



Pacto Global Panamá



Petróleos Delta, S.A.

Reporte de la Administración

Para Empresa General de Petróleos, S. A., el 2013 fue ciertamente un año muy especial. Celebramos treinta años de existencia con gran entusiasmo y de la mano con nuestros clientes, obteniéndose los beneficios esperados gracias a la dedicación y profesionalismo de nuestros colaboradores en Panamá y en Costa Rica, comprometidos todos en ofrecerle a nuestro cliente una experiencia integral y consistente de servicio, con productos de la más alta calidad y con la garantía y solidez de la empresa panameña líder en el sector hidrocarburos.

Enfocándonos primero en los resultados operativos de 2013, es importante señalar 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 en 2013 sufrieron fluctuaciones de precio importantes, por lo que durante todo el año el gobierno mantuvo la política de “precios tope” en las estaciones de combustible. Sin embargo, gracias a la dedicación y esfuerzo de toda la organización, de nuestros concesionarios, agentes y operadores, y a la preferencia de nuestros clientes, tanto en Panamá como en Costa Rica, se lograron vender un total de 446.0 millones de galones, lo que representa un crecimiento de 29.6 millones de galones (+7.1%) contra el año anterior.

En lo referente al sector de estaciones de servicio, nuestra principal línea de negocios y donde contamos con la más amplia red de estaciones en Panamá y una importante presencia en Costa Rica, se registraron ventas por 225.3 millones de galones (+6% versus 2012), aun cuando la operación de las estaciones en Panamá se vio afectada temporalmente por el proyecto de cambio de galones a litros a nivel nacional en abril y por la obligación de adaptarlas para la mezcla de etanol en las gasolinas en el área metropolitana a partir de septiembre. Convencidos de que la clave del éxito en esta línea de negocio es fortalecer y mejorar continuamente el servicio que reciben nuestros clientes, ampliamos la cobertura del programa “Yo Soy la Diferencia”, incrementando la participación en Panamá a 106 estaciones e incluyendo las 31 estaciones en Costa Rica, enfocados principalmente en motivar a los más de 1,400 vendedores de pista, capacitándolos para dar un servicio de excelencia consistentemente y reconociendo el esfuerzo y gran trabajo que hacen día a día.

Con este programa reforzamos el compromiso que tiene Petróleos Delta con sus clientes, y es obvio que está logrando su cometido, ya que los resultados de la encuesta que se llevó a cabo en diciembre del 2013 posicionan nuevamente a Petróleos Delta como el líder indiscutible en preferencia y satisfacción al cliente en Panamá:

	Porcentaje	Posición en la industria
Preferencia de Marca del consumidor	52%	1
Índice de Satisfacción al cliente	86%	1
Top of Mind	56%	1
Notoriedad Espontánea	89%	1

Fuente: Dichter & Neira Brand Profiler – Petróleos Delta. Diciembre 2013

En adición, durante el año 2013 se logró migrar de manera paulatina y ordenada el 100% de las estaciones de servicio administradas en Panamá al modelo de agente comisionista, un esquema comercial que incentiva el incremento de volumen promoviendo la excelencia operativa y calidad de servicio al cliente. También, se invirtió en la remodelación y ampliación de varias de nuestras principales estaciones en Panamá, se adquirieron propiedades en ubicaciones estratégicas y se está implementando un agresivo plan de expansión con proyectos importantes a nivel nacional, todo esto para garantizar nuestro liderazgo en el mercado. En Costa Rica continuamos con el programa de cambio de tanques dictado por la regulación vigente, lográndose avances significativos en la administración de estos proyectos y minimizando el tiempo de afectación a los sitios intervenidos.

En cuanto al negocio de ventas industriales y comerciales, donde contamos con más de 450 clientes repartidos a todo lo largo y ancho del país, se lograron ventas de 76.1 millones de galones (+5.4% vs 2012), sobresaliendo nuevamente el crecimiento extraordinario que mantiene la tarjeta Maxiflota, un producto que ha venido a satisfacer las necesidades de controlar el consumo de combustible de una amplia gama de clientes, desde flotas comerciales con cientos de vehículos a nivel nacional, hasta el padre de familia o pequeño empresario con la opción Maxiflota Prepago, que tiene la conveniencia de poder recargarse las 24 horas del día por medio de Banca en Línea del Banco General.

