

Informe de Gestión y Sostenibilidad

Terpel Panamá 2022



Organización Terpel

Organización Terpel



Somos una compañía con 55 años de experiencia en el mercado latinoamericano de combustibles líquidos con presencia, además de Panamá, en República Dominicana, Ecuador, Perú y Colombia.

En función del servicio de interés público que brindamos contribuimos con el desarrollo de los territorios donde estamos presentes y trabajamos bajo una estricta política de ética y gobierno corporativo; con el firme propósito de impulsar y movilizar a las personas, a las empresas y a Panamá con la mejor energía.

En el país contamos con un amplio portafolio de servicios, entre los que se encuentran una robusta red de estaciones de servicio de frontera a frontera y más de 50 tiendas de conveniencia Va&Ven; acompañados de soluciones de abastecimiento para los sectores industrial, de aviación y marinos, junto con productos lubricantes de la más alta calidad.

Comprometidos con la transición energética, en 2021 lanzamos nuestra estrategia de movilidad eléctrica a través de Voltex, la primera red de electrolineras de Panamá.

En Latinoamérica nuestra red está compuesta por 2.384 EDS y 571 servicios de conveniencia incluyendo tiendas, kioscos y autolavados. Contamos con 31 plantas de abastecimiento en su país de origen. En el negocio de aviación la compañía se ha convertido en un jugador relevante del sector operando, además de Panamá, en Colombia, Perú y República Dominicana. Terpel es el distribuidor autorizado de la marca de lubricantes Mobil en Colombia, Ecuador y Perú.

En Terpel somos un aliado de los países donde tenemos presencia porque promovemos el desarrollo integral de las personas, formamos a nuestros trabajadores, contribuimos con el bienestar de nuestros vecinos y le apostamos a la construcción de un mejor país, a través de los programas de calidad educativa que lidera la Fundación Terpel desde hace más de 18 años y que han beneficiado a más un millón de personas.

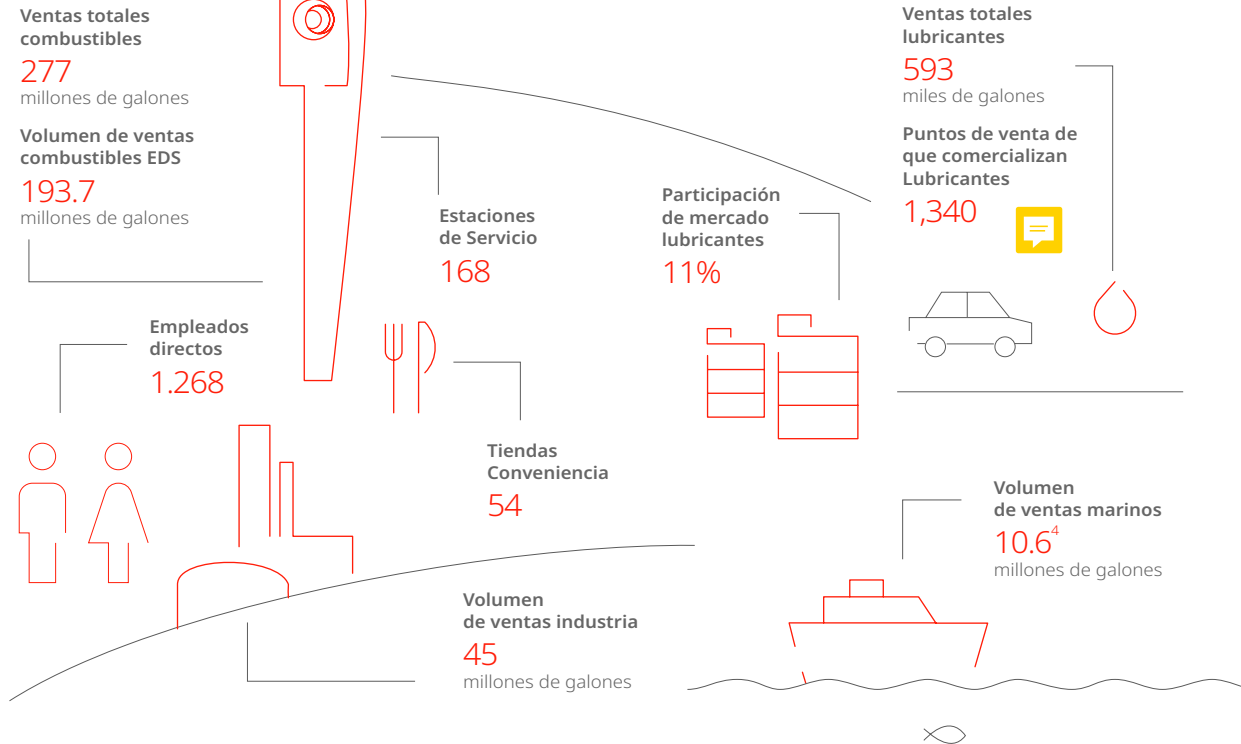
A través de la excelencia y calidez en el servicio, de una infraestructura moderna y del mejor talento, buscamos ser la marca número 1 en el corazón de los consumidores.

Terpel Panamá

Nuestra operación en Panamá se centra en 6 negocios: Estaciones de Servicio, Servicios de Conveniencia, Lubricantes, combustibles para Industria, Aviación y Marinos.

En el 2022 nuestro volumen de ventas total fue de 277 millones de galones con un EBITDA de 60.1 millones de dólares² y una utilidad neta de 18.5 millones de dólares³.

Terpel Panamá en Cifras



[2] Sin regalías. Con regalías 57.2 millones de dólares.

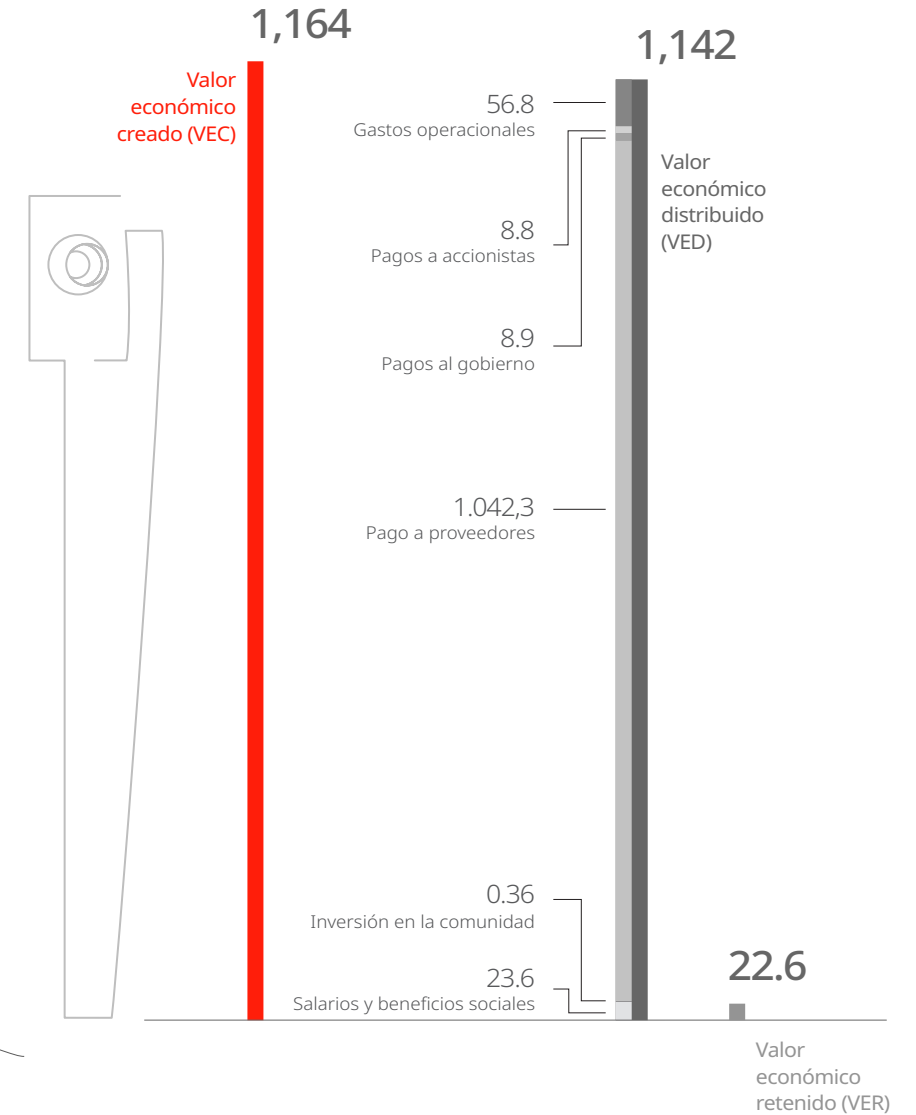
[3] Sin regalías. Con regalías 16.4 millones de dólares.

