajo

Concebimos la salud y la seguridad en el trabajo como una prioridad para el bienestar de nuestros empleados y la operación. Nuestro enfoque busca promover entornos de trabajo seguros, saludables y adecuados, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a cada actividad.

Para ello contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), alineado con la Política de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente y con la normativa panameña vigente, en particular el Código de Trabajo y el Reglamento de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

403-1

El sistema cubre al 100% de los empleados de Terpel Panamá en todas las instalaciones a nivel nacional, e incluye también a trabajadores no empleados cuyo lugar de trabajo se encuentra bajo el control de la organización. En total, el alcance del sistema comprende a 498 personas adicionales entre contratistas y personal externo.

403-8

La gestión de SST incorpora controles operativos que forman parte de la gestión diaria, entre ellos:

- > Inventario actualizado de hojas de datos de seguridad (MSDS) de los productos utilizados.
- > Señalización e identificación visible de riesgos en las instalaciones.
- > Señales de seguridad y protocolos de actuación ante emergencias.
- > Planes de prevención, evaluación y control de riesgos laborales.
- > Capacitaciones periódicas en prevención y seguridad.
- > Dotación de equipos de protección personal (EPP).
- > Equipos y recursos para la atención de contingencias y emergencias.

Todos los trabajadores cuentan con cobertura desde el inicio de su relación laboral, incluido su registro en la Caja de Seguro Social (CSS), en cumplimiento de la normativa vigente.



Capacitación de primeros auxilios para el equipo de brigadistas.



Formación en materia de seguridad	2023	2024	2025
Número de cursos generales en prevención y promoción dictados a empleados propios	3	3	9
Número de cursos específicos en gestión de riesgos, trabajo en alturas, manejo de sustancias químicas, entre otros, dictados a empleados propios	1	1	2
Número de cursos específicos en gestión y atención de emergencias dictados a empleados propios	2	2	7
Horas de formación en salud y seguridad a empleados propios	992	1,144	3,367
Número de trabajadores capacitados en salud y seguridad	159	143	1,182
Cursos de salud y seguridad dictados a contratistas	9	3	9
Horas de formación en salud y seguridad a contratistas	1,152	840	1,596
Número de contratistas capacitados en salud y seguridad			547



Caravana de Bienestar en estaciones de servicio y tiendas, con el objetivo de ofrecer los servicios de la plataforma Teleapoyo Bip.

403-2

La gestión preventiva de riesgos se apoya en un Plan de Prevención y en una matriz de peligros que permite identificar los factores de riesgo presentes en cada actividad, valorar su nivel de criticidad y definir las medidas de control correspondientes.

Este proceso se complementa con inspecciones regulares en las áreas de trabajo y con espacios de sensibilización y formación en seguridad, particularmente al inicio de proyectos y obras de construcción. De esta manera, buscamos que los trabajadores cuenten desde el comienzo con la información y las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de forma segura.

Asimismo, los trabajadores disponen de mecanismos para reportar peligros o situaciones de riesgo y pueden retirarse de actividades que consideren inseguras, sin temor a represalias. En caso de incidentes, el evento es reportado al jefe inmediato o al área de Gestión Humana, y se implementan las medidas de seguimiento necesarias hasta la recuperación del trabajador y el cierre de la situación reportada.

403-5

Formación en materia de salud y seguridad

Promovemos la formación permanente en salud y seguridad en el trabajo mediante programas dirigidos a fortalecer la prevención, la gestión de riesgos y la capacidad de respuesta ante emergencias.

Las capacitaciones abordan temas como operación segura y recibo de combustible, identificación de peligros, primeros auxilios, evacuación, uso de extintores y aplicación de planes de contingencia frente a incendios, derrames, contaminación de combustible y desastres naturales. Asimismo, desarrollamos entrenamientos específicos para actividades críticas, entre ellas la descarga y el despacho de combustible.

