INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO

PACTO GLOBAL PANAMA

PETROLEOS DELTA, S.A.

Año 2008

INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO

CONTENIDO:

I. Declaración de compromiso de la Gerencia General

II. Relaciones y Compromiso con la Comunidad

III. Apoyo y respeto a los Derechos Humanos

IV. Medio Ambiente

V. Perfeccionamiento de los valores corporativos en Petróleos Delta, S.A.

I DECLARACION DE COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL

El año 2008, representó para Petróleos Delta, asumir con mucha responsabilidad dos hechos fundamentales: por un lado, el impacto de la crisis económica mundial, y, por el otro, experimentamos la transición de manera responsable y ordenada de la Gerencia General. Ambos retos fueron atendidos de manera exitosa, logramos mantener nuestra posición de liderazgo en el mercado, aumentando nuestros volúmenes de ventas y conservando el mérito de tener el mayor número de estaciones de servicio en el país. Entre los factores que contribuyeron a nuestros logros señalamos la transparencia con que desarrollamos nuestra gestión, la credibilidad de la comunidad y el contar con colaboradores totalmente integrados e identificados con las metas y resultados de la empresa. Esta conjugación de esfuerzos ha sido ponderada por los miembros de nuestra directiva, otorgándonos su confianza, reconocimiento y la aprobación del trabajo realizado. Reafirmamos nuestro compromiso de continuidad con la Red de Pacto Global, de manera que podamos seguir ofreciendo nuestro aporte al perfeccionamiento de la democracia y la libertad, valores éstos, sin los cuales no es viable la vida en sociedad, y mucho más el desarrollo y progreso, de los seres humanos.

Augusto Gerbaud

Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General

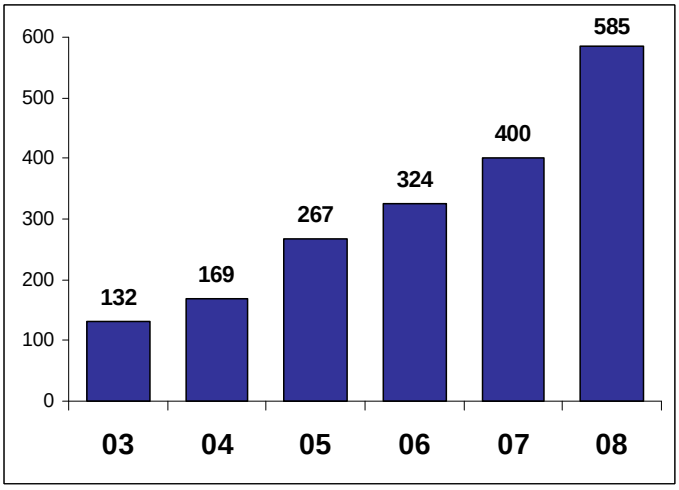
II RELACIONES Y COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

En Petróleos Delta hemos desarrollado acciones de apoyo que nos han permitido fortalecer nuestro papel y significado en el marco de la responsabilidad social empresarial que nos compete, con nuestros clientes, acreedores y aquellos sectores sociales con muchas necesidades.

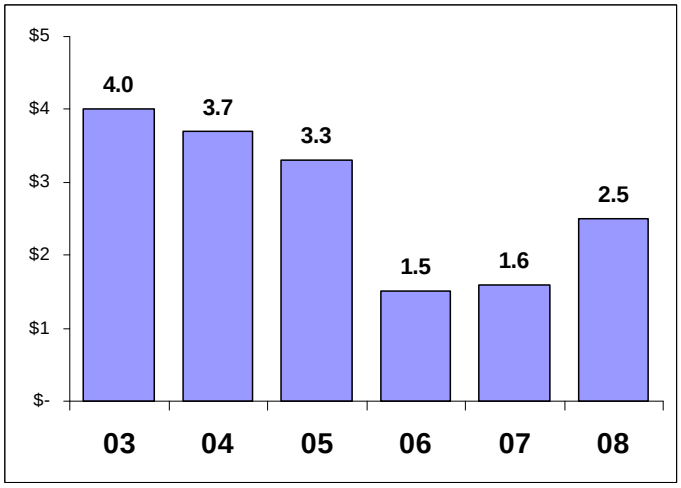
En relación con nuestros clientes, al ser Panamá un país donde se importa el 100% de los combustibles que consumimos, los precios al público siguieron la misma tendencia que el crudo, y como resultado de los altos precios que se vio obligado a pagar el consumidor a mediados de año, el gobierno introdujo el concepto de “precios tope” en las estaciones de combustible, de hecho regulando por completo la cadena de suministro y comercialización de los derivados de petróleo durante la segunda mitad del 2008.