[4] Cifra sin considerar Bunkering. Al incluir Bunkering (2.1 millones de galones) genera un total de 12.8 millones de galones).

Desempeño Económico y Financiero 2022

Creación y distribución de valor

(Cifras en millones de dólares)





Con el objetivo de llevar a cabo estratégicamente el cumplimiento de nuestras obligaciones como contribuyentes ante los entes reguladores, evitando incurrir en omisión de información, recargos e intereses, trabajamos de forma alineada con la política de gestión tributaria de nuestro corporativo.

Logramos este propósito con una planificación en las fechas, cálculos y pago de las obligaciones establecidas, cumpliendo al 100% con los informes, declaraciones y demás requerimientos establecidos por las autoridades fiscales y en la legislación nacional.

Impuestos 2022



Impuestos declarados
(millones de dólares)

66.2

Tasa efectiva
de impuestos

23.55%

Alianzas

Nos enfocamos en mantener relaciones y alianzas estratégicas con gremios, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones, entre otros actores que generan valor para nuestra operación.

- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP).
- Cámara Americana de Comercio e Industrias capítulo Panamá (PANAMCHAM).
- Asociación de Empresas de Panamá Pacífico (ADEDAPP) (primera área económica especial del Panamá).
- Cámara Marítima de Panamá.
- Sumarse Panamá
- Executive Forum.
- Voluntarios por Panamá

Reconocimientos

- Hacemos parte de las 15 compañías con mejores prácticas de responsabilidad ESG en Panamá dentro del ranking MERCO, ocupando la posición No 12 entre las 100 empresas valoradas y subiendo 15 posiciones frente a los resultados obtenidos en la anterior medición (posición 27).
- Adicionalmente ocupamos la posición 33 en el ranking de liderazgo empresarial, subiendo 6 posiciones frente a los resultados obtenidos el año anterior (posición No 39) y por primera vez lideramos reputacionalmente el sector de combustibles en Panamá.
- Sabemos que el valor de nuestra marca es y seguirá siendo el resultado del trabajo honesto, responsable y transparente de todo el equipo que día a día aportan lo mejor para llegar a ser la marca No 1 en el corazón de Panamá.
- Nos llenó de orgullo el haber recibido por primera vez la certificación Yo Sí Cumplo otorgada por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral a las compañías con operación en el país que implementan las mejores prácticas laborales y de seguridad, ambiente y calidad. En la edición 2022 del reconocimiento Yo Si Cumplo participaron 101 compañías de las cuáles únicamente 25 fueron reconocidas, siendo Terpel la única del sector de combustibles que obtuvo este sello de calidad.
- La Secretaría Nacional de Energía de Panamá entregó a nuestra operación el reconocimiento Transición Energética, a través del cual son exaltados los esfuerzos de la compañía en la implementación de la agenda de transición energética en el país.

Modelo de sostenibilidad Terpel

Nuestro marco de acción ASG

En Terpel, las personas son el centro de nuestra estrategia. Esto se refleja en nuestras acciones y decisiones, por ello, incorporar la gestión de los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo a nuestro modelo competitivo ha sido un proceso alineado con nuestro propósito y nuestra visión de hacer negocios en forma responsable. Asimismo, esa gestión de los asuntos ASG se ha incorporado de manera transversal a todas las áreas de nuestro negocio, gracias a la madurez organizacional y a la integración con las tendencias globales.

Nuestro modelo de sostenibilidad contempla desde su núcleo a las personas que son el foco estratégico, acompañado por los ejes de competitividad y las tres dimensiones ASG: Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo, que reflejan el compromiso con nuestros clientes, comunidades, equipo de trabajo, inversionistas y demás grupos de interés. Los círculos superpuestos, explicados desde el centro hacia afuera, representan la transversalidad del modelo para toda la organización y el engranaje necesario para promover la gestión sostenible en todas nuestras operaciones.

El modelo presenta también la interacción y relevancia que tienen cada uno de los grupos de interés de la organización para nuestra toma de decisiones.

En Terpel materializamos el compromiso con nuestros grupos de interés y con la generación de valor económico, social y ambiental en el negocio a corto, mediano y largo plazo, a través de siete asuntos materiales (AM).

Ambiental

- Energías alternativas y cambio climático

Social

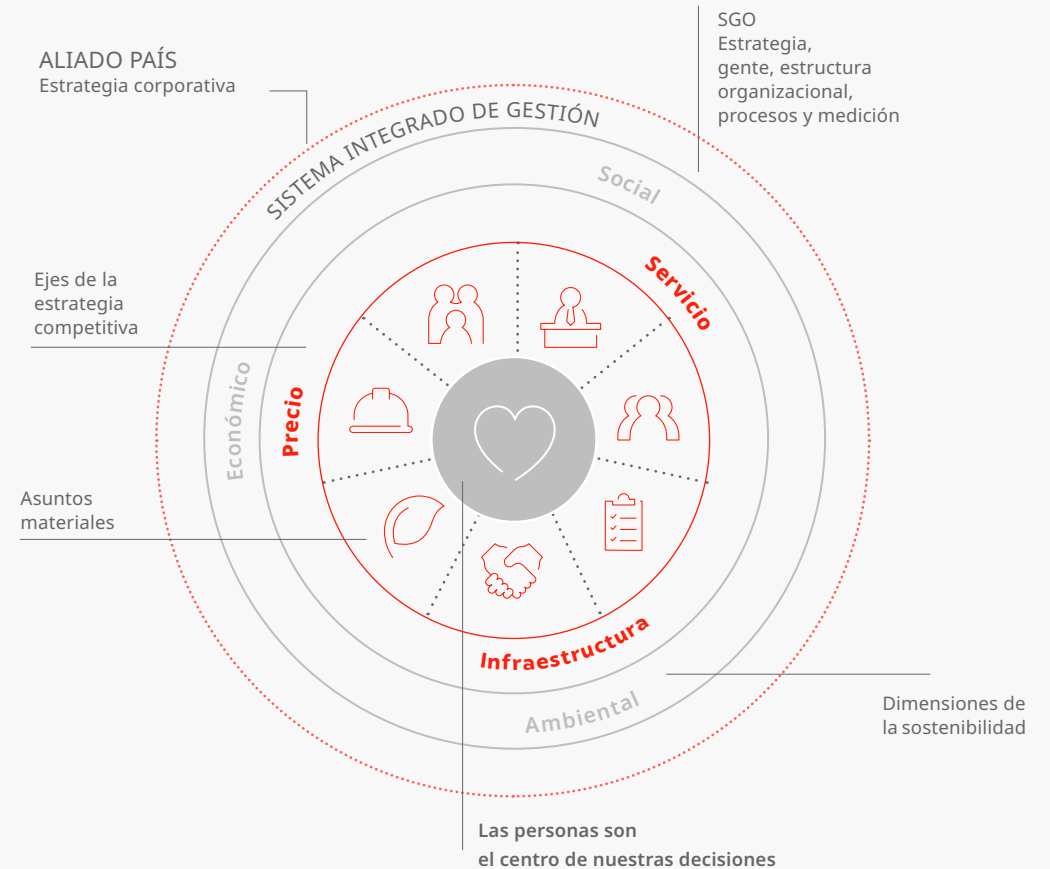
- Diversidad, equidad y talento humano
- Salud y seguridad
- Relacionamiento con nuestras comunidades

Gobierno Corporativo

- Gobierno corporativo y transparencia
- Productos y servicios de calidad
- Gestión de la cadena de suministro

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

A continuación, compartimos los resultados de nuestra gestión sostenible durante 2022, resaltando los avances y retos que enfrentamos como compañía en nuestros siete asuntos materiales.



