



*(Petrolera Nacional, S.A.)*

## **NUESTRA ORGANIZACIÓN**

### **¿Quiénes somos?**

Somos una organización dedicada hace 40 años a la Distribución y Comercialización de Combustibles y Lubricantes, que desarrolla sus operaciones en Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá y Perú.

### **Nuestra Misión:**

*Movilizamos en transporte y la Industria con Propuestas Innovadoras que Generan Valor.*

### **Nuestra Visión:**

*En el 2012, con un equipo humano altamente motivado y calificado, seremos reconocidos en Latinoamérica por la cercanía con nuestros clientes, la excelencia logística, la innovación y el compromiso social.*



## Nuestros Valores Corporativos:

- **Respeto.** El respeto es la base del entendimiento entre los seres humanos. Entendido como la calidad, el buen trato, la construcción de relaciones internas sólidas y transparentes.
- **Integridad.** La integridad del hombre se mide por su conducta, no por su profesión. Somos honestos y coherentes en nuestras actuaciones y demandamos lo mismo de las personas y entidades con las que interactuamos.
- **Excelencia.** La excelencia es una manera permanente de ser, de hacer las cosas bien, con actitud y voluntad de servir. Estamos comprometidos con el mejoramiento de nuestra gente y nuestra Organización.
- **Innovación.** La mejor manera de pensar en el futuro es crearlo. Entendida como la exaltación máxima de la orientación a nuestro cliente, entregando propuestas diferenciadoras y desarrollando inteligencia de mercado.
- **Confianza.** La confianza en sí mismo y en los demás es el secreto del éxito. En la compañía creemos en nuestros compañeros de trabajo, nos autorregulamos, escuchamos y valoramos las propuestas de todos los colaboradores de la Organización comprometiéndonos con la transparencia.

## COMPROMISO DEL GERENTE DE PAIS

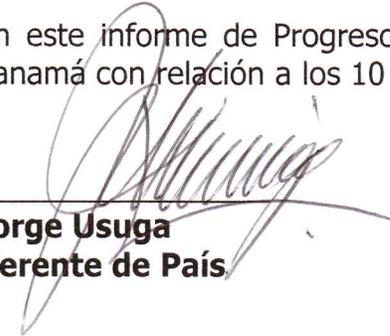


La Organización Terpel, a la cuál represento en Panamá, tiene un firme compromiso con la **Responsabilidad Social**, y la entiende como el ejercicio de tener presentes a todas las partes interesadas en la toma de decisiones de la empresa, generando valor a los accionistas, sus empleados, proveedores, clientes, el medio ambiente y las comunidades en las cuales opera; buscamos promover una mejora y un desarrollo de la calidad de vida, específicamente en la República de Panamá.

Nuestra trayectoria durante más de 40 años de operación, ha denotado nuestra ética empresarial y el compromiso social, apoyando proyectos que beneficien a los menos favorecidos. Fundación Smithsonian, Damas Colombo-Panameñas, Arropa La Esperanza y el Programa de Recolección de Aceite (Recoil).

Con el aporte en dinero y capacitación que realiza Terpel Panamá, colabora a través de Donaciones y otras actividades realizadas por un grupo de voluntarios de la organización con tiempo y esfuerzo en diferentes programas.

En este informe de Progreso presentamos las acciones desarrolladas por Terpel Panamá con relación a los 10 Principios del Pacto Global.

  
**Jorge Usuga**  
**Gerente de País**

## **Nuestras Creencias:**

- Sabemos para donde vamos
- El Cliente es nuestra razón de ser
- Somos una Compañía de Puertas abiertas
- La gente está comprometida, siente orgullo y quiere trabajar

La Organización Terpel, tiene definida su Cultura Corporativa, por eso a partir del año 2008, se inició un proceso de implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SGI).