403-6

Bienestar y Promoción de la Salud

Promovemos el bienestar físico y mental de nuestros empleados mediante programas, beneficios y espacios de orientación que facilitan el acceso oportuno a servicios de salud. La información sobre estos beneficios se comunica periódicamente a través de la Intranet, recordatorios internos y procesos de inducción.

403-10

Durante 2025 no se registraron casos de enfermedades o dolencias laborales, ni fallecimientos asociados a enfermedades de origen laboral.

Principales iniciativas desarrolladas:

- > **Expo Bienser:** realización de ferias de salud en articulación con un corredor de seguros, enfocadas en servicios de prevención y bienestar.
- > Programa de vigilancia médica: prestación de atención médica gratuita en Estaciones de Servicio y tiendas, incluyendo seguimiento de salud y consultas generales; adicionalmente, se habilitó un canal de atención médica 24/7 a través de WhatsApp.
- > Seguro colectivo de hospitalización y vida: promoción de coberturas mediante espacios informativos virtuales, orientadas a la protección de los trabajadores y sus familias.
- > Beneficios de oftalmología y odontología: acceso a servicios especializados, incluyendo atención dental y apoyo en la adquisición de lentes.
- > Plataforma Teleapoyo Bip: implementación de una plataforma de apoyo integral con servicios psicológicos, nutricionales, financieros, legales y de acondicionamiento físico para trabajadores y sus familias.
- > Talleres de promoción de la salud: desarrollo de espacios formativos en salud preventiva, incluyendo jornadas informativas sobre prevención de cáncer de piel en articulación con organizaciones especializadas.
- > Programas de atención en consumo de sustancias: acceso a tratamientos para el manejo del consumo de alcohol y drogas.
- > Cobertura para VIH/SIDA: inclusión de cobertura parcial para tratamientos asociados dentro del seguro de salud.

Principales iniciativas desarrolladas:

- > Servicios de psiquiatría: acceso a consultas especializadas con un límite anual definido por trabajador.
- > Actividades deportivas y de bienestar: promoción de estilos de vida saludables mediante eventos deportivos, programas de salud y pausas activas.

Accidentes laborales y gestión preventiva de riesgos

- > La seguridad de nuestros trabajadores y contratistas es una prioridad. Por ello, hacemos seguimiento permanente a los accidentes laborales, con el fin de identificar sus causas y fortalecer las medidas de prevención en todas las operaciones.
- > Para identificar y gestionar los peligros que podrían generar lesiones o afectaciones a la salud, contamos con herramientas como la Matriz de Identificación de Peligros, los Planes de Prevención de Riesgos, las hojas de seguridad (MSDS) de los productos utilizados y los Análisis de Trabajo Seguro (ATS), que permiten evaluar los riesgos y definir medidas de control preventivas.
- > Durante 2025 se registraron accidentes⁹ tanto en empleados como en contratistas. En los empleados, las lesiones más frecuentes estuvieron asociadas a caídas, golpes contra objetos, cortaduras, fracturas, lesiones lumbares, quemaduras y salpicaduras de químicos. En los contratistas, los eventos correspondieron principalmente a choques eléctricos, cortes e incidentes derivados de actos malintencionados.

9 Nota metodológica: Las tasas de contratación y rotación se calcularon dividiendo las nuevas contrataciones o desvinculaciones de cada categoría (género o edad) entre el total de empleados de esa misma categoría al cierre del período; para el total general, se utilizó el total de empleados de la organización. El porcentaje de desvinculaciones voluntarias se calculó sobre el total de desvinculaciones del período.



Capacitación práctica de operación segura y recibo de combustible.

