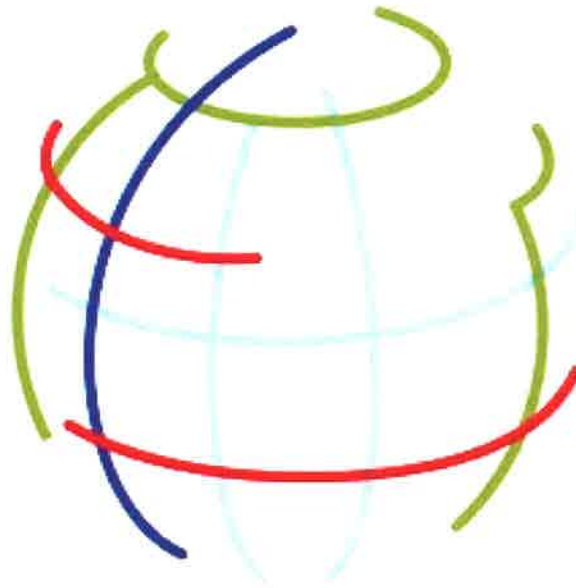


***PACTO GLOBAL PANAMA***



***PETROLEOS DELTA, S.A.***

***2010***

# mensaje del gerente general

Para Empresa General de Petróleos, S.A., el 2010 fue sin lugar a dudas un año extraordinario. Después de 27 años de su nacimiento, resultado de la compra de la operación de Gulf Petroleum en nuestro país por parte de un visionario grupo de empresarios panameños, el 28 de diciembre del 2010 se logró concretar la compra de las operaciones de la Royal Dutch Shell plc en Panamá y en Costa Rica, mediante la adquisición de todos los activos pertenecientes a The Shell Company West Indies Limited en Panamá y del 100% de las acciones de la sociedad Shell Costa Rica, S.A. pertenecientes a Shell Overseas Investments B.V.

Esta importante adquisición incluye una excelente red de 99 estaciones de servicio (68 en Panamá y 31 en Costa Rica), una cadena de 22 tiendas de conveniencia (9 en Panamá y 13 en Costa Rica), flotas de distribución en ambos países (16 unidades en Panamá y 11 en Costa Rica) y todos los activos y equipos necesarios para operar el negocio, pero principalmente, a 49 nuevos colaboradores en Panamá y 27 en Costa Rica que cuentan con una vasta experiencia y conocimiento del negocio.

Esta transacción fue el resultado de muchos meses de negociación, enmarcada en un proceso competitivo con la participación de empresas transnacionales que también estaban interesadas en entrar a estos mercados o en ampliar su participación en los mismos. Al final se pudo cerrar la compra, obteniendo adicionalmente el “concepto favorable” de la Autoridad de Competencia y Defensa del Consumidor (ACODECO) en Panamá, lo que nos protege en el futuro ante cualquier reclamo en cuanto a temas de competencia o de concentración económica, debido a la importante participación que tenemos ahora en el mercado de estaciones de servicio, con más de 180 estaciones a nivel nacional.

Enfocándonos ahora en los resultados operativos del 2010, es una realidad que continuamos compitiendo en el mercado panameño con empresas transnacionales de gran tamaño, que vendemos productos de consumo básico que tienen un comportamiento de precios realmente

volátil y que por ende son sensitivos tanto política como socialmente. Muestra de esto es que durante todo el 2010 el gobierno mantuvo la política de “precios tope” en las estaciones de combustible, de hecho regulando por completo la cadena de suministro y comercialización de los derivados de petróleo en este sector.

Sin embargo, apoyados en la dedicación y esfuerzo de toda la organización, de los concesionarios Delta y a la preferencia de nuestros clientes, se lograron vender un total de 234.4 millones de galones, lo que representa un crecimiento de 12.9 millones de galones (+6%) contra el año anterior. Esto, aun cuando la competencia mantiene una presión constante sobre los márgenes de comercialización, y gracias al enfoque de toda la organización en incrementar las ventas y mejorar la eficiencia operativa en todos los canales de distribución y en los procesos internos para servir mejor al cliente.