En el negocio de aviación, nuestro principal cliente (COPA Airlines) continúa creciendo de manera espectacular, agregando nuevos destinos y frecuencias año tras año. Gracias a su preferencia, y a que se logró sumar en el 2013 a clientes de gran prestigio como KLM y Air France, nuestra participación de mercado al final del año llegó a 82%, lográndose vender 143.1 millones de galones (+12.3% vs 2012). Es importante resaltar el extraordinario esfuerzo de todo un equipo de trabajo dedicado a coordinar la logística de suministro requerida por esta operación, especialmente ante la limitada capacidad de almacenamiento de Jet Fuel existente en el aeropuerto internacional de Tocumen. Nuestros colaboradores y contratistas laboran 24 horas al día y 7 días a la semana para poder despachar más de 40 cisternas diarias y así mantener el inventario necesario disponible para nuestros clientes en todo momento.

Como resultado del crecimiento en el volumen de ventas (+7.1%) y aun cuando el precio internacional de los productos que vendemos tanto en Panamá como en Costa Rica bajó levemente, en 2013 se registraron ventas por US\$1,551 millones (+US\$83 millones o +6% vs. 2012).

Por la misma razón, desde el punto de vista financiero y gracias a una efectiva y cautelosa administración de precios en el mercado, el margen bruto incrementó US\$11.9 millones (+21%) a US\$68.5 millones. Los gastos totales subieron a US\$32.7 millones (+US\$2.0 millones o +7%) causado este incremento casi en su totalidad por la adecuación que hubo que hacerle a las estaciones de servicio en Panamá incluidas en la primera fase del proyecto de aditivación de las gasolinas con bioetanol anhidro a partir de septiembre de 2013. La utilidad neta incrementó a US\$23.4 millones (+US\$7.3 millones o +46% versus 2012) sin registrarse ingresos o egresos extraordinarios o no recurrentes en los dos últimos años.

El balance de situación de Empresa General de Petróleos, S. A. al 31 de diciembre de 2013 nuevamente refleja una posición financiera muy sólida. Por el lado de los activos, cerramos el ejercicio fiscal con US\$46.0 millones en efectivo (+US\$14.7 millones vs 2012), una cartera de crédito de US\$40.0 millones (+US\$3.5 millones versus 2012) muy sana y con baja morosidad, con inventarios de productos de US\$20.5 millones (-US\$5.7 millones versus 2012), y con un incremento en el valor de nuestras propiedades y equipos a US\$78.4 millones (+US\$6.3 millones versus 2012) como resultados de la implementación del plan de inversiones. Los pasivos totales incrementaron solamente US\$3.7 millones versus el año anterior (a \$US\$ 123.7 millones), por lo que al final del ejercicio fiscal 2013

el Patrimonio de los Accionistas registró un incremento de US\$13.2 millones a US\$79.0 millones, aun cuando se declararon y pagaron \$10.0 millones en dividendos a favor de Empresa General de Inversiones S.A., tenedora del 100% de las acciones de Empresa General de Petróleos S.A.

El 2013 fue ciertamente un año muy importante para Empresa General de Petróleos S.A. Aprovechamos nuestro 30 aniversario para reafirmar como organización nuestro compromiso con la mejora continua en los siguientes tres pilares: i) Gente, ii) Procesos y iii) Sistemas. Basados en estos, se implementó exitosamente un ambicioso plan de rotaciones entre departamentos y funciones, brindando un número significativo de oportunidades de crecimiento interno entre los colaboradores, anticipando la estructura requerida ante la implementación de una nueva plataforma tecnológica, preparando al personal y optimizando los procesos para su exitosa realización y puesta en marcha.

Esta celebración fue también el marco propicio para enaltecer nuestros valores y cultura organizacional, por lo que se llevaron a cabo actividades con los colaboradores con el objetivo de crear mayor sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa.

Finalmente, es importante señalar que nuestra estrategia de negocio fue acompañada, en todo momento, por un Programa de Responsabilidad Social Empresarial donde "La Persona" fue el eje central. Como muestra, en nuestro 30 aniversario la principal actividad del año unió a los colaboradores, empleados de pista y clientes en una campaña de apoyo al Hospital del Niño, en agradecimiento a la comunidad en general por su preferencia y lealtad.