403-9 Accidentes laborales	Empleados 2025	Contratistas 2025
Total de horas trabajadas por los empleados	4,036,309	2,608,320
Fallecimientos	0	0
Tasa de fallecimientos	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	1
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0.38
Número de lesiones por accidente laboral registrables	20	3
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	4.96	1.15
Número de días perdidos por accidentes laborales	0	290

Como respuesta, fortalecimos nuestro enfoque preventivo, orientado a identificar, controlar y reducir los riesgos presentes en el entorno laboral, Para ello, implementamos las siguientes acciones:



Eliminación de peligros: realizamos intervenciones en procesos e infraestructura para eliminar riesgos desde su origen.



Control de peligros: fortalecimos el monitoreo y la gestión de riesgos mediante herramientas y tecnologías especializadas.



Minimización de riesgos: reforzamos las capacitaciones, los canales de comunicación y la investigación de incidentes para prevenir recurrencias.



Equipos de Protección Personal (EPP): fortalecimos las acciones de sensibilización, seguimiento y uso adecuado de los elementos de protección requeridos para cada actividad.

Relacionamiento y desarrollo de comunidades



Voluntari@s Terpel y Va&Ven, en jornada de Escuelatón.



Voluntariado Bacurú: reforestación en el Parque Natural Metropolitano, provincia de Panamá.

Voluntariado Vaíto: limpieza de playa en corregimiento Veracruz, provincia de Panamá Oeste.



EscuelaTón: de entrega de kits escolares en el Centro Educativo Kuerima, comarca Ngäbe.



ConectaT: apoyo emocional a adultos mayores. Hogar Luz y Vida, Ciudad de Panamá.

En Terpel entendemos que la sostenibilidad de nuestras operaciones está estrechamente vinculada al desarrollo de las comunidades donde estamos presentes. Por ello, bajo nuestro compromiso como Aliado País, orientamos la gestión social a construir relaciones de confianza y largo plazo con comunidades, poblaciones presentes en los entornos donde operamos, autoridades, organizaciones sociales y demás grupos de interés, identificando conjuntamente oportunidades para generar valor y contribuir al bienestar local.

Este relacionamiento nos permite ir más allá de la prestación de servicios energéticos para la movilidad, impulsando iniciativas de inversión social que responden a necesidades reales de los territorios y fortalecen las capacidades de las personas. Para ello, desarrollamos programas de alto impacto con Fundación Terpel Panamá y materializamos iniciativas sociales con aliados locales e institucionales que nos permiten llegar a donde otros no llegan.

Durante 2025 realizamos una inversión social total de USD 517,434, orientada a tres frentes estratégicos: educación, salud y fortalecimiento del relacionamiento comunitario. A través de estas acciones buscamos ampliar oportunidades, fortalecer capacidades y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

En materia de relacionamiento comunitario, destinamos USD 103,150.67 al fortalecimiento del relacionamiento con grupos de interés y a la participación en espacios estratégicos que nos permitieron compartir aprendizajes, construir alianzas y posicionar la sostenibilidad como un eje de desarrollo para Panamá.

En el frente de salud, a través de nuestro programa Dona x Dona, promovemos la donación voluntaria de sangre en Estaciones de Servicio y oficinas corporativas, respondiendo a la escasez de donantes que afecta a los 28 bancos de sangre del país; considerando que cada unidad puede beneficiar hasta tres adultos o hasta ocho niños. En 2025 realizamos dos jornadas, en nuestras oficinas corporativas en Ciudad de Panamá y en el Banco de Sangre del Hospital Materno Infantil José Domingo de Obaldía en David, provincia de Chiriquí, en las que recolectamos 25 unidades de sangre, beneficiando a 75 personas atendidas en el Instituto Oncológico Nacional, el Hospital Santo Tomás, el Hospital del Niño (ubicados en Ciudad de Panamá) y el Hospital Materno Infantil José Domingo de Obaldía en David, provincia Chiriquí, con la participación activa de colaboradores administrativos y clientes, reflejando nuestro compromiso con la vida y el bienestar.