A través de Campañas de comunicación y Capacitación, con el fin de transformar la Cultura de la Organización y Lograr una mejora en el Clima Laboral, para lo cual se identificaron claramente los siguientes Grupos de Interés:

## **Identificación de Nuestros Grupos de Interés (Stakeholders):**

- Accionistas
- Clientes
- Trabajadores
- Gobierno
- Proveedores
- Medio Ambiente
- Comunidad

## LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

De acuerdo a nuestros valores y creencias, señalaremos los principios del Pacto Global que Terpel Panamá incluye en cada una de sus actuaciones:

### PRINCIPIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS Y ANTICORRUPCION.

#### Compromiso de la Organización

- Terpel Panamá solo mantiene relaciones de negocios con empresas y/ o contratistas serios, que demuestren el cumplimiento con las leyes laborales vigentes en la República de Panamá y promuevan el cumplimiento de los derechos humanos.
- En Terpel Panamá, efectuamos un estricto cumplimiento de la Ley Panameña y Prohibimos cualquier tipo de pagos facilitadores (corruptos) a funcionarios públicos o particulares, para la obtención de agilización en los trámites correspondientes, actuamos conforme a las Leyes y Reglamentos vigentes en la República de Panamá.

#### Acciones Emprendidas:

- Implementamos un Código de Conducta Corporativo, el cual es una herramienta que facilita la toma de decisiones éticas, haciendo énfasis en nuestros valores y creencias.
- En cumplimiento al Código de Conducta, se estableció un Sistema de Reportes Confidenciales, al cual tienen acceso todos los colaboradores, a través de línea telefónica gratuita y de la página web [www.reportesconfidenciales.com](http://www.reportesconfidenciales.com).

- Con el fin de la confidencialidad de los reportes y de las personas involucradas en ellos, los mecanismos de reportes son administrados por un tercero.
- En el 2008 la Organización instaura una Política de Compras, que busca la transparencia en las contrataciones con nuestros Proveedores.
- Existencia y cumplimiento de una Política de Alcohol y Drogas.

### **Resultados Alcanzados:**

La Organización ha realizado investigaciones de todo reporte o denuncia recibidos, sobre hechos o eventos que impliquen la violación de normas de conducta, ética, respeto o que afecten el clima laboral.

En el año 2008 se realizaron Capacitaciones sobre las diferentes políticas corporativas y específicamente sobre Código de Conducta, el cual establece que los colaboradores deben actuar con integridad, honestidad y ética; revelando cualquier conflicto de interés que tengan.

En el año 2009 se realizaron nuevas Capacitaciones y se difundieron más ampliamente las Políticas de Alcohol y Drogas, Antifraude, FCPA y otras herramientas que buscan prevenir y/ detectar la existencia de circunstancias que puedan generar corrupción.

## **PRINCIPIOS RELATIVOS A ESTANDARES LABORALES**

### **Compromisos de la Organización:**

- En Terpel Panamá, efectuamos un estricto cumplimiento de la Ley Panameña y no contratamos a personas menores de 18 años en Panamá y en ninguna de los países donde operamos.
- Facilitar las condiciones para que nuestros colaboradores crezcan en la organización, a través de su trabajo, liberando su potencial y sin ningún tipo de discriminación.
- Mantener las mejores relaciones con nuestros trabajadores y siempre buscar la mejora y el bienestar de los colaboradores y sus familias.

### **Acciones Emprendidas:**

- Establecimiento de política de reclutamiento y selección de solamente personas mayores de 18 años, con igualdad de oportunidades a hombres y a mujeres.
- Implementación de procedimientos de inducción, capacitación y desarrollo de los colaboradores, así como sistema de compensación basado en competencias.
- Realización de Diálogos periódicos con el Gerente de País, o la Gerente de Gestión Humana, con un Grupo de Colaboradores de diferentes áreas, para escuchar sus inquietudes y buscar soluciones a las mismas.

- Para cumplir nuestro objetivo de ser una de las mejores empresas donde trabajar, Terpel realiza cada dos años una encuesta de satisfacción dirigida a todos los colaboradores de la organización.