En lo referente al sector de estaciones de servicio, donde contamos con la más amplia red de estaciones a nivel nacional, se logró un crecimiento de 4% contra el año anterior en lo que a volumen de ventas se refiere, aun cuando durante la primera mitad del año experimentamos una desventaja competitiva en el precio del Diesel. Esto debido a que algunos de nuestros competidores aprovecharon la regulación existente e importaron Diesel de alto azufre con un importante diferencial de precio vs. el Diesel de bajo azufre que comercializa desde julio del 2009 Petróleos Delta en Panamá, como parte de su compromiso con el medio ambiente. En el 2010 continuamos mejorando los procesos operativos y administrativos, incrementando el nivel de control de los inventarios y el efectivo en las estaciones administradas. Adicionalmente, se migraron todas las cuentas de crédito en estas estaciones al nuevo sistema de tarjetas de flota, ofreciéndole al cliente la opción de servirse en más de 35 estaciones a nivel nacional y posicionándonos estratégicamente para mantener el crecimiento sostenible en este importante segmento de negocios.

En cuanto a ventas industriales, donde contamos con más de 450 clientes repartidos en todos los sectores comerciales, se logró un crecimiento volumétrico de 8.5% contra el año anterior. Dentro de este sector, nuestra posición en el importante mercado aeronáutico (118 millones de galones por año) se mantuvo muy sólida, con una participación de mercado estimada en 67%. Los resultados en esta área se dan gracias a una agresiva estrategia de adquisición de nuevas cuentas y de proveer a todos nuestros clientes con productos de la mejor calidad y servicios diferenciadores. Un buen ejemplo es el crecimiento del innovador sistema de tarjetas de flota que se lanzó al mercado en el 2009 y que pueden ser utilizadas a nivel nacional en más de 45 estaciones; a finales del 2010 contamos con más de 24 mil tarjetas que generan más de 90 mil transacciones y 1.2 millones de galones por mes gracias al control que provee el producto a sus usuarios.

Como resultado del crecimiento en el volumen de ventas (+6%) y del incremento en los precios internacionales de los productos que vendemos en el mercado, en el 2010 se registraron ventas por \$566 millones (+33% vs. 2009). Desde el punto de vista financiero y gracias a una efectiva y cautelosa administración, el margen bruto incrementó 7% a \$28.6 millones, los gastos totales subieron solamente 3% y como resultado, la utilidad neta recurrente incrementó 18% a \$6.4 millones. El balance de situación de Empresa General de Petróleos, S.A.

al 31 de diciembre del 2010 es significativamente distinto al de la misma fecha del año anterior, simplemente porque la transacción de la compra de las operaciones de Shell en Panamá y Costa Rica se llevó a cabo el 28 de diciembre del 2010. Por esta razón se reflejan incrementos importantes en Efectivo y Caja (+\$4.5 millones), en Cuentas por Cobrar (+\$12.7 millones), en Inventarios (+\$25.0 millones) y en Propiedad Planta y Equipo (+\$48.0 millones) en el lado de los Activos, y en los Pasivos en los renglones de Cuentas por Pagar (+\$26.9 millones) y en la sumatoria de Valores Comerciales Negociables, Bonos por Pagar a Largo Plazo, y Préstamo Puente por Pagar (+\$69.5 millones). Al final del ejercicio fiscal, El Patrimonio de los Accionistas incrementa de \$32.1 a \$38.3 millones.

El 2010 fue ciertamente un año muy interesante para todos, donde se puso a prueba a nuestro principal activo, los colaboradores de la empresa. Esto debido a que aun cuando hubieron muchas distracciones para algunos de nosotros asociadas al proceso de compra de las operaciones de Shell en Panamá y Costa Rica, todo el resto del personal pudo mantener el enfoque en el negocio para lograr las metas globales, departamentales e individuales que nos habíamos propuesto, apoyados en un completo programa de comunicación interna para mantener debidamente informado y motivado a todo el personal.

Para finalizar, es importante mencionar que en el 2010 continuamos con nuestra campaña de apoyo a los más necesitados en las comunidades donde operamos, totalmente comprometidos y alineados con los principios y valores éticos que promueve nuestra Junta Directiva.

En nombre de todos y cada uno de los colaboradores, tanto los que ya estaban en la empresa como a los que le dimos la bienvenida el 28 de diciembre, agradecemos a nuestros accionistas y directores por el apoyo y la confianza que en nosotros han depositado, especialmente al permitirnos dar un paso muy significativo en el engrandecimiento de Empresa General de Petróleos, S. A. con la compra de las operaciones de Shell en Panamá y Costa Rica. Quedamos como siempre comprometidos para lograr las expectativas del negocio, mediante el fortalecimiento de la relación con nuestros clientes, la eficiencia administrativa y el servicio a la comunidad que nos premia con su preferencia, no solo en Panamá si no que ahora también en Costa Rica.