Inversión Social por Categoría 2025 en USD



Relacionamiento comunitario
103.105,6



Educación
414.232



Salud
96,4



Total
517.434



En el frente de inclusión, en alianza con el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), en 2025 fuimos parte del proyecto “Empoderamiento en Acción: Mujeres de Colón Rompiendo Barreras”, orientado a generar un impacto económico y social positivo. Esta iniciativa contó con la participación de más de 20 mujeres del área metropolitana de la provincia Colón, una zona vulnerable con alta presencia de pandillas, y se enfocó especialmente en el fortalecimiento del emprendimiento y el empoderamiento femenino.

Relacionamiento estratégico

En el ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) Empresas Panamá, ocupamos la posición No. 15 entre las 100 compañías con mejor reputación del país; además, por octavo año consecutivo lideramos reputacionalmente el sector de combustibles y, por primera vez, fuimos reconocidos bajo la denominación Terpel / Va&Ven.



En el ranking Merco ASG Panamá, ocupamos la posición No. 12 entre las 100 compañías más relevantes del país por nuestras buenas prácticas en materia ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG); asimismo, alcanzamos la posición No. 10 por la implementación de destacadas prácticas en gobierno corporativo, y lideramos reputacionalmente el sector de combustibles.



Fuimos anfitriones del lanzamiento del Ranking Merco Líderes Panamá 2025. En su octava edición, la presentación se llevó a cabo el 22 de octubre de 2025 en nuestras oficinas corporativas, donde se dieron a conocer los líderes empresariales con mejor reputación del país, nuestro gerente general, Gustavo Rodríguez, y el gerente de Retail, José Luis Moreno, fueron reconocidos, ocupando las posiciones 30 y 34, respectivamente. Además, contó con la participación de empresas como el Canal de Panamá, Banistmo, Banco General, AES, Banco Nacional, Cervecería Nacional, McDonald's, entre otros.



Participamos en el foro “Equidad + Inclusión: la fuerza detrás del crecimiento sostenible del negocio”, organizado por AmCham Panamá (Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá), llevado a cabo el 11 de marzo de 2025, un espacio donde se destacó la importancia de la representación en todos los niveles de la organización y en donde participaron líderes de organizaciones relevantes del país.

Fuimos reconocidos como una de las empresas más sostenibles del país por la revista Vida y Éxito (publicación costarricense de alcance Centroamericano).



En el marco de la Semana de la RSE Panamá, organizada por Sumarse (ONG sin ánimo de lucro dedicada a promover e impulsar la Responsabilidad Social Empresarial RSE - en el país), espacio en el que gremios, organismos multilaterales y compañías se reúnen para analizar y compartir las mejores prácticas sociales, de cultura y ciudadanía

corporativa implementadas en sus operaciones. La edición 2025 se llevó a cabo entre el 13 y 14 de octubre. En esta edición estuvimos presentes a través de un stand en el que de forma interactiva y vivencial compartimos la forma en la que implementamos nuestro modelo de gestión sostenible, al servicio de Panamá.



Fuimos parte del Foro de Responsabilidad Social en la Comunidad, organizado por Radio Panamá (emisora líder en noticias y opinión en Panamá, enfocada en análisis político, económico y social), celebrado el 16 de julio de 2025 y en donde se destacó el impacto real de las empresas en la sostenibilidad y el desarrollo social del país

Café con la Prensa: conversatorio organizado por La Prensa (uno de los periódicos más influyentes de Panamá) llevado a cabo el 28 de octubre del 2025 en donde el tema principal fue “La Educación y Futuro Laboral: formando el talento que impulsará la transformación del país”, un espacio para conversar sobre cómo, desde Terpel Panamá, impulsamos proyectos que generan valor social, ambiental y económico.



Participamos en el X Congreso del Instituto de Gobierno Corporativo Panamá, entidad referente en la promoción de prácticas empresariales responsables, transparentes y de gobernanza corporativa, este espacio reunió a líderes empresariales para analizar el papel de las juntas directivas en la construcción de organizaciones más responsables y transparentes.