- Gobierno Corporativo y transparencia
- Diversidad, equidad y talento humano
- Salud y seguridad
- Gestión cadena de suministro
- Productos y servicios de calidad
- Relacionamiento con comunidades
- Energías alternativas y cambio climático

Gobierno corporativo y transparencia

Nuestros altos estándares de gobernanza, ética y transparencia son el pilar de nuestro marco estratégico, decisiones y acciones corporativas.

En Terpel promovemos las relaciones y conductas transparentes, justas y responsables que garanticen la confianza de nuestros grupos de interés y aseguren la sostenibilidad del negocio, basados en el cumplimiento de la normatividad vigente, los estándares internacionales, las políticas corporativas y las mejores prácticas para nuestra industria.

Estamos comprometidos con la práctica y promoción de los principios de acción ética como el respeto, la transparencia, la integridad, la confianza, el trato equitativo y la rendición de cuentas en todas las relaciones que establecemos con nuestros grupos de interés. Mantenemos un diálogo transparente, oportuno y confiable con estos, propiciando la creación de un ambiente de confianza, y así favorecer las inversiones a largo plazo, la estabilidad financiera, la integridad en los negocios y el triple impacto ambiental, social y económico.

Derechos humanos

Incorporamos nuestra política corporativa, encaminada a establecer los lineamientos sobre el respeto y la promoción de los Derechos Humanos (DDHH) en todas las actuaciones de Terpel, las de sus grupos de interés y sus operaciones internacionales.

Ciberseguridad y protección de datos

Incorporar la transformación digital y las nuevas tecnologías tiene grandes oportunidades y enormes desafíos. Asegurar la integridad de la información y la protección de los datos se vuelve imperativo para poder operar de manera responsable con nuestros grupos de interés.

Hacemos parte de las 25 compañías con mejor reputación corporativa en Panamá, ocupando la posición 22 entre las 100 compañías valoradas y subiendo 6 posiciones frente a los resultados obtenidos el año anterior (posición 28).

En Terpel contamos con las instancias, políticas y procedimientos que nos permiten garantizar que todas las iniciativas que desarrollamos cumplen parámetros de seguridad y calidad.

La estrategia de la compañía es aprobada por el comité de seguridad, de forma articulada con nuestro corporativo y con el apoyo de nuestro equipo de auditoría.

En 2022 tuvimos 92 brechas de seguridad de la información, de las cuales ninguna tuvo impacto financiero y fueron abordadas oportunamente para evitar implicaciones para la organización. No tuvimos ninguna reclamación en materia de uso inadecuado de datos personales.

Como organizamos mantenemos una política detalla de protección de datos de estricto cumplimiento, la cual es incluida en los planes de capacitación, inducción de nuevos empleados y evaluada por nuestro comité de datos.

Nuestro enfoque de lucha anticorrupción

Nos alineamos con los principios corporativos de la organización y trabajamos en la lucha contra la corrupción y el soborno de manera constante. Nuestras acciones se enmarcan en las políticas y programas corporativos como son el Manual de Prevención de Delitos LAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y en el programa de ética empresarial y anticorrupción. Todo esto con el fin de evidenciar nuestro compromiso y dedicación por mantener un buen gobierno corporativo.

Como parte de estas políticas y programas, incorporamos los más altos estándares corporativos que garantizan el cumplimiento de las disposiciones anticorrupción por medio del manejo de los riesgos derivados de los territorios donde operamos, los sectores económicos en donde desarrollamos nuestra actividad económica y los intermediarios con los que realizamos transacciones nacionales e internacionales.

Tuvimos más de 2mil consultas relacionadas con nuestros procesos operativos de atención y servicio, de las cuales respondimos el 99%.



Productos y servicios de calidad

Desarrollamos productos y servicios eficientes, seguros e innovadores que mejoran los procesos de nuestros clientes, facilitan sus negocios y promueven una operación más limpia.

Nos apoyamos en la tecnología y la transformación digital como un diferenciador que nos permite operar de una manera más eficiente, oportuna, confiable y que responde a las necesidades de nuestros clientes y a los cambios de nuestro entorno.

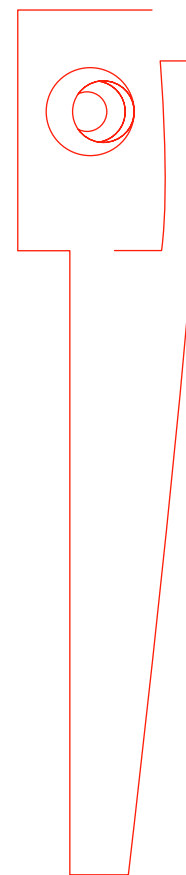
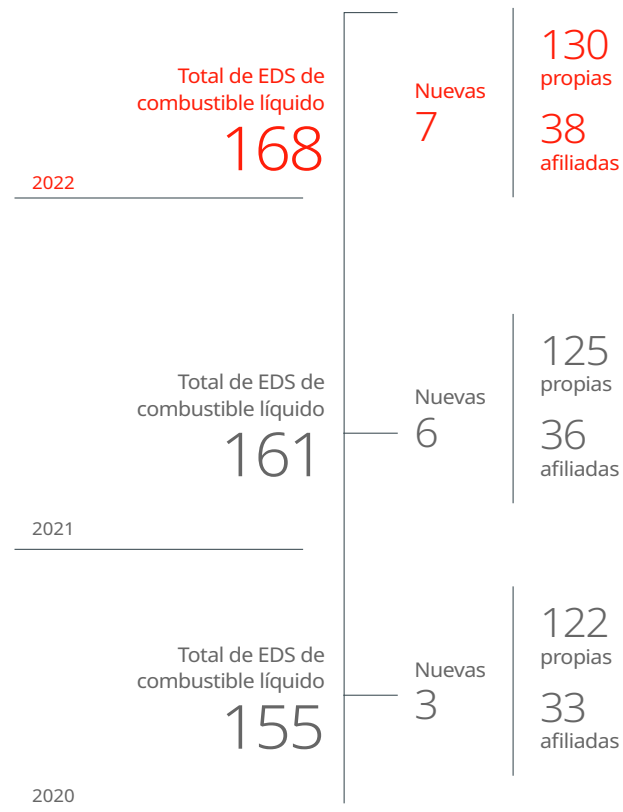
Incorporamos los principios de economía circular para generar productos y servicios que incrementen el bienestar y satisfacción de nuestros consumidores, reduciendo al mismo tiempo los impactos sobre el medio ambiente.

Estaciones de Servicio (EDS)

Nos caracterizamos por ser una red de servicio con amplio alcance, desde Darién hasta Chiriquí.