En nombre de todos y cada uno de los colaboradores, agradecemos a nuestros accionistas y directores por el apoyo y la confianza que en nosotros han depositado, reiterando nuestro compromiso con el engrandecimiento de Empresa General de Petróleos, S. A., enfocados en hacer crecer nuestros negocios de manera estructurada, prudente y sostenible en el tiempo, pero a la vez comprometidos en desarrollar relaciones sólidas y de mutuo beneficio con nuestros clientes, y de crear el mejor ambiente para nuestros colaboradores, practicando siempre los mejores valores éticos y morales.

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

Informe de Comunicación de Progreso

30 años:

I. Estrategia y Crecimiento del Negocio

Estaciones

Contamos con la más amplia red en Panamá, con 180 estaciones a todo lo largo y ancho del país, incluyendo localidades remotas, y desde hace tres años con una importante participación en Costa Rica con 31 estaciones muy bien ubicadas y de alto volumen.



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.

Industriales

Contamos con más de 450 clientes repartidos entre la industria, transporte, construcción, marinas, puertos y agricultura, entre otros.



Más de 450 clientes

- Industria
- Transporte
- Construcción
- Marinas
- Puertos
- Agricultura

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.

Tarjeta Maxi Flota

Ha sobresalido el crecimiento extraordinario de la tarjeta Maxi Flota, un producto relativamente nuevo que ha venido a satisfacer las necesidades de controlar el consumo de combustible de una amplia gama de clientes, desde flotas comerciales con cientos de vehículos a nivel nacional con la opción Maxi Flota Crédito, hasta el padre de familia o pequeño empresario con la opción Maxi Flota Prepago, que tiene la conveniencia de poder recargarse las 24 del día por medio de banca en línea de Banco General.

En el 2013 el volumen de Maxi Flota creció 43% versus el año anterior y al final del año, la tarjeta Maxi Flota, en todas sus variaciones, era aceptada en 85 estaciones Delta a nivel nacional. Hoy, es aceptada en 89 y seguimos agregando nuevos puntos todos los meses, para continuar diferenciando el producto y hacerlo más atractivo a nuestros clientes.



Valores

La honestidad, integridad, lealtad, respeto y trato justo.

Cumplir nuestros compromisos con seriedad.

La búsqueda constante de la excelencia.

Compromiso permanente con la comunidad y el medio ambiente.

24mil - Tarjetas

98mil - Transacciones / Mes

89 - Estaciones a nivel nacional

Aviación

Nuestros colaboradores y contratistas laboran 24 horas al día y 7 días a la semana para poder despachar más de 45 cisternas diarias y así mantener el inventario necesario disponible para nuestros clientes en todo momento.



- Promedio de 45 camiones diarios
- Principales clientes: COPA, KLM, Aero República y Air France.

Cultura:



Mantener un comportamiento de lealtad y sentido de pertenencia con la empresa. Respetar los principios de la ética, la moral


30 años:

Al Servicio del Progreso

Brindando un servicio de altura


30 años al servicio del progreso.






Nos enorgullece ser uno de los proveedores de combustible y lubricantes del proyecto más importante de los últimos tiempos: La ampliación del Canal de Panamá.

30 años de experiencia a tu servicio.





delta 30 años de servicio al cliente

30 años brindando un servicio de altura.





Ayudamos a llevar en alta el nombre de Panamá como proveedor exclusivo de combustible de Copa Airlines. Una responsabilidad que cumplimos con orgullo y brindando nuestro mejor servicio.

30 años de experiencia a tu servicio.



delta 30 años de servicio al cliente

30 Años:

Experiencia a tu servicio

*Orgullosos de Impulsar el
Desarrollo de Nuestro País*

Orgullosos de impulsar el desarrollo de nuestro país por

tierra mar aire



 Ya son 30 años trabajando día a día para brindarte el servicio que tú te mereces. Nuestro compromiso sigue vigente como el primer día, visitanos y compruébalo en nuestras 180 estaciones a nivel nacional.

 Nos enorgullece ser proveedor de combustible y lubricantes de uno de los proyectos más importantes de nuestra historia: La Ampliación del Canal de Panamá.

 Ayudemos a llevar en alto el nombre de Panamá como proveedor exclusivo de combustible de Copa Airlines. Una responsabilidad que cumplimos con orgullo y brindando nuestro mejor servicio.

30 años de experiencia a tu servicio.

30 años de experiencia
a tu servicio.



 Ya son 30 años trabajando día a día para brindarte el servicio que tú te mereces. Nuestro compromiso sigue vigente como el primer día, visitanos y compruébalo en nuestras 180 estaciones a nivel nacional.