Fundación Terpel Panamá: Educamos para Transformar Vidas

La educación es el elemento catalizador para transformar entornos y sociedades, y se constituye como el eje de nuestra inversión social. Durante 2025 destinamos USD 414.232 al desarrollo de programas liderados por la Fundación Terpel Panamá, orientados a fortalecer competencias básicas, habilidades socioemocionales, liderazgo y acceso a herramientas educativas para niñas, niños y adolescentes en condición de vulnerabilidad.

A través de estos programas, reafirmamos nuestro compromiso de ser un aliado para el desarrollo del país, ampliando de manera significativa nuestra cobertura geográfica y el acceso a oportunidades educativas en los territorios con mayores brechas.

Durante 2025 alcanzamos el 47 % de los distritos de Panamá, mantuvimos presencia en siete de las diez provincias equivalente al 70 % del territorio nacional y continuamos trabajando en dos comarcas indígenas. Esta presencia nos permitió beneficiar a 9,836 estudiantes y 969 docentes de 47 centros educativos oficiales, fortaleciendo una cobertura inclusiva, acercando programas educativos de calidad a comunidades apartadas y promoviendo un acceso más equitativo al aprendizaje y al desarrollo de capacidades.



Nuestra cobertura geográfica

Aulas Interactivas

Provincia de Colón: Colón y Omar Torrijos Herrera.
Provincia de Chiriquí: Dolega.
Provincia de Panamá: San Miguelito.
Comarca indígena Gunayala: Gunayala.
Comarca indígena Ngäbe-Buglé: Mironó.

6

Distritos

3

Provincias

2

Comarcas indígenas

6

Distritos

3

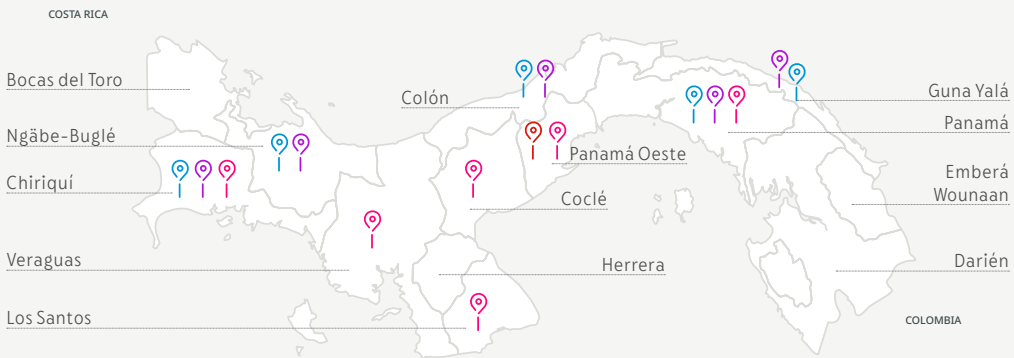
Provincias

2

Comarcas indígenas

Aventura de Letras

Provincia de Colón: Colón y Omar Torrijos Herrera.
Provincia de Chiriquí: Dolega.
Provincia de Panamá: San Miguelito.
Comarca indígena Gunayala: Gunayala.
Comarca indígena Ngäbe-Buglé: Mironó.



Diseña el Cambio®

Provincia de Chiriquí: Bugaba, Tierras Altas, David, Dolega, Tolé, San Félix, Boquete, Barú y Renacimiento.
Provincia de Coclé: Antón, Penonomé, La Pintada, Aguadulce y Natá.
Provincia de Panamá: Panamá, Chepo, Taboga y Chimán.
Provincia de Panamá Oeste: La Chorrera, Capira, San Carlos y Arraiján.
Provincia de Veraguas: Atalaya, Santa Fe, Cañazas, Santiago y Mariato.
Provincia de Los Santos: Tonosí, Guararé, Las Tablas, Los Santos y Pocrí.