Nuestra oferta de valor se centra en brindar a nuestros clientes experiencias memorables por medio de estaciones modernas, con la mejor infraestructura, precio y servicio. Contamos con una red de servicios de conveniencia que se suman a nuestra promesa de valor, en nuestros puntos de venta (PDV).

Operamos bajo un modelo de estaciones propias, afiliadas y comisionistas, por lo cual tenemos principios compartidos que nos permiten contar con una red única que nos permite ofrecer el mejor servicio, por medio de una propuesta de valor innovadora y con enfoque sostenible.



Volumen de Ventas EDS

Millones de galones

2022	2021	2020
193.7	192.6	151

Crecimiento en Ventas EDS

Porcentaje

2022	2021	2020
0.6 ⁵	28	-26

Participación de mercado EDS

Porcentaje

2022	2021	2020
36.8	38.3	38.3

[5] Este porcentaje incluye estaciones de servicio propias, afiliadas y puntos blancos

Principales iniciativas desarrolladas

EDS Propias

- **Pago Flash:** es un innovador sistema automatizado de despacho de combustible donde los consumidores de estaciones de servicio pueden seleccionar el surtidor, el tipo de combustible, el monto a pagar y adicionalmente cargar sus puntos Friend Terpel. En 2022 Pago Flash se implementó en 30 estaciones de servicio.
- **Facturación Electrónica:** al cierre de 2022 implementamos el sistema de facturación electrónica en el 100% de las EDS y tiendas de conveniencia, dando alcance con las regulaciones establecidas por la Dirección General de Ingresos de Panamá -DGI.
- **Héroes del camino:** en septiembre de 2022 reconocimos la tenacidad y extraordinario compromiso de los conductores de vehículos de carga pesada que los 365 días del año recorren el país y mueven a Panamá con la mejor energía.

Por ellos y para ellos creamos Héroes del Camino, espacio en el que más de 500 conductores hicieron un alto en el camino en nuestras estaciones Travel Center ubicadas en las provincias de Panamá Oeste, Coclé, Veraguas y Chiriquí en el que gratuitamente accedieron a masajes terapéuticos, evaluaciones médicas, cortes de cabello y kits viajeros, entre otros servicios.

Las personas y la vocación de servicio hacen parte de nuestro ADN.



Ninguna organización puede ser próspera si su entorno no lo es:

Por ello, durante 2022 los equipos de nuestras estaciones de servicio propias y afiliadas sumaron esfuerzos y participaron activamente en iniciativas enfocadas a contribuir con el desarrollo sostenible de Panamá, entre las que se encuentran ReciclaT (reducción de emisiones de CO₂ y manejo sustentable de productos de 1 sólo uso) voluntariados ambientales Vaíto (nombre en lengua Emberá para Agua) y Bacurú (nombre en lengua Emberá para Árbol).

Con nuestra red de afiliados llevamos a cabo los encuentros El Valor de la Sostenibilidad, a través de los cuáles profundizamos en el conocimiento de las iniciativas de valor compartido desarrolladas por la compañía, al servicio de Panamá

Dando alcance a las medidas de control establecidas por el gobierno nacional frente al aumento en los precios internacionales del petróleo, ocasionados por el conflicto entre Rusia y Ucrania, fuimos la primera compañía del sector en implementar tecnológica y operativamente el programa combustible solidario; que para finales de 2022 contribuyó con el 33% de los consumos del país.

Terpel Voltex:
Reafirmando nuestro compromiso con la transición energética y como parte de nuestra propuesta de valor al servicio de Panamá, incorporamos a nuestra red Terpel Voltex nuevos puntos de recarga para vehículos eléctricos e híbridos enchufables en las estaciones Antón y Santiago Travel Center

Combustibles de aviación

Somos el aliado en tierra para quienes vuelan alto

Suministramos combustible para aeronaves en los segmentos de transporte de pasajeros, carga, aviación general y entidades oficiales a través de la operación en los aeropuertos de Tocumen (Provincia de Panamá), Rio Hato (Coclé) y Panamá Pacífico (Panamá Oeste).

Nuestra propuesta de valor va más allá de proveer combustible: ofrecemos servicios adicionales con calidad y excelencia y una red inteligente que nos permite conectar a Latinoamérica y el Caribe con el mundo a través de una red de 32 aeropuertos en la región.

Volumen de Ventas

Millones de galones

2022	2021	2020
24.9	4.1	4



Crecimiento en Ventas

2022	2021	2020
506.7	2	-27



Participación de mercado

2022	2021	2020
11.5	3.6	5.1



Aeropuertos atendidos

2022	2021	2020
3 ⁶	3	5



Combustibles marinos

Nuestra operación se concentra en la entrega de combustible marino a diferentes tipos de embarcaciones, atendiendo 22 puertos, con un volumen de ventas de 10,6 millones de galones. Como corporativo hacemos parte de la Asociación Internacional de la Industria de Bunkers (IBIA por sus siglas en inglés) y trabajamos de la mano con importantes organizaciones en el país como la Cámara Marítima de Panamá.



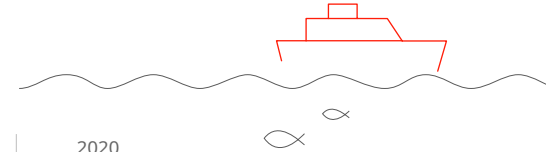
Volumen de Ventas

Millones de galones

2022	2021	2020
10.6	8.9	7.4

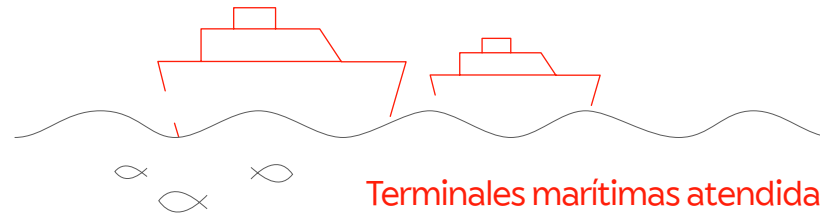
Puertos atendidos

2022	2021	2020
22	14	18



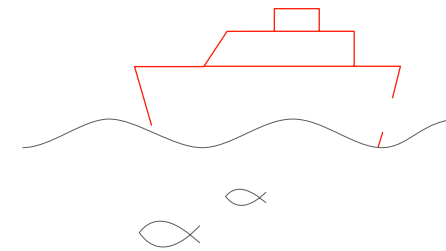
Terminales marítimas atendidas

2022	2021	2020
1	1	9



Crecimiento en Ventas

2022	2021	2020
20 ⁷	20	-3



Principales iniciativas desarrolladas

Implementamos el proyecto Overseas, a través del cual consolidamos el suministro de combustible a través de barcaza en el área del pacífico del Canal de Panamá; obteniendo un incremento de 500 k galones mensuales.

Por invitación de la Autoridad Marítima de Panamá, estuvimos representando al país en el Seatrade Cruise Global realizado en abril en Florida - USA, evento en el que reafirmamos nuestro papel como un importante jugador estratégico en el sector.

[6] Con capacidad de operar cinco (5).

[7] No incluye bunkering.

Combustibles para la industria

Somos la energía que mueve la industria

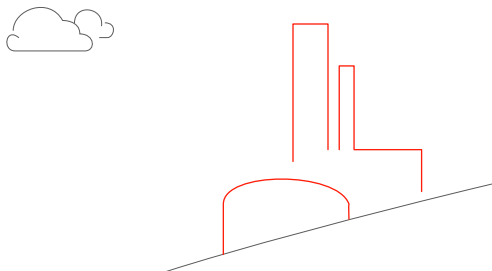
Suministramos combustible y energía, a sectores estratégicos de la economía nacional, entre los que se encuentran construcción, transporte minería, sector energético, agroindustria, comercializadores industriales e industria general. Nuestro portafolio de productos y servicios incluye el suministro continuo y una logística impecable de líquidos, gas y lubricantes a través de una amplia red de abastecimiento, asesoría técnica, ambiental, regulatoria y transferencia de conocimiento mediante robustos programas de capacitación.