**Augusto Gerbaud de la Guardia**  
Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General

# Misión & Visión

## *Misión:*

- ❖ *Comercializar y distribuir combustibles y lubricantes de alta Calidad, brindando servicios personalizados y valores agregados que superen las expectativas de los clientes.*
- ❖ *Crear el mejor ambiente que motive a nuestro equipo humano y proveedores para lograr el más alto nivel de compromiso y profesionalismo a través de programas de mejoramiento continuo.*
- ❖ *Aplicar procesos eficaces que anticipen las necesidades del mercado, apoyados en una plataforma tecnológica de vanguardia.*
- ❖ *Mantener la posición de liderazgo en el mercado y obtener el mayor retorno para los accionistas y colaboradores dentro de un marco de Responsabilidad social.*

## *Visión:*

*Empresa panameña líder en el mercado, reconocida y respetada por su excelente oferta de productos, precios y servicios con altos valores éticos, comprometida con la comunidad y el medio ambiente.*

## Relaciones y compromiso con la comunidad

Petróleos Delta en el año 2010 se reafirmó en mantener y ampliar acciones comprometidas con el *fortalecimiento de nuestra Responsabilidad Social Empresarial, hacia los sectores sociales más necesitados* de nuestra sociedad. Para alcanzar una proyección de mayor impacto en la comunidad, fue política importante la incorporación y apoyo de nuestros colaboradores consiguiendo mejorar la toma de conciencia a nivel individual y colectivo (organizacional) frente a los retos que nos demanda la sociedad.

Hemos mantenido la práctica de apoyar a las Fundaciones que tienen como propósito atender los problemas de la pobreza, la pobreza extrema y la desnutrición, como lo son: Nutrehogar, institución que lleva programas integrales (salud, nutrición y educación) garantizando una alimentación en la primera infancia para evitar trastornos fisiológicos, psicológicos en los niños.

En el marco de nuestra responsabilidad ética-social, hemos mantenido la política de asignar a Nutrehogar y algunas otras asociaciones sin fines de lucro una cuota mensual de combustible y además le hemos facilitado las instalaciones de las estaciones de combustible a nivel nacional para recibir y custodiar las donaciones de alimentos que la población aporta durante la jornada de recolección de alimentos; colecta que luego trasladamos a los depósitos de Nutrehogar. Adicionalmente, apoyamos a Hogares Crea, fundación que se dedica a atender personas con problemas de droga adicción. Igualmente apoyamos al Vicariato de Darién, entidad religiosa que centraliza sus esfuerzos en atender los problemas de pobreza en las Provincias de Darién, Colón, San Blas.

También hemos mantenido la práctica de apoyar a las fundaciones que tienen como propósito ayudar a sectores sociales menos favorecidos como es el caso de:

- ✓ Casa Esperanza
- ✓ Campaña de Promoción Arquidiocesana
- ✓ Club de Leones de David
- ✓ Fundación Padre Benjamín Ayechu
- ✓ Club Kiwanis de Panamá
- ✓ Parroquia Nuestra Señora de Fátima
- ✓ Hogar Montecarmelo
- ✓ Club Rotario





## Conservando el medio ambiente

La conservación del medio ambiente demanda de todos los seres humanos una conducta responsable para la conservación de la vida. Petróleos Delta en el 2010 ejecutó esfuerzos importantes mediante diferentes programas tales como:

- § Controles de inventario: de manera que se tenga un registro adecuado de los productos derivados del petróleo en los tanques de almacenamiento en las estaciones. Esta práctica permite detectar cualquier fuga de producto rápida y oportunamente.
- § Se mantuvo la estrategia de control de calidad de los combustibles, cumpliendo con las leyes que regulan el mercado de hidrocarburos de Panamá "Bajo Azufre".
- § Reciclaje de aceite a través de un contratista debidamente registrado y con los permisos correspondientes de la Autoridad Nacional del Medio Ambiente se realiza la recolección de aceites residuales que se producen los talleres e nuestra red de estaciones y clientes industriales. Con ello evitamos la posibilidad de que los mismos sean depositados en los drenajes públicos con su consiguiente contaminación.
- § Se mantuvo la política en hacer énfasis que en nuestras instalaciones se garanticen normas adecuadas de seguridad como son las tinas de contención de derrames.
- § Programa de concientización a la comunidad de reducir el consumo de combustible.
- § Reciclaje en algunas estaciones de plástico PET, #2 y #5.
- § Reciclaje en nuestras oficinas de papel, latas y plástico