32

Distritos

6

Provincias

1

Distritos

1

Provincias

¡Mi Futuro Ahora!

Provincia de Panamá Oeste: Arraiján.

Este año ampliamos la cobertura geográfica de nuestros programas, pasando de 19 distritos en 2024 a 36 en 2025, llegando al 47 % de los distritos del país. Esta expansión permitió extender nuestros programas a más comunidades educativas, fortaleciendo el acceso a nivel local. Mantuvimos presencia en siete de las diez provincias de Panamá, lo que representa el 70 % del territorio nacional, y continuamos trabajando en dos comarcas indígenas, reafirmando nuestro compromiso con una cobertura inclusiva y el acceso equitativo a nuestros programas.

La intervención se desarrolló a través de los siguientes programas de la Fundación Terpel:

> **Diseña el Cambio:** promueve el liderazgo, la creatividad y la participación de estudiantes y docentes mediante el diseño de soluciones a los retos de sus comunidades. En 2025, se desarrollaron 48 proyectos en escuelas oficiales de seis de las diez provincias del país, enfocados en temas como convivencia, medio ambiente, inclusión y bienestar. La gala de premiación de la tercera edición (2024) se realizó en la Ciudad de las Artes, en la ciudad de Panamá, y contó con la participación de los jurados Jorge Garcés, presidente de la Fundación Terpel Panamá; Marcela Montoya, directora ejecutiva de la Fundación Terpel Colombia; Blanca Herrera, presentadora de televisión; Temístocles Rosas, representante del gremio empresarial; y Roberto “Datitos” Rivera, presentador deportivo de TV. Esta gala, contó con la asistencia de más de 200 personas, entre



representantes de instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, colaboradores Terpel, centros educativos, docentes y estudiantes. El proyecto ganador “Alerta Max” de la edición (2024) representó a Panamá en el Encuentro Global Be The Change realizado en Tokio, Japón, entre el 29 y 30 de noviembre de 2025, en donde tuvieron la oportunidad de compartir con más de 500 personas de 30 países.



Gala de premiación
Diseña el Cambio 2025.



> **Aulas Interactivas y Aventura de Letras:** durante 2025 entregamos la sexta Aula Interactiva en la comunidad de Coclesito, zona limítrofe de las provincias de Coclé y Colón, territorios impactados negativamente por el cese de las actividades socioeconómicas extractivas. Esta se suma a las ya existentes en Ciudad de Panamá, Colón, Chiriquí y las comarcas Gunayala y Ngäbe-Buglé. Bajo un enfoque innovador, ambos programas buscan cerrar brechas digitales, ampliar el acceso al conocimiento y fortalecer el hábito de la lectura en niñas, niños y jóvenes de las zonas más apartadas y vulnerables del país. Esta intervención incluyó el mejoramiento de espacios comunes, dotación de mobiliario, ecosistema digital, implementación de la biblioteca y capacitación a docentes.



Inauguración de Aulas Interactiva en Coclesito.



Conoce más de la gestión de la Fundación Terpel Panamá, escaneando el código QR

- > **Mi Futuro Ahora:** durante 2025, iniciamos el piloto de este programa, diseñado para brindar oportunidades de educación técnica superior a promotores de las Estaciones de Servicio y anfitriones de tiendas Va&Ven de la provincia de Panamá Oeste. Durante su primer año benefició a tres estudiantes (mujeres anfitrionas de nuestras tiendas y Estaciones de Servicio) mediante el financiamiento de sus estudios, y apoyos económicos.