En 2022 nuestra cartera incluyó a más de 111 clientes, con un volumen de venta de 45 millones de galones. Mantuvimos nuestra propuesta de valor permanentemente actualizada de acuerdo con las exigencias del mercado.

Volumen de Ventas

Millones de galones

2022	2021	2020
45	46.5	43.6



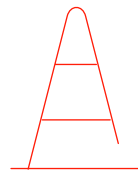
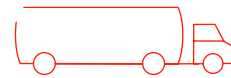
Principales iniciativas desarrolladas

- Logramos la instalación del Sistemas de Gerenciamiento de Flotas, buscando fortalecer los controles en el suministro a flotas y/o equipos en bombas de patio, con el apoyo de equipos de última generación.

Crecimiento en Ventas

Porcentaje

2022	2021	2020
-3.1	6.6	-34



Participación de mercado

Porcentaje

2022	2021	2020
21.1	21.36	28.4

Número de clientes

2022	2021	2020
111	152	115

Servicios de Conveniencia

En Terpel atendemos personas: no vehículos

Por eso, integramos a nuestra oferta de combustibles y lubricantes, servicios de conveniencia compuestos por tiendas de conveniencia, autolavados y kioscos que dinamizan nuestras EDS y acompañan a los millones de usuarios que las visitan a diario.

Total tiendas

54



Nuevas tiendas

7

Principales iniciativas desarrolladas

- Desarrollo e implementación del modelo de tienda modular de construcción rápida, agilizando el crecimiento de servicios de conveniencia, reduciendo los costos de inversión y acelerando la maduración de las tiendas nuevas.

En el 2022 abrimos 2 tiendas bajo este formato (ubicadas en Tanara, en la Provincia de Panamá) y en Metetí (en la provincia de Darién) que cuentan con la completa y variada oferta de Va&Ven.

Operación de Lubricantes

Ofrecemos productos innovadores que responden a la evolución, necesidades y expectativas de nuestros clientes, siguiendo los más altos estándares de calidad. Contamos con una amplia red de distribución en el país, que además cuentan con el respaldo, experiencia técnica y conocimiento de nuestro equipo.

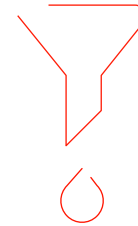
Principales iniciativas desarrolladas

- Con el apoyo de los equipos de nuestra red de estaciones, continuamos con la implementación del programa El Más Berraco, obteniendo resultados positivos en los diferentes segmentos o canales de lubricantes, incluyendo nuestra red de estaciones propias y afiliadas.

Volumen de Ventas

Millones de galones

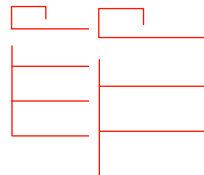
2022	2021	2020
0.593	0.590	0.462



Crecimiento en Ventas

Porcentaje

2022	2021	2020
0.5	28	-17



Participación de mercado

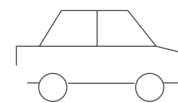
Porcentaje

2022	2021	2020
11	11	9

Total de clientes

(industria, EDS, B2C, B2B)

2022	2021	2020
1.340	1.280	1.200



Energías alternativas y cambio climático



Nos reconocemos como un actor relevante en el marco de la transición energética global y la protección del medio ambiente. Desde 2021 hemos venido trabajando a nivel corporativo en la definición de una postura ambiental que presenta los compromisos, metas y acciones para asegurar la gestión ambiental de la organización, en línea con nuestro enfoque de crecimiento competitivo, responsable y sostenible.

Definimos tres pilares:

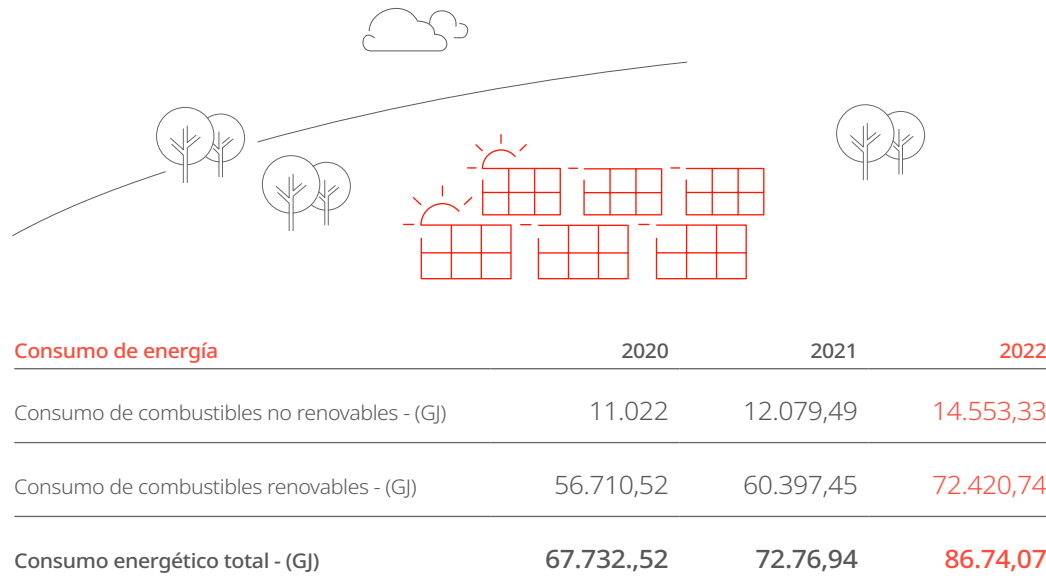
1. Gestión del cambio climático y eficiencia energética
2. Economía Circular y gestión de residuos
3. Operación segura

La inclusión de nuestros compromisos ambientales en estas tres líneas se basa en la gestión de impactos y riesgos reales y potenciales de nuestras operaciones sobre el medio ambiente y de los efectos del cambio climático. De manera progresiva, estamos implementando a nivel local estos compromisos, para contribuir a las metas corporativas en materia ambiental.

Gestión Ambiental

En nuestra Organización, consideramos la protección del medio ambiente como un aspecto fundamental, por lo que hemos implementado un Sistema de Gestión Ambiental que se basa en nuestra política ambiental, la cual es de acceso público y aborda temas como el cumplimiento legal, la gestión de riesgos durante los procesos, productos y servicios, y la promoción de prácticas de operación más limpias.

Nuestra inversión ambiental en 2022 fue de US\$ 191,982.2



La energía consumida corresponde a equipos estaciones de servicios, tiendas de conveniencia, lava autos y oficinas administrativas.

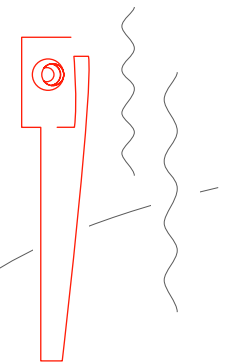
Gestión de Emisiones y Huella de Carbono

Para establecer los proyectos enfocados a compensar y disminuir la huella de carbono de la operación, llevamos a cabo un proceso de medición de nuestras emisiones de CO₂, teniendo en cuenta el consumo de energía, consumo de combustible en el transporte privado propio, contratado, transporte público aéreo y energía de los procesos propios.