Pese al escenario anterior, gracias al esfuerzo de toda la organización, de los concesionarios Delta y a la preferencia de nuestros clientes, logramos vender 192.7 millones de galones, lo que representa un crecimiento de 20.5 millones de galones (12%) contra el año anterior. Esto es significativo si se compara con las ventas totales de la industria en Panamá, que registraron un crecimiento de 7% durante el mismo período.

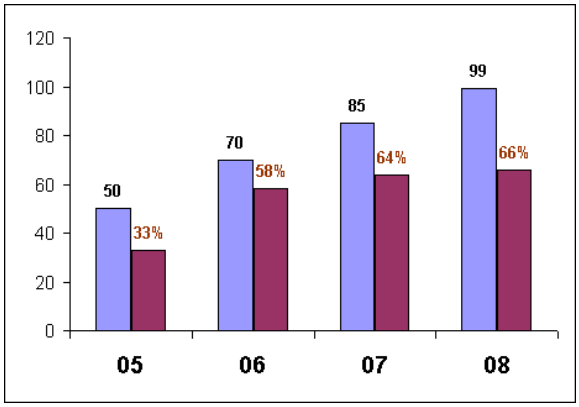
I. Ventas ($MM)



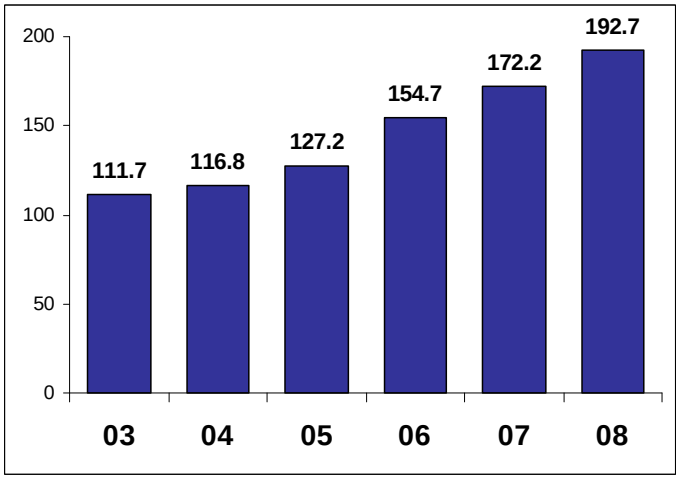
II. Ganancia Neta Operativa



III. Volumen Anual de Combustible de Aviación ($MM)



IV. Galones Vendidos ($MM)



En lo referente al sector de estaciones de servicio, en el que mantenemos la más amplia red de estaciones a nivel nacional, se logró un crecimiento de 8% contra el año anterior en lo que a volumen de ventas se refiere, incrementando nuestra participación de mercado, según cifras oficiales, de 22% a 23%. En adición a inversiones y mejoras en la red existente, en el cuarto trimestre logramos adquirir tres nuevos puntos de venta en la provincia de Chiriquí, lo que nos posiciona estratégicamente para mantener el crecimiento sostenible en este segmento de negocios.

En lo que respecta a ventas industriales, donde contamos con más de 350 clientes repartidos en todos los sectores comerciales, se logró un crecimiento volumétrico de 15% contra el año anterior, incrementando nuestra participación de mercado de 50% a 52% (excluyendo generación eléctrica y LPG). Dentro de este sector, nuestra posición en el importante mercado aeronáutico se mantuvo muy sólida, incrementando nuestra participación al 66%. 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, logrando que nos premien con su preferencia.

Como resultado del crecimiento en el volumen de ventas y al incremento de los precios experimentado, en el 2008 se registraron ventas por $585 millones (+46% vs. 2007). Gracias a una efectiva y cautelosa administración, el margen bruto incrementó 25% a $23.6 millones, y la utilidad neta recurrente un 58% a $2.5 millones, ambas cifras comparadas contra el 2007, año en el que las cifras se vieron beneficiadas por el

ingreso extraordinario causado por la venta de una estación de servicio ubicada en una de las vías principales de la ciudad capital.

En adición a los resultados operativos y financieros, reportamos que el 2008 fue un año importante y significativo para Petróleos Delta, ya que luego de un profundo análisis de nuestras operaciones, en el que participaron todos los colaboradores, se desarrollo y se comenzó a implementar un plan estratégico que nos permitirá continuar con el crecimiento sostenible y rentable que nos hemos propuesto mantener, aun en los tiempos difíciles en los que nos vemos obligados a competir.