Conoce más de la gestión de la Fundación Terpel Panamá, escaneando el código QR



Stand de Fundación Terpel Panamá en la Feria Internacional del Libro 2025

- > **Feria Internacional del Libro Panamá:** promueve el liderazgo, la creatividad y la participación de estudiantes y docentes mediante el diseño de soluciones a los retos de sus comunidades. En 2025, se desarrollaron 48 proyectos en escuelas oficiales de seis de las diez provincias del país, enfocados en temas como convivencia, medio ambiente, inclusión y bienestar. La gala de premiación de la tercera edición (2024) se realizó en la Ciudad de las Artes, en la ciudad de Panamá, y contó con la participación de los jurados Jorge Garcés, presidente de la Fundación Terpel Panamá; Marcela Montoya, directora ejecutiva de la Fundación Terpel Colombia; Blanca Herrera, presentadora de televisión; Temístocles Rosas, representante del gremio empresarial; y Roberto "Datitos" Rivera, presentador deportivo de TV. Esta gala, contó con la asistencia de más de 200 personas, entre representantes de instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil,



colaboradores Terpel, centros educativos, docentes y estudiantes. El proyecto ganador "Alerta Max" de la edición (2024) representó a Panamá en el Encuentro Global Be The Change realizado en Tokio, Japón, entre el 29 y 30 de noviembre de 2025, en donde tuvieron la oportunidad de compartir con más de 500 personas de 30 países.

Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo constituye un mecanismo clave para fortalecer el vínculo entre nuestros empleados y las comunidades donde operamos, promoviendo una cultura de participación, solidaridad y generación de valor compartido. A través de estas iniciativas, nuestros colaboradores aportan tiempo, conocimiento y capacidades para contribuir al desarrollo social y ambiental de los territorios.

Durante 2025 desarrollamos 14 jornadas de voluntariado, de las cuales 6 estuvieron orientadas a la protección ambiental y 8 al fortalecimiento social y comunitario. Estas actividades se llevaron a cabo en cuatro de las diez provincias del país y en una comarca indígena, ampliando el alcance de nuestras acciones y generando impactos positivos en las comunidades beneficiadas.



Conoce más del voluntariado Vaito, escaneando el código QR

Voluntariado corporativo cifras 2025



Número de participantes

166



Horas de voluntariado totales

541



% de participación con respecto al total de la planta laboral

12,4 %



Punto ReciclaT en la estación de servicio de Albroom Canfield.



Voluntariado Bacurú: Jornada de reforestación en el Parque Natural Metropolitano, Ciudad de Panamá.



Voluntariado Vaito: limpieza de playa en Panamá la vieja, Ciudad de Panamá.

Las acciones llevadas a cabo fueron:

- > **Voluntariado ambiental ReciclaT:** A través de esta iniciativa, promovemos una cultura de reciclaje que permite implementar buenas prácticas, a favor del manejo responsable de productos de un solo uso, los residuos recolectados son cuantificados para estimar la reducción de CO₂ evitada mediante su aprovechamiento. Bajo un enfoque de economía circular, los residuos son separados y clasificados para su entrega a la Fundación Remar, contribuyendo a procesos de rehabilitación a nivel nacional, empleabilidad de madres cabeza de familia y al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 11, 12, 13 y 15. Durante el 2025, esta iniciativa logró reciclar 21.25 toneladas de materiales a través de sus puntos activos ubicados en nuestras oficinas corporativas y en 8 Estaciones de Servicio Terpel y tiendas de conveniencia Va&Ven, ubicadas en la provincia de Panamá y Panamá Oeste.
- > **Voluntariado ambiental Bacurú:** Esta iniciativa se enfocó en la reforestación de áreas intervenidas ubicadas en el Parque Natural Metropolitano, Ciudad de Panamá y la Finca Agroturística Z Ranch, provincia de Los Santos, aportando a la recuperación de ecosistemas locales. Mediante jornadas de reforestación de más de 360 árboles nativos (Guayacanes, Guarumo y Caimito), se promovió la participación de los colaboradores, proveedores y aliados como Ricardo Pérez S.A. en acciones de restauración ambiental y protección de la naturaleza.
- > **Voluntariado ambiental Vaito:** Esta iniciativa estuvo orientada a la limpieza de playas y manglares en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, con el objetivo de conservar estos ecosistemas y generar conciencia sobre la importancia de mantenerlos libres de residuos.