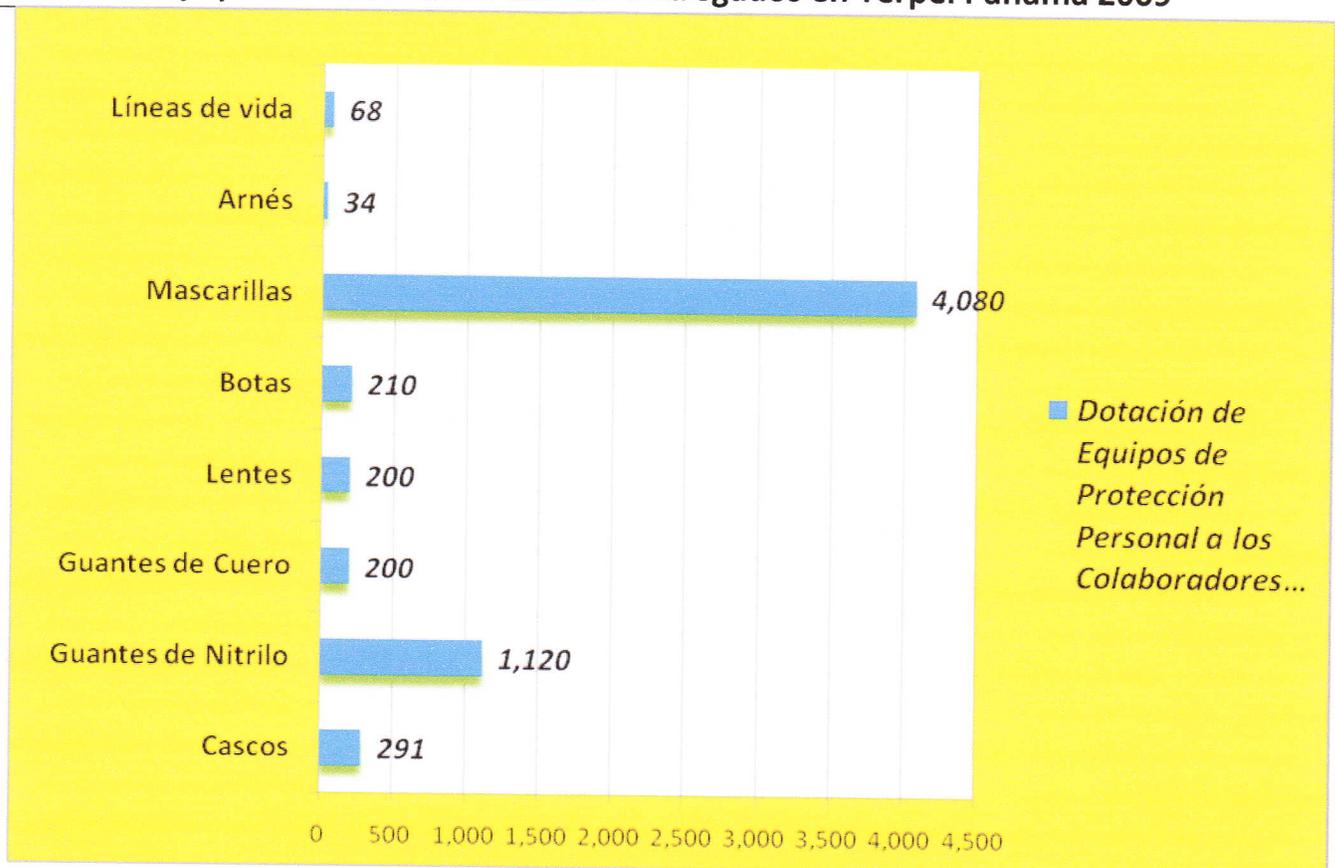
### **Resultados alcanzados:**

- La totalidad del personal que labora en la Organización ha alcanzado la mayoría de edad (18 años) y es compuesto por un grupo de hombres y mujeres de edades que van desde los 18 hasta los 55 años, provenientes de diferentes provincias del país.
- Todos los contratos de trabajo son debidamente registrados en el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
- Los trabajadores de Terpel Panama, se acogen a su tiempo de descanso y período de vacaciones de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo.
- Las horas extras trabajadas por nuestros colaboradores, son pagadas de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo.
- Como resultado de la encuesta de satisfacción, Gestión Humana planifica acciones para mejorar la satisfacción de los colaboradores, estos planes son implementados con cada área en el transcurso del año.