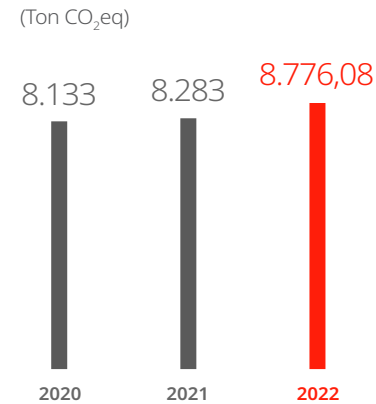
Nuestra huella de carbono en 2022 fue de 38.776,08 Ton CO₂eq

Emisiones (Ton CO₂eq)

	2020	2021	2022
Emisiones directas - Alcance 1	742.36	565.46	954.97
Emisiones indirectas - Alcance 2	5.040,94	5.230	5.036
Emisiones indirectas - Alcance 3	2.349	2.648,58	2.785,11



Huella de carbono (Ton CO₂eq)



Gracias al programa de gestión energética, liderado por nuestra dirección de mantenimiento, en 2022 logramos una reducción de 1.519 TonCO₂e

Gestión del Agua

En Terpel implementamos acciones para el uso eficiente y ahorro del recurso hídrico en cada uno de los centros de trabajo. Hemos establecido metas de ahorro asociadas a la recolección y uso de aguas lluvia, al consumo de agua y a la reutilización de aguas vertidas, teniendo como base de comparación el consumo promedio en cada operación.

En nuestras operaciones el agua es empleada para en comedores, vestuarios, servicios higiénicos y para el lavado de unidades abastecedoras en la instalación. Para nuestras EDS, el agua potable se obtiene mediante la red de distribución de agua y es usada para el mantenimiento de las áreas verdes y el uso de nuestros clientes.

El consumo total en 2022 fue de 319.4 megalitros, lo que significó un incremento del 1% con relación al año anterior, debido a la apertura de nuevas estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

Consumo de Agua

Consumo de agua (m3)	2020	2021	2022
Suministro municipal	320.03	313.9	319.4
Consumo total de agua	320.03	313.9	319.4

Gestión de Residuos

Aseguramos la adecuada gestión de los residuos generados en nuestras operaciones y minimizamos sus impactos.

Los principales insumos y materiales que pueden potencialmente generar más impactos en la generación de residuos corresponden a envases plásticos de lubricantes asociados a los servicios de revisión de aceite a vehículos en las EDS y al aceite vegetal de los procesos de cocina de nuestras tiendas de conveniencia.

Durante 2022 gestionamos un total de 94.8 toneladas de residuos peligrosos

Prevención de Derrames

Operar de manera segura es nuestra prioridad, por lo que desarrollamos e implementamos el programa de control de derrames, fugas de hidrocarburos y contingencias ambientales para prevenir posibles afectaciones por nuestra operación. Durante el 2022 tuvimos 9 incidentes de derrames, asociados al funcionamiento de estaciones de servicio y a la operación en Minera Panamá, sin generar impactos en la salud y/o el medio ambiente.

Programa ReciclaT

De forma alineada con la agenda 2030 y los ODS, implementamos el programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT, que tiene por objetivo promover buenas prácticas frente al manejo responsable de productos de un solo uso.

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

A través de la implementación de ReciclaT en nuestras oficinas corporativas y las estaciones de servicio Howard (Provincia de Panamá Oeste) Alessandria (sector Chilibre) y Transístmica (Ciudad de Panamá) en 2022 disminuimos nuestra huella de carbono en 7.59 toneladas y evitamos que 72 árboles fueran talados. Adicionalmente logramos disponer adecuadamente 10.05 toneladas de productos entre los que se encuentran latas, botellas plásticas, cartón, papel, electrónicos, electrodomésticos, tetrapak, baterías de uso doméstico, de autos y cables de todo tipo.

Estación de Servicio Terpel Alessandria – sector Chilibre



Diversidad, equidad y talento humano



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

Nuestro Talento en Cifras

Distribución de nuestros trabajadores	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Trabajadores Directos	444	619	1.063	463	661	1.124	537	749	1.286
Con contrato indefinido o permanente	444	619	1.063	463	661	1.124	537	749	1.286

Empleados por categoría laboral

	Hombres	Mujeres	Total
Alta dirección	1	0	1
Gerentes	4	1	5
Directores	13	5	18
Jefes/ ejecutivos	22	20	42
Analistas/Supervisores	36	104	140
Técnicos/Asistentes	41	74	115
Operarios	420	545	965
Total	537	749	1.286

Empleados por diversidad

Categoría	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	252	270
Entre 30 y 40 años	164	292
Entre 41 y 50 años	73	145
Entre 51 y 60 años	43	41
Entre 61 y 70 años	5	1
Mayores de 70 años	0	0
Total	537	749

Antigüedad en la entidad	Hombres	Mujeres
Menos de 3 años	323	435
Entre 3 y 6 años	111	148
Más de 6 y menos de 9 años	48	74
Entre 9 y 12 años	28	47
Más de 12 años	27	45

Tanto en hombres como en mujeres, la mayoría de nuestros empleados tienen menos de 3 años de antigüedad.

Movimientos en nuestra planta laboral

Nuevas contrataciones

Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	144	128	272
Entre 30 y 40 años	47	78	125
Entre 41 y 50 años	11	16	27
Entre 51 y 60 años	3	1	4
Entre 61 y 70 años	0	0	0
Mayores de 70 años	0	0	0
Total de nuevas contrataciones	205	223	428

Desvinculaciones laborales

Edad/Género	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	96	77	173
Entre 30 y 40 años	65	82	147
Entre 41 y 50 años	16	27	43
Entre 51 y 60 años	6	8	14
Entre 61 y 70 años	4	2	6
Mayores de 70 años	0	0	0
Total	187	196	383

Tipo de desvinculación	Hombres	Mujeres	Total
Despidos	63	57	120
Mutuo acuerdo	27	42	69
Renuncia	88	88	176
Jubilación	3	1	4
Fallecimiento	0	1	1
Otras razones (Termino de Periodo de prueba)	6	7	13
Total	187	196	383

La rotación deseada es de menos del 15%. Nuestra tasa actual es del 15%.

En 2022 tuvimos un total de 383 retiros, 428 nuevas contrataciones y 8 movimientos internos de personal.

Diversidad, equidad e inclusión

En Terpel estamos comprometidos con la diversidad, la equidad y la inclusión. Contamos con un enfoque hacia el fomento de un ambiente laboral diverso e inclusivo, en el que todos los empleados se sientan valorados y respetados, independientemente de su origen, género, orientación sexual o cualquier otra característica individual.

Nos esforzamos constantemente por crear condiciones laborales en las que prime el respeto, la igualdad y las condiciones justas de trabajo y facilitamos espacios de comunicación abierta para denunciar cualquier conducta que atente contra estos principios.

Durante el año se presentaron 5 denuncias o reclamaciones sobre prácticas laborales en la empresa, de las cuales 4 fueron resueltas a favor de la compañía. No hubo denuncias o consultas recibidas vinculadas con acoso laboral o sexual y en cuanto a los casos de discriminación, si bien se presentaron 6, fueron desestimadas al no contar evidencia suficiente para ser probadas. Ante estas situaciones la compañía implementó las medidas necesarias para atender los casos presentados y garantizar un ambiente laboral justo y respetuoso.

Contamos con 14 empleados con algún tipo de discapacidad: 4 operarios hombres y 10 mujeres, 5 de los cuales cuentan con discapacidad cognitiva.

Durante 2022 se realizaron 8 capacitaciones en temas de Diversidad, Equidad e Inclusión dirigidas a líderes y al Comité DEI, con una duración total de 8 horas. Además, se logró una cobertura del 36% de la población en sensibilización DEI.

El 58% de la planta laboral está conformada por mujeres, de las cuales el 26% ocupan cargos de dirección y liderazgo y el 81% ocupa posiciones STEM.