# Perfeccionando los valores corporativos en

## Petróleos Delta, S.A.

En el 2010 Petróleos Delta, S.A. se reiteró en los valores corporativos, tales como la transparencia, lealtad, confiabilidad, competitividad y responsabilidad para con la comunidad, nuestros clientes y acreedores. Nuestra estrategia en torno a la responsabilidad social se ejecutó en relación a nuestros clientes, manteniendo el servicio de atención personalizada, con empleados indirectos, los vendedores de pista en las estaciones, limitando el auto servicio a cambio de una atención personal. Esto constituye una fuente de empleo para 826 personas. A estos empleados indirectos se les han dado incentivos económicos por la venta de lubricantes, y además se han desarrollado programas de capacitación para mejorar su calificación y por ende la calidad del servicio y atención al cliente. Con esta política logramos marcar la diferencia con la competencia y conseguimos que nos elijan nuevamente.

Igualmente ejecutamos esfuerzos para mantener una posición de liderazgo en el mercado y promovimos un clima laboral de trabajo basado en la motivación de los colaboradores de Delta, aspectos estos contemplados en la Misión y Visión de Delta.





## Mirando a lo interno:

# Recursos Humanos

La responsabilidad de Petróleos Delta hacia sus colaboradores también forma parte de nuestro compromiso como empresa socialmente responsable, por lo que a través del Departamento de Recursos Humanos, reconocemos la importancia de desarrollar un ambiente motivador y de fomentar el compromiso de los trabajadores hacia la empresa y hacia su trabajo. Mediante la elaboración anual de un plan completo de comunicación interna, en el 2010 logramos mantener debidamente informado y motivado a todo el personal.

Dentro de nuestro plan anual de comunicación interna y entre los programas más significativos realizados en el 2010 con nuestro personal, podemos señalar las siguientes:



1. Actividades Recreativas
2. Salud, bienestar y calidad de vida
3. Ayudando a la comunidad
4. Compromiso con la excelencia
5. Capacitación y desarrollo profesional

### DATOS GENERALES PETRÓLEOS DELTA

	hombres	mujeres	Total Colaboradores
FUERZA LABORAL 2009	52	32	84
EJECUTIVOS 2009	11	5	16
FUERZA LABORAL 2010	53	36	89
EJECUTIVOS 2010	10	7	17

## Informe de Comunicación de Progreso

## Actividades Recreativas:

Durante el año 2010, Petróleos Delta realizó actividades recreativas dirigidas a los colaboradores y a sus familiares, con el fin de fomentar la integración y motivación del personal. Dentro de las actividades recreativas que se realizan con el personal, podemos señalar la Fiesta de Fin de Año, Celebración del Día del Niño, Celebración de las Fiestas Patrias y cualquier otra fecha importante en la que sea interesante compartir un tiempo juntos.

En honor al día del niño, Petróleos Delta invitó a los hijos e hijas de los colaboradores a celebrar este día tan especial en GameBox Multicentro.



1. Actividad de Fin de Año con los colaboradores y sus familiares en el Hotel Coronado.
2. Actividad de Bicicletas en Amador
3. Día de Bolos en Bolos El Dorado.

## Informe de Comunicación de Progreso

## Salud, bienestar y calidad de vida:

Para Petróleos Delta, la salud de sus colaboradores y sus familiares es primordial, por lo que la empresa ofrece un plan de salud básico como parte del paquete de beneficios, el cual incluye un seguro de vida 100% pagado por la empresa, y un seguro médico privado y dental 75% pagado por la empresa para los colaboradores y sus familiares. Dentro de este plan de salud básico, el 80% de nuestros colaboradores se encuentran asegurados.

A partir el 2010, el seguro médico que Petróleos Delta le brinda a todos sus empleados, cuenta con un método de reembolso COPAGO para beneficio de todos nuestros colaboradores.

Adicional, nuestros corredores de seguro, ofrecen periódicamente seminarios de salud para todo el personal. Dentro de los temas contemplados en los seminarios del 2010 se encuentran: El Síndrome Metabólico, Causas y Síntomas del Dengue y Dengue Hemorrágico, La Hipertensión y El Cáncer de Mama y Próstata.