ConectaT: apoyo emocional a adultos mayores. Hogar Luz y Vida, Ciudad de Panamá.



Taller de bienestar "Estrategias con propósito para redes sociales". Aula interactiva de Escuela República de Colombia.

> **Voluntariado ConectaT:** Esta iniciativa en su componente emociones, brinda acompañamiento y apoyo emocional a adultos mayores en condición de vulnerabilidad. En 2025, se desarrolló una jornada presencial que incluyó actividades de musicoterapia, estimulación psicomotriz y un espacio de integración con el team de Voluntarios Terpel, beneficiando a 22 adultos mayores y a colaboradores de la Asociación Luz y Vida. En su componente de bienestar, se impartieron entrenamientos liderados por colaboradores Terpel sobre "Estrategias con propósito para redes sociales", dirigido a colaboradores de más de 20 fundaciones que lideran comunicaciones y forman parte de la plataforma Ponte en Algo de Voluntarios por Panamá, así como a más de 23 padres y docentes de la Escuela República de Colombia (Distrito de San Miguelito) sobre "Herramientas prácticas para prevenir riesgos en internet y promover un acompañamiento seguro en entornos digitales", consolidando un alcance significativo en conocimiento y bienestar comunitario.

> **Voluntariado Dona X Dona Va&Ven:** Esta iniciativa promueve la donación voluntaria de sangre. En 2025, se realizaron 2 jornadas presenciales en nuestras oficinas corporativas en Ciudad de Panamá y el Banco de Sangre del Hospital Materno Infantil José Domingo de Obaldía, Ciudad de David, provincia de Chiriquí. A través de estas jornadas se recolectaron 25 unidades de sangre que beneficiaron a un total de 75 personas del Instituto Oncológico Nacional, Hospital Santo Tomás, Hospital del Niño en Ciudad de Panamá, provincia de Panamá y el Hospital Materno Infantil José Domingo de Obaldía, en Ciudad de David, provincia de Chiriquí (incluidos colaboradores administrativos, de estaciones y tiendas Va&Ven).



Jornada de donación de sangre en las oficinas administrativas.



Entrega de kits escolares en el Centro Educativo Kuerima, comarca Ngäbe.

> **Voluntariado EscuelaTón:** Esta iniciativa es impulsada por Terpel y Va&Ven, para contribuir con el bienestar educativo de niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad en el país, mediante la recolección de insumos escolares aportados por colaboradores de Terpel y aliados, así como la entrega de kits que incluyen morrales, calzado y útiles escolares. En total, benefició a más de 1,000 estudiantes de los centros educativos San Diego (Ciudad de Panamá) y Kuerima (Comarca Ngäbe-Buglé), incorporando además productos Va&Ven. .

Principales resultados:

Toneladas de residuos recuperados y donados que hubieran sido enviados a rellenos sanitarios

28,5

Toneladas de CO₂ dejadas de emitir

21,77

Árboles nativos reforestados en zonas de importancia ambiental estratégica.

360

Toneladas de materiales contaminantes recuperados para evitar que llegaran al mar

3,8

Árboles que evitamos que fueran talados

240

Número de personas beneficiadas a través de las distintas acciones sociales y ambientales

1.454



Estos resultados fueron posibles gracias a la participación de 166 voluntarios, equivalentes al 12,4% de nuestra planta laboral, quienes aportaron 541 horas de trabajo colectivo.

La participación de nuestros empleados en estas iniciativas fortalece el vínculo con la sociedad y promueve una cultura corporativa basada en la solidaridad y la responsabilidad. De cara al futuro, continuaremos impulsando acciones que contribuyan al desarrollo sostenible en las comunidades donde operamos.





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 

Terpel Panamá 