Beneficios laborales

La relación entre una compañía y sus empleados es fundamental para el éxito de cualquier empresa. Nuestros empleados son el corazón de la compañía, y por eso enfocamos todos nuestros esfuerzos para que se sientan valorados y motivados con sus responsabilidades y asignaciones.

En este sentido, ofrecemos una serie de beneficios que buscan mejorar su calidad de vida y su bienestar; entre los que se encuentran horarios de trabajo flexible y la posibilidad para trabajar desde casa (lo que permite a nuestros empleados tener una mayor flexibilidad en su jornada laboral y una mejor conciliación entre su vida personal y laboral) jornadas comprimidas, día libre de cumpleaños y programas de bienestar que apuntan a lograr un desarrollo integral del equipo (mente, cuerpo y espíritu). A ello se suman espacios como nuestra sala de innovación (para desarrollar nuestro máximo potencial) gimnasio y sala de lactancia:

En cuanto a la cantidad de personas que se acogen a teletrabajo o a pactos de adaptabilidad a la jornada laboral, contamos con un total de 175 empleados que utilizan estos beneficios; de los cuáles 73 son hombres y 102 son mujeres.

Contamos con un programa de permiso parental para nuestros empleados, el cual fue utilizado por un total de 47 empleados durante 2022. De este total, 13 son hombres y 34 son mujeres. Además, se registró un retorno al trabajo de todos los empleados que se acogieron a este permiso en el año. Es importante destacar que de estos empleados, todos se mantuvieron en la compañía al menos 12 meses después de regresar al trabajo. En total, el 100% de nuestros empleados, tienen derecho al permiso parental.

Manteniendo nuestro compromiso con el bienestar de nuestros empleados, hemos mantenido nuestras jornadas comprimidas, a través de las cuáles apuntamos a lograr equilibrios entre la vida personal y laboral, evitando tráfico y tensiones durante los desplazamientos en horas pico.

El 100% (175) de nuestros colaboradores administrativos cuenta con la disponibilidad de este beneficio.



Nuestro gimnasio, al servicio del mejor equipo.



Nuestra sala de lactancia.



Nuestra sala de innovación.

El bienestar del equipo es nuestra máxima retribución

Horas de Formación a nuestros empleados

	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas de formación	2.721	2.950,4	5.671,4	5.991,3	3.538,1	9.529,4
Empleados capacitados / entrenados	104	139	243	1.160	1.495	2.655

Capacitación y Formación 2022

 Inversión:	\$319.093	Invertimos \$319.093 dólares en la formación de nuestros líderes, con la participación de 2.655 colaboradores
 Horas:	12.987,40	
 Gente:	2.655	

Escuelas de formación

Las Escuelas Terpel son programas de formación dirigidos a empleados, proveedores, franquiciados, aliados y clientes, por medio de los cuales damos a conocer nuestras líneas de negocio y compartimos las mejores prácticas operativas, comerciales, de seguridad y técnicas.

Personas capacitadas por escuelas	508
Escuela de isleros	285
Escuela de administradores	21
Escuela de tiendas	202

Encuentros El Valor de la Reputación

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

Por ello llevamos a cabo los encuentros El Valor de la Reputación, espacio dirigido a los nuevos talentos que llegan a nuestras

oficinas administrativas, a través de los cuáles reforzamos su importancia estratégica como un intangible muy difícil de construir y demasiado fácil de destruir.

En este espacio contamos con la participación del 90% de los nuevos talentos que ingresaron a nuestras oficinas administrativas en 2022.



Sabemos que el valor de nuestra marca es y seguirá siendo el resultado del trabajo honesto, responsable y transparente de todo el equipo que día a día aporta la mejor energía para llegar a ser la marca No 1 en el corazón de los panameños.



Clima laboral y satisfacción de nuestro equipo de trabajo

En el año 2022, se recibieron un total de 1.095 respuestas en la encuesta de clima laboral.

En el mismo periodo de tiempo, el 88% del equipo de la compañía participó en la encuesta de satisfacción laboral; de los cuales 450 eran hombres y 631 eran mujeres. La satisfacción general de los empleados fue del 74%, con un 76.3% de hombres y un 74.1% de mujeres. La meta de satisfacción planteada para el periodo de reporte fue del 76%.

Evaluación de desempeño

Como parte de nuestro proceso integral de crecimiento, comparamos los resultados de las evaluaciones de desempeño por áreas y niveles. Este ejercicio nos permitió identificar el talento clave para definir planes de carrera, de retención e incrementos diferenciados dentro del equipo.

Número de personas evaluadas	Hombres	Mujeres	Total
Ejecutivos y gerentes	23	14	37
Profesionales y técnicos	68	156	224
Otros trabajadores	346	478	824
Total	437	648	1.085

Reconocimientos: Programa Súper T

El reconocimiento y la valía de nuestros empleados, forma parte importante de nuestra cultura: inclusiva, energética y altamente sobresaliente.

A través de nuestro programa de reconocimiento Súper T, exaltamos y agradecemos a una o un grupo de personas sus sobresalientes resultados en las categorías de liderazgo, valores, resultados y servicio.

En 2022 el 14% de nuestros colaboradores de oficinas administrativas fueron reconocidos como Súper T, iniciativa que prontamente se ampliará a nuestras estaciones y tiendas.



Salud y Seguridad en el Trabajo

Bajo un enfoque preventivo nos aseguramos de gestionar los riesgos asociados a nuestras actividades, mediante la implementación de políticas y prácticas que garanticen un ambiente de trabajo seguro para nuestros colaboradores, contratistas y comunidades vecinas.



Nos preocupamos por la protección y bienestar de nuestro equipo, por lo que en 2022 implementamos un completo Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, que cubre a todos nuestros empleados y actividades.

Este sistema incluye programas de prevención de accidentes laborales y enfermedades, respaldados por una matriz de identificación de peligros clasificada y valorizada según la actividad. Además, se realizan charlas de seguridad a contratistas y se promueve su realización periódica. Gracias al reporte de eventos, se pueden analizar los peligros a los que nuestros colaboradores están expuestos.

Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo para Empleados

	Hombres	Mujeres	Total
Total de días trabajados por los empleados	154	221	375
Total de horas trabajadas por los empleados	1.234	1.765	3.000
Total fatalidades relacionadas con el trabajo de los empleados	0	0	0
Índice de días perdidos de empleados (Tasa de Siniestralidad)	0.11	0.94	1.00
Índice de severidad de empleados	N.A	N.A	10%
Accidentes de empleados con tiempo perdido	1	8	9
Días perdidos de empleados por accidentes	16	128	144
Número de enfermedades laborales en empleados	0	2	2
Índice de accidentalidad de empleados	1.33	3.31	4.6
Total, tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados	0.33	2.65	2.98
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados	0	0	0

Principales iniciativas desarrolladas:

- ▶ **Programa BIP:** Nuestro compromiso con el bienestar integral del equipo es lo primero: siguiendo esta premisa implementamos BIP (Bienestar Primero) plataforma virtual a través de la cual nuestros colaboradores y sus familias en 2022 tuvieron acceso a:
 - ▶ Asesoría psicológica: 214 atenciones
 - ▶ Acondicionamiento físico: 81 atenciones
 - ▶ Asesoría financiera: 4 atenciones
 - ▶ Orientación nutricional: 443 atenciones
 - ▶ Orientación veterinaria: 4 atenciones
 - ▶ Asesoría legal: 3 atenciones
- ▶ Decir no sin sentir culpa: 75 asistencias
 - ▶ Urgente o importante: 67 asistencias
 - ▶ Jubilación / productividad: 93 asistencias
 - ▶ Violencia intrafamiliar: 115 asistencias
 - ▶ Fortalecimiento y desarrollo organizacional: 79 asistencias
- ▶ **Programa de vigilancia médica:** el 90% de nuestro equipo administrativo participó en este programa.
- ▶ **Telemedicina /S.O.S.:** bajo un enfoque innovador ofrecimos el servicio de consultas online y atenciones domiciliarias para nuestro equipo 24 horas, 365 días del año.
- ▶ **Talleres de sensibilización:** bajo un enfoque integral, nuestro equipo contó con talleres y espacios en los que fueron abordados temas de vital importancia para lograr balance y equilibrio entre nuestra vida laboral y personal:
 - ▶ Taller de lectura: 10 asistencias
 - ▶ Desayuna como príncipe y cena como méndigo: 65 asistencias
- ▶ **Pausas activas:** En 2022 987 personas, más del 70% de los colaboradores de oficinas administrativas, estaciones y tiendas de conveniencia, hicieron parte de esta potente iniciativa que nos permite recargarnos con la mejor energía en nuestro día a día.