En relación con nuestros acreedores y proveedores, hemos mantenido una conducta al momento de hacer las contrataciones y compras, basados en la transparencia y la mayor honestidad en cada uno de nuestros actos, cumpliendo así con el principio de anti-corrupción.

Escogemos a nuestros proveedores mediante estrictos criterios de selección basados en calidad, precio y de responsabilidad social comprobada.

Nuestra agenda de actividades de apoyo para con los sectores sociales más necesitados, es bastante amplia entre las cuales podemos señalar algunas tales como:

FUNDACION NUTRE HOGAR

Desde hace doce años venimos apoyando la construcción de centros nutricionales, en donde se atienden a niños con desnutrición. En estos centros asesoran y educan a las

comunidades en técnicas para nuevos cultivos y cría de animales que permiten que dichos centros sean autosostenibles, elevando la calidad de vida de la comunidad.

En adición, hemos contribuido con la actividad benéfica “Los Niños Primero” facilitando que las estaciones de servicio a nivel nacional sirvan de centros de acopio de las contribuciones del público en general.

ASESORES DE JUNIOR ACHIEVEMENT

Adicional al aporte económico, varios de nuestros ejecutivos donan su tiempo en promover en los estudiantes de escuelas secundarias un espíritu emprendedor, motivándoles a usar su creatividad para iniciar y poner en marcha un negocio.

ASOCIACION OCEANICA DE PANAMA

La cual se dedica a la protección, conservación, investigación y exploración de nuestros ecosistemas marinos nacionales.

HOGARES CREA

Organización que brinda programas de rehabilitación que desarrolla para rescatar a las personas del flagelo de las drogas.

VICARIATO DEL DARIEN

Comprende las provincias civiles de Darién, Colón, San Blas y el Archipiélago de Las Perlas con una proyección pastoral y social a través de las obras que realiza la Iglesia Católica en estos sectores mencionados.

Además de los anteriores, también podemos mencionar entre otras a:

Asociación Nacional Contra el Cáncer

ANCON

ALDEAS INFANTILES SOS

ASOCIACION DE AMIGOS DE LA TIERRA

CASA ESPERANZA

CRUZ ROJA PANAMEÑA

FUNDACION CENTRO DE CIENCIAS Y ARTE

INSTITUTO ONCOLOGICO DE PANAMA

PATRONATO DE NUTRICION

Estas contribuciones suman un total de B/ 45,935.35

Donación de Club de Leones de Chiriquí

Patrocinio de visita a la Fundación Centro de Ciencias y Artes, a niños de la escuela Louis Martínez

Reconocimiento por Contribución a Aldeas SOS

III APOYO Y RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

En Petróleos Delta practicamos políticas de recursos humanos basadas fundamentalmente en el principio de igualdad de oportunidades. Con esto nos aseguramos del desarrollo profesional, el bienestar social, el reconocimiento al mérito mediante una adecuada evaluación, una justa estructura de salarios, participación voluntaria de ganancia, plan educacional, seguro de salud entre otros. Igualmente de esta manera eliminamos toda forma de discriminación por raza, sexo, color, edad, credo, etc.

El número de colaboradores en el 2008 era de 71 de los cuales 26 eran mujeres y 45 hombres. El salario mínimo que se pagaba era de B/.2.36/hora y el salario mínimo oficial era de B/.1.36/hora.

Entre los indicadores más significativos de nuestros colaboradores, podemos señalar lo siguiente:

PROGRAMAS DE ESTUDIOS

Para nuestra empresa es de sumo interés que nuestro personal logre alcanzar sus metas y un buen desarrollo profesional. Es por ello que hemos establecido políticas dirigidas asegurar la colegiatura y planes de estudio para el personal de nuestra empresa. En este programa se han visto beneficiados y se están beneficiando varios de nuestros colaboradores que han podido culminar sus estudios universitarios al igual que emprender y culminar satisfactoriamente estudios a nivel de maestría. Se invirtieron B/.22,424.00 en apoyo a mejorar la calidad académica de los colaboradores, se realizaron capacitaciones a vendedores de pista y administradores de estaciones, viéndose beneficiados 545 vendedores de pista a nivel nacional.

Seminario a vendedores de pista a nivel nacional

POLITICA DE SEGUROS

En nuestra organización cada empleado cuenta con un respaldo para su atención médica al igual que para sus dependientes. Esta política permite que cada colaborador cuente con la tranquilidad que tanto él y los suyos podrán acceder a una atención médica de primera calidad

PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES

La empresa continuó con la práctica de participación voluntaria de ganancias para todos los colaboradores en el 2008 (bonificación anual de B/. 411,409.00). Esta acción contribuye de manera efectiva con los proyectos de vida privada de los colaboradores y al bienestar económico. Es importante mencionar que en octubre celebramos nuestro 25 aniversario con todos los colaboradores, algunos con igual número de años de servicio y todos comprometidos con el futuro de Petróleos Delta.