Todos los trabajadores que realizan actividades con algún nivel de riesgo son dotados de los equipos de seguridad requeridos para su desempeñar de manera segura sus labores y a la vez son capacitados sobre el uso de los mismos. En el año 2008, se entregaron equipos de seguridad por valor de US \$ 60,275.97.

Hasta Octubre, se han entregado 1, 571 elementos de protección y seguridad para los Empleados, que asciende a un valor de US \$ 55, 294.19.

## Equipo de Protección Personal entregados en Terpel Panamá 2009



A través del Departamento de Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad durante el año 2008 y 2009 se realizaron varias iniciativas para educar y concientizar a todos nuestros colaboradores sobre la seguridad, dichas actividades entre otras incluyen la publicación de un Boletín mensual de notas de seguridad, afiches ilustrativos; la implementación del Plan de Emergencia y Evacuación, realizando mínimo un simulacro anual; inspecciones de seguridad para identificar condiciones y actos inseguros, entre otras. Logrando así mantener un bajo índice de accidentes laborales.

No Fumar y se encuentra prohibido fumar en las instalaciones de la empresa (oficinas, cafetería, baños), sea durante la jornada laboral o en los períodos de receso.

Nuestra Organización, le ha dado igualdad de oportunidades de trabajo tanto a mujeres como a hombres y es así como durante el año 2008, de los Doscientos veinte empleados que contaba la empresa el porcentaje de personal femenino fue mayor que el masculino.

En el año 2009, tenemos que del total de Doscientos sesenta y un empleados, la cantidad de empleados varones es de Ciento Cuarenta y Cuatro, tenemos Ciento diecisiete damas, por lo que continúa siendo una proporción de 44% de mujeres.

Terpel Panamá, está comprometida con ofrecer salarios y beneficios competitivos. Como parte del programa de compensación, también se ofrece un programa de Compensación variable, sujetas al cumplimiento de metas de la Organización.

Terpel Panamá, realiza una gran cantidad de Actividades Orientadas a promover el Bienestar de nuestros Colaboradores, entre las cuales tenemos las siguientes:

Diálogos con el gerente de país y de Gestión Humana, Actividades del día del niño, día del padre, día de las madres, día del contador, cumpleaños del mes, caminatas ecológicas, fiesta de navidad, tardes de bolos, entre otras.

Terpel Panamá, comprometido con la comunicación y bienestar con sus colaboradores, para que los mismos expresen sus inquietudes al Gerente General y de Gestión Humana, en el 2008 se realizó el Primer Diálogo con el Gerente de País. En lo que va transcurrido del 2009, se han efectuado tres (3) Diálogos con el Gerente de País y Cinco (5) Diálogos con Gestión Humana.

Como reconocimiento a los padres y colaboradores de la Organización Terpel realiza un evento para los colaboradores, durante la actividad celebrada en el año 2008 fueron regalados 52 padres; y en el año 2009 fueron regalados 72 padres.

Otra actividad que se realiza con Ocasión de la Celebración del día del niño, Terpel Panamá organiza un evento para que los colaboradores participen con sus hijos. Durante el año 2008 fueron agasajados 112 Niños y en el año 2009 fueron agasajados 154 Niños.



### **ACTIVIDAD DEL DIA DEL NIÑO.**

La Empresa celebra el día de las madres para las colaboradoras que tienen hijos, es así como durante el año 2008, durante la celebración fueron homenajeadas 80 madres y este año se celebrará la actividad esperando superar la cantidad de madres participantes.

La empresa también celebra las tardes de bolos, como una actividad de sano esparcimiento e integración para sus colaboradores, durante el año 2008,

participaron 51 colaboradores en las tardes de bolos y en lo que va del 2009, se beneficiaron con dicha actividad 71 colaboradores.

### **TARDE DE BOLOS 2008.**



La empresa celebra otras actividades como el día del contador y la Fiesta de Navidad, en el año 2008, participaron 117 colaboradores en la Fiesta de navidad organizada por Terpel Panamá. En la celebración se entregaron premios a gran cantidad de colaboradores. En el año 2009, se espera asistan 135 colaboradores en la Fiesta de navidad organizada por la empresa para celebrar las fiestas de fin de año con sus trabajadores.