### Campaña de la Cinta Rosada y Celeste

Los colaboradores asegurados con el Plan de Salud Básico de Petróleos Delta recibieron exámenes de Mamografía y Próstata por solo B/. 5.00



**Sabías que** el seguro médico que Petróleos Delta le brinda a todos sus empleados ahora cuenta con un método de reembolso COPAGO.  
Médico General B/. 10.00  
Médico Especialista B/. 12.00



### Campaña de Vacunación contra la INFLUENZA

El Departamento de Recursos Humanos coordinó junto con el Ministerio de Salud la vacunación para el personal contra la influenza y el neumococo.





## Informe de Comunicación de Progreso

## Ayudando a la Comunidad:



Sabemos que el aporte a la comunidad se puede dar de varias maneras. Aparte de la gran labor que realiza Petróleos Delta anualmente brindando apoyo económico a diferentes fundaciones benéficas de nuestro país, en el 2010 se organizó un programa de servicio social ("Maxiayuda") por iniciativa de los colaboradores de Petróleos Delta para ayudar a los más necesitados. Dentro del programa de servicio social para el 2010, se escogió remodelar el comedor del Hogar Divino Niño como nuestro primer proyecto social. Mediante la recaudación de fondos, a través de actividades organizadas por el personal, se realizó exitosamente esta obra social. Como ejemplo de las actividades organizadas por el personal, cabe mencionar el proyecto de reciclaje interno como método para la recaudación de fondos a beneficio del Hogar Divino Niño y del medio ambiente.

El Hogar Divino Niño cuenta con 35 niños, quienes han sido privados de sus derechos a un hogar, debido a abuso, negligencia, pobreza u otras causas.

Todos nuestros colaboradores participaron del Proyecto Social.



Reciclando en beneficio de los niños del Hogar Divino Niño y el medio ambiente...

**Informe de Comunicación de Progreso**

## Compromiso con la excelencia:

Parte de nuestro compromiso con nuestros colaboradores es retarlos constantemente y ponerles metas altas para que sientan que su trabajo es necesario y valorado, siempre que sea reconocido de la forma adecuada. Petróleos Delta procura la debida retroalimentación sobre el desempeño del personal por medio de su Programa de Participación en Utilidades. En el 2010 se entregaron metas anuales a todo el personal para evaluar el nivel de desempeño de cada colaborador. Los resultados globales fueron presentados cada tres meses por el Gerente General para mantener a los colaboradores informados del desempeño de la empresa e indirectamente de su desempeño individual. En base a dichos resultados, la empresa repartió el 10% de las utilidades para recompensar a sus colaboradores por el trabajo realizado durante todo el año. De igual manera, como todos los años, escogimos a nuestro empleado del año, quien fue reconocido por su trabajo y actitud profesional.

Además, en enero del 2010, se realizó la encuesta de clima organizacional, donde Petróleos Delta pudo recibir retroalimentación de sus colaboradores de forma anónima. Dentro de la encuesta se midieron algunas variables tales como lizerazgo, motivación reciprocidad y participación. Se tabularon 78 encuestas válidas, el cual representa el 92% de la población total de colaboradores de Petróleos Delta. A través de los resultados de la encuesta de clima se encontraron oportunidades de mejora para la gestión de Recursos Humanos.





## Capacitación y Desarrollo Profesional:

En el 2010, el Departamento de Recursos Humanos creó el Programa de Formación Profesional de Petróleos Delta, con el objetivo de ofrecer al personal oportunidades para avanzar profesionalmente, y a la vez contribuir al logro de los objetivos de la organización por medio de la formación de sus colaboradores.

El Departamento de Recursos Humanos de Petróleos Delta, en conjunto con las diferentes áreas del negocio, coordinó entrenamientos continuos para el desarrollo profesional de los colaboradores. Durante el año 2010 se efectuaron capacitaciones para la gran mayoría de los colaboradores, en donde se invirtió un costo aproximado de B/. 24,000.00 en capacitaciones para el desarrollo profesional del personal.

En el 2010 se  
invertieron  
aproximadamente  
B/. 24,000.00 en  
capacitaciones.

Dentro de las capacitaciones realizadas en el año, señalamos las siguientes:

- Cómo incrementar los resultados de sus equipos comerciales
- 6460 – Visual Studio 2008 Presentation
- Políticas de Retención y Rescate de Documentos en los Archivos
- Continuidad del Negocio: Mejor antes que después del incidente
- 6461 – Visual Studio Communication
- Todo lo que debe saber de la Reforma Tributaria
- Estrategias de alto impacto para la solución innovadora de problemas y toma de decisiones
- Cómo delegar y asegurarse que el trabajo sea hecho.
- Maestrías en universidades particulares
- Seminario de Reciclaje