Finalmente, debo resaltar el compromiso de la empresa hacia la comunidad a la que sirve, convencidos de que al enfocar nuestro apoyo en los más necesitados, se fortalece la relación con nuestros clientes y solidifica la posición de Petróleos Delta en el mercado panameño.

EMPLEADOS INDIRECTOS-VENDEDORES DE PISTA EN ESTACIONES

Actualmente se mantiene una población ocupada de 826 vendedores de pista, ya que hemos limitado el auto servicio y por ende contribuimos con la fuente de empleo tan necesaria en nuestra sociedad.

En relación a nuestros empleados indirectos, se dieron incentivos en el último trimestre del 2008 a los vendedores de pista por la venta de lubricantes por un total de B/.9,516.95. También se le distribuyó a cada vendedor de pista una canasta de navidad con un costo total de B/. 19,875.79.

IV MEDIO AMBIENTE

Por muchos años Petróleos Delta, S.A. ha considerado el cuidado del medio ambiente como parte de sus políticas y estrategias de negocio, identificando las áreas de mayor sensibilidad que pueden afectar al mismo.

CONTROLES DE INVENTARIOS

En cada punto de venta se han implementado controles de las entradas y salidas de los productos derivados del petróleo en los tanques de almacenamiento. Estos controles están diseñados para detectar cualquier fuga de producto derivado del petróleo que pueda afectar el medio ambiente.

PRODUCTOS LIBRE DE PLOMO

Petróleos Delta, S.A. mantiene una política de control de calidad de sus productos combustibles enmarcada dentro de las leyes que regulan el mercado de hidrocarburos en la República de Panamá. Hemos realizado donaciones a instituciones dedicadas a conservar y preservar el medio ambiente, como es la Asociación Nacional Para la Conservación de la Naturaleza (ANCON)

RECICLAJE DE ACEITE

Tenemos disponible el servicio de recolección de aceites residuales que se generan en los talleres que funcionan en nuestra red de estaciones a través de un contratista debidamente registrado y con los permisos correspondientes ante la ANAM (Autoridad Nacional del Medio Ambiente). Estos aceites son llevados a una planta de reciclaje donde son tratados para su posterior utilización, evitando que sean depositados en los drenajes públicos donde se contaminarían las aguas servidas de la ciudad y el suelo.

Hemos hecho mucho énfasis en que nuestras instalaciones cumplan con máximos estándares de seguridad como lo son las tinas de contención de derrames, el uso de equipos de contingencia, tanto en las instalaciones como en los camiones cisternas.

V PERFECCIONAMENTO DE LOS VALORES CORPORATIVOS EN PETROLEOS DELTA, S.A.

Como resultado de las jornadas de trabajo en relación a estructurar el plan estratégico, se lograron establecer las bases para una cultura organizacional que permite una mayor integración, contribución e inserción de los colaboradores en determinar la línea de trabajo frente a los retos a la situación de crisis y excesivo carácter competitivo y complejo del negocio de combustible. Los valores corporativos, la transparencia, lealtad, confiabilidad, honestidad, competitividad y responsabilidad asumen un papel de decisiva trascendencia para la sana operación en nuestras relaciones con la comunidad y los clientes.

De esa manera conseguimos mejorar la calidad de nuestro servicio, y eso es lo que hace la diferencia para que nos seleccionen en el momento de decidir su compra.

Entre los aspectos relevantes se pudieron definir componentes importantes de la organización como la visión, misión, objetivos estratégicos, fortalezas y valores los cuales detallamos a continuación:

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.

Objetivos Estratégicos

- Mejorar la confiabilidad de la información financiera.
- Evaluar la rentabilidad de los negocios existentes.
- Establecer la gestión integral de RRHH.

Fortalezas (Recursos)

- Trayectoria de éxito.
- Grupo económico.
- Equipo humano.
- Experiencia y conocimiento.
- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Marcas.
- Identificación en la comunidad.
- Posición de liderazgo.
- Lealtad de nuestros clientes.
- Comportamiento ético.
- Accesibilidad
- Reputación e imagen.

Qué nos mueve

- Nuestros clientes: sin ellos no hay empresa y les debemos nuestro mejor esfuerzo.
- La honestidad, integridad, lealtad, respeto y trato justo con nuestras mejores cartas de presentación.
- Cumplir con nuestros compromisos con seriedad y disciplina.
- La búsqueda constante de la excelencia.
- Un compromiso permanente con la comunidad y el medio ambiente.