En el tema de Capacitaciones: Esta herramienta de capacitación se inició en el año 2008 y ha tenido un desarrollo exitoso durante el 2009. Participaron 25 Vendedores de Pista, en el 2009 participaron 180 Participantes en la Academia de Vendedores de Pista:



### **EVENTOS DEPORTIVOS:**

Terpel Panamá promueve la salud física a través de ligas deportivas para los colaboradores de la empresa. Las mismas promueven una competencia sana y divertida.

### **Otros Beneficios para incrementar el Bienestar de Nuestros Colaboradores:**

- Talleres de integración
- Actividades para empleados y sus familias
- Seguro de vida y hospitalización
- Uniformes
- Auxilio educativo
- Capacitación
- Áreas de descanso
- Botiquín de primeros auxilios



### **Deportes:**

Para garantizar un ambiente laboral saludable, la Organización cuenta con la Política de Alcohol y Drogas y está prohibido fumar en los lugares de trabajo.

### **Resultados Obtenidos:**

Anualmente Terpel Panamá otorga Auxilios Educativos por un valor de US \$ 200.00 a Empleados. Los cuales son utilizados de la siguiente manera:

Actualmente Subsidios Educativos de Empleados, de sus Hijos en Escuela Primaria

En el 2008 fueron otorgado Auxilios Educativos por un valor de US \$ 27, 021.00.

En el 2009 se han otorgado Auxilios Educativos por un valor de US \$ 39, 632.00.

Otra actividad que se realiza en Terpel Panamá es la Feria de la Salud, con el fin de ofrecer información a nuestros colaboradores y familiares, como mejorar su condición de salud, nutrición y bienestar físico. En la feria se puede contar con exámenes médicos, densimetría ósea, vacunación y otros beneficios.

### **Terpel realiza actividades Benéficas y Donaciones:**

**Año 2008:** Se realizan donaciones de fondos a programas benéficos relacionadas con temas de la educación, niñez, salud y medio ambiente. Para el 2008 se hicieron donaciones en dinero y especie (Bonos de Combustible), Mochilas y útiles escolares por un valor aproximado de US \$ 4,148.60 Dólares a Diferentes Organizaciones entre ellas están: Fundacáncer, La Red del Pacto Global, la Teletón del Club Activo 20-30, Oficina de Seguridad de los Bomberos.



**Año 2009:** Se realizan donaciones a Asociaciones y Fundaciones sin ánimo de Lucro, con el fin de beneficiar a comunidades de escasos recursos y promover programas de educación ambiental; para el 2009 se hicieron donaciones a: Nutre Hogar, Asociación Pro Niñez Panameña, Embajada de Colombia, Asociación de Damas Colombo Panameñas, Casa Esperanza, Fundación Smithsonian, por un valor aproximado de US \$ 13,300.00 Dólares hasta el mes de octubre del presente.



### **Donación a la Fundación Smithsonian.**

## PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL MEDIO AMBIENTE

### **Compromiso de la Organización.**

Terpel Panamá busca prevenir y mitigar los problemas ambientales que se generan producto de nuestras operaciones y disminuir el consumo de energía al máximo. Es por eso que estamos desarrollando programas como:

- RECOIL (Manejo de aceite usado)
- Plan de ahorro energético.
- Lanzamiento de Diesel Bajo en Azufre.
- Programa de Reciclaje de papel, periódicos y latas.
- Manejo de Efluentes Líquidos en las Estaciones de Servicio.

### **Acciones Emprendidas:**

A través del Departamento de Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad durante el año 2008 y 2009 se publicaron artículos sobre temas ambientales en la revista Mensual Gente Terpel.

Yo no contaminao  
el aire que respiran mis hijos



## DIESEL BAJO AZUFRE

En Terpel Panamá hemos tomado la iniciativa de comercializar en nuestras estaciones de servicio ACCEL y TERPEL el nuevo producto DIESEL BAJO AZUFRE principalmente por los siguientes motivos:

- Su bajo contenido de azufre ayuda a disminuir la contaminación Ambiental.
- Ayuda a disminuir el calentamiento global.
- Reduce el riesgo de enfermedades respiratorias producidas por los contaminantes.
- Evita el deterioro prematuro de los inyectores del motor y a la vez nos adaptamos a los cambios tecnológicos de la industria automotriz.