Gestión de la Cadena de Suministro

En Terpel nos esforzamos por fortalecer el relacionamiento con nuestros proveedores, distribuidores y aliados.

Para ello, hemos implementado políticas y medidas que fomentan comportamientos responsables con la sociedad y el medio ambiente. Identificamos y mitigamos los riesgos generados en la operación y trabajamos día a día para fortalecer nuestra relación con los proveedores, basándonos en la transparencia y la ética. Para nosotros, construir relaciones a largo plazo que generen valor para todos es fundamental en nuestra estrategia de crecimiento.

Durante 2022 realizamos compras por US\$74.082.415 a un total de 1.038 proveedores

Tipo de proveedor	2020	2021	2022
Total de proveedores	508	1838	1038
Proveedores locales y nacionales	498	870	965
Valor compras totales (en millones de dólares)	44.644.060	71.699.453	74.082.415
Valor compras a proveedores nacionales (en millones de dólares)	\$43.918.851	\$69.346,61	67.258.943
Valor compras a proveedores locales (en millones de dólares)	\$43.918.851	\$69.346,61	67.258,943

En Terpel construimos relaciones de Confianza y Transparencia con todos nuestros grupos de interés; siendo nuestros proveedores actores fundamentales en el proceso de implementar las mejores prácticas operacionales, al servicio de Panamá.

Compras Locales

Estamos comprometidos con la promoción de la mano de obra local, ya que creemos en la importancia de generar oportunidades para las comunidades cercanas a nuestras operaciones e impulsar la economía local.

Estamos convencidos que, al apoyar el talento y las capacidades locales, contribuimos con el desarrollo sostenible del país y de las comunidades donde hacemos presencia.

Compras a Proveedores Nacionales	Porcentaje de compras US\$	% de compra sobre el total de compras
Compras de suministros y servicios	72.846.797	7.53%
Compras en obras civiles	1.235.618,80	0.13%
Compras de combustible líquido y biocombustibles	871.450.257	90.14%
Compras de gas	NA	NA
Compras de bases y aditivos	5.769.446	0.60%
Compras de transporte	15.481.646	1.60%
Compras de insumos	12.908,39	0.00%
Compras de otros	NA	NA
Total	74.082,415,00	100%

Relacionamiento con nuestras comunidades

Mediante diversos programas e iniciativas de valor compartido que potencian sus capacidades, contribuimos con el progreso y bienestar de los territorios donde hacemos presencia. Trabajamos de la mano de todos nuestros grupos de interés para maximizar el impacto de nuestras intervenciones y garantizar su sostenibilidad.



Ser aliado país y un buen vecino

En Terpel nos reconocemos y definimos como un Aliado País y enmarcamos nuestro modelo en este propósito superior, que trasciende a todas las esferas de nuestra organización.

Esto se traduce en nuestro constante compromiso con las personas, el planeta y los territorios donde tenemos presencia, generando empleos de calidad y operaciones eficientes que contribuyen con el desarrollo económico, progreso y bienestar de las comunidades donde hacemos presencia.

Ninguna organización puede ser próspera si su entorno no lo es:

Por ello, desde Darién hasta Chiriquí, canalizamos nuestra vocación de servicio a través de iniciativas de valor compartido que, bajo un enfoque sostenible, nos permiten aportar en la construcción del tejido social en los territorios donde operamos.

Reafirmando que la vocación de servicio hace parte de nuestro ADN en 2022 más de 2,600 personas, en el 50% del país se beneficiaron por cuenta de las iniciativas de voluntariado realizadas que bajo criterios ASG, contaron con la activa participación de nuestro equipo de estaciones y tiendas de conveniencia.

De forma alineada con la agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible, en 2022 realizamos las siguientes iniciativas:

- ▶ La Cámara de Comercio e Industrias de Estados Unidos en Panamá – AmCham reconoció nuestro programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT como una iniciativa que contribuye con el liderazgo empresarial sostenible en Panamá.
- ▶ En alianza con la Cruz Roja Panameña y la Fundación Unidos por la Niñez, por tercer año consecutivo llevamos a cabo nuestro programa de voluntariado ConectaT, enfocado en brindar soluciones de apoyo emocional y que en su edición 2022 logró beneficiar a más de 90 personas.
- ▶ Reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental del entorno, en 2022 llevamos nuestras jornadas de voluntariado ambiental Vaïto (nombre en lengua Emberá para agua) y Bacurú (nombre en Emberá para árbol) en las que contamos con la activa participación de más de 140 colaboradores de estaciones, tiendas, proveedores y aliados de nuestra cadena de valor; contribuyendo con la reforestación de zonas de importancia estratégica ambiental y evitando que más de 1 tonelada de materiales contaminantes llegaran al mar.
- ▶ Con el valioso apoyo de nuestras tiendas Va&Ven y en alianza con el Programa Dona Vida por tercer año consecutivo llevamos a cabo el programa Dona x Dona Va&Ven, con el objetivo de contribuir con la donación voluntaria de sangre en estaciones Terpel ubicadas en las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón. En total realizamos 4 jornadas donde se recolectaron 44 unidades de sangre que beneficiaron a un total de 132 pacientes del Instituto Oncológico Nacional, Hospital Santo Tomás y Hospital del Niño.

El total de la inversión social fue de \$698.051,35 dólares



Fundación **terpel** Panamá



La Fundación Terpel encendió motores en Panamá

Trascendiendo fronteras y reafirmando que las personas están en el centro de todas las decisiones, la Fundación Terpel inició la implementación de los siguientes programas de calidad educativa en Panamá, durante el último trimestre del año:

- ▶ Inauguramos nuestra primera Aula Interactiva en Panamá (ubicada en el corregimiento de Puerto Obaldía – Comarca Guna Yala) que, apalancada en tecnología de última generación, tiene por objetivo reducir las brechas digitales en el acceso al conocimiento.

- ▶ Llevamos a cabo la primera edición del programa Diseña el Cambio en Panamá, una de las iniciativas de innovación social educativa más relevantes del mundo y que llegó por primera vez al país de la mano de la Fundación Terpel, implementándose en 11 instituciones educativas públicas de las provincias de Panamá Oeste, Colón y Chiriquí.
- ▶ Entregamos las dos (2) primeras bibliotecas del programa Aventura de Letras en Panamá, ubicadas en el Centro Educativo Octavio Ceballos (Comarca Guna Yala) y en Ciudad de Panamá (Escuela República de Colombia) tendrán por objetivo promover y fortalecer la pasión por la lectura.

En su conjunto, más de 1.700 estudiantes se beneficiaron de los programas de calidad educativa liderados por la Fundación Terpel, que trasciende fronteras ahora en Panamá



terpel

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

Terpel 

@Terpelcol 

@Terpelcol 