En países desarrollados con altos niveles de contaminación se han avocado hacia el uso de este

nuevo combustible, con el objetivo de preservar nuestro planeta. Los efectos no serán notables de la noche a la mañana, si todos utilizamos Diesel Bajo Azufre nuestros hijos y sus generaciones podrán todavía respirar aire puro; nuestra naturaleza y fauna no sufrirán los efectos de lluvia ácida, por lo que estaremos protegiendo nuestro planeta.



Terpel Panamá es una empresa comprometida con la protección del medio ambiente, por lo que desarrolla una estrategia integral para la medición, disminución y compensación del impacto ambiental de sus operaciones.

Esta estrategia incluye acciones en las áreas de mantenimiento de equipos, y oficinas. Terpel Panamá desarrolla una cultura ambiental corporativa fomentando iniciativas que favorecen la responsabilidad de sus colaboradores en los temas de prevención y conservación del medio ambiente, y garantiza una administración que



**SIEMBRA DE ARBOLES EN EL PARQUE METROPOLITANO 2009.**

En Terpel Panamá contamos con un Programa de Reciclaje que será ampliado el próximo año, con el objetivo de aumentar el material a reciclar.

Los empleados se han vinculados con Campañas, como Limpieza de Playas y Programas de Reforestación con el Parque Metropolitano.

## PARTICIPACION EN LA LIMPIEZA DE PLAYAS EN EL 2009.



## PROGRAMA DE RECOLECCIÓN DE ACEITES USADO



El Gobierno de Panamá expide la Ley No. 6 de 11 de enero de 2007, por medio de la cual: "Que dicta normas sobre el Manejo de residuos aceitoso derivados de hidrocarburos o de base sintética en el territorio Nacional.

El Programa continúa su desarrollo a través de las fases establecidas inicialmente para la ejecución del mismo y que mencionaremos a continuación:

- Fase 1 - Estudio estadístico y técnico sobre la generación, utilización, reutilización y disposición final de los aceites usados en la República de Panamá.
- Fase 2 - Establecimiento de políticas y puesta en marcha del programa de reutilización adecuada de aceites usados en la República de Panamá.
- Fase 3 - Promoción institucional, comunitaria y educativa sobre el programa.
- Fase 4 - Diseño, construcción y operación de la planta de re-acondicionamiento de aceites usados en la República de Panamá.
- Fase 5 - Proyección social a través de programas de educación ambiental y ayuda social.

En la actualidad nos encontramos en la aplicación y desarrollo de las Fases 5 de este programa.

## PROYECCIONES:

Manejo de Efluentes Líquidos en las Estaciones de Servicio:

Con el fin de implementar las mejores prácticas operacionales y para dar cumplimiento a los requerimientos emanados por la ANAM, Terpel ha elaborado un cronograma de adecuación de su EDS, de tal manera que estas posean la infraestructura necesaria que garantice el manejo correcto de las aguas efluentes que allí se generen. En el año 2008 se adecuaron 4 EDS y en el año 2009 se han adecuado 7 EDS. El cronograma contempla la adecuación de un total de 34 EDS para finales del 2014.

Nuestra meta es que todas nuestras operaciones desarrollen negocios centrados en todos los Diez (10) Principios del Pacto global de las Naciones Unidas.

Para el próximo año, esperamos mantener los programas y proyectos que hemos adelantado y realizar nuevas iniciativas, tales como:

Plasma tu huella Ambiental con la Colaboración de la Fundación de Acción Social y Proyecto R+ del Parque Recreativo Omar, con un programa dirigido a Educación Ambiental de niños.

Buscamos celebrar contratos de Recolección de Aceite usado con empresas Generadoras y otras empresas públicas y privadas.

**Terpel Panama, (Petrolera Nacional, S.A.)**, publicará este informe de Progreso enviado a la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas, en su página web: [www.accelpnsa.com](http://www.accelpnsa.com) Con el fin que sea conocido por todos sus empleados, proveedores, clientes y demás grupos de interés.

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org) DERECHOS HUMANOS - TRABAJO -  
MEDIO AMBIENTE