**Mucho ha cambiado en 30 años
PERO NUESTRO COMPROMISO DE BRINDAR
EL MEJOR SERVICIO SIGUE INTACTO.**

Junto a ti hemos contribuido a cambiar y engrandecer nuestro país, pero hay algo que permanece igual: el compromiso y dedicación de los más de 1,600 colaboradores que día a día se esfuerzan en brindarte siempre el mejor servicio. Este compromiso es digno de reconocer y por eso, en nuestro treinta aniversario premiamos a todos los colaboradores de las estaciones de servicio Delta a nivel nacional, y en especial a los que son parte de nuestro equipo desde el primer día.

Síguenos en
 
PetrobrasDelta @PetrobrasDelta

delta 30 años
Más cerca de ti

www.petrodelta.com

Junto a cada uno de nuestros clientes, hemos contribuido a cambiar y engrandecer este país por 30 años. Hay algo que permanece igual, es el compromiso y dedicación de más de 1,600 colaboradores que día tras días se esfuerzan para brindar un buen servicio. Este compromiso es digno de reconocer y por eso, durante el aniversario se reconoció la labor de todos estos vendedores de pista y en especial a los que han estado con Petróleos Delta desde el primer día; brindando un reconocimiento público, mostrando las caras de los colaboradores más antiguos y entregándoles reconocimientos económicos en agradecimiento por su trayectoria.

Informe de Comunicación de Progreso

II. Avances del Programa de Servicio al Cliente:

Segundo año de gestión

¡Yo Soy La Diferencia!


Este programa inicia en el año 2012 con 60 estaciones y consiste en mediciones mensuales, premiaciones trimestrales y una premiación anual, a las estaciones participantes del programa.

El programa se enfoca principalmente en motivar a los más de 1,400 vendedores de pista, capacitándolos para dar un servicio de excelencia y reconociendo el esfuerzo y gran trabajo que hacen día a día.

- En el año 2013 este programa tiene un crecimiento de un 75% con 106 estaciones en la ciudad de Panamá y se incluyen las **31** estaciones Delta que tenemos en Costa Rica, lo cual representa el 100% de estaciones de esta área.
- El programa está dirigido a fortalecer nuestra principal ventaja competitiva → **Servicio**.
- El servicio es solicitado por el cliente y nuestros vendedores de pista lo proporcionan.
- Se enfoca y refuerza el papel de nuestro empleado de pista, lo prepara y motiva para que diariamente su esfuerzo valga.

Tablero de Logros			¡Yo soy la diferencia!	
Volumen				
Combustible diferenciado			m	
Lubricantes			e	
Conductor misterioso			t	
Servicio al Cliente			a	
Revisión del jefe de zona				

ESTACIÓN: _____ MES: _____
OBSERVACIONES: _____



Pasos de Servicio



Paso 1: Esté Atento

- Dirija los vehículos hacia las surtidoras que estén disponibles.

Paso 2: Salude al cliente amablemente

- "Buenos días, bienvenido a Delta. ¿le lleno su tanque con Máxima 95?"

Paso 3: Abastezca el vehículo

- Confirme con el cliente su pedido para evitar confusiones:
"¿Me dijo \$30.00 de Máxima 95?"

Paso 4: Ofrezca al cliente servicios de chequeo y limpieza

- Pregúntele al cliente si desea abrir la tapa del motor para que le revise el aceite. De necesitarlo, ofrézcale el lubricante.
- Abra el producto frente al cliente.
- Revise la presión de las llantas.
- Limpie el parabrisas.

Paso 5: Cobre

- Confirme con el cliente la denominación del billete entregado para evitar confusiones y posibles fraudes.
- Entregue la factura en caso que el cliente la solicite.

Paso 6: Despídase del cliente

- Gane la confianza del cliente para que regrese a la estación.
"Servido caballero, que pase buenos días".



Al final de año se hace una premiación adicional para las tres mejores estaciones del año, reconociendo el esfuerzo de todo el equipo de trabajo.



Vendedores de Pista recibiendo sus premios

Informe de Comunicación de Progreso

30años:

III. Seguimos Socialmente Responsables

En nuestros **30 años** de aniversario la principal actividad del año unió a los colaboradores, empleados de pista y clientes en una campaña de apoyo al Hospital del Niño, en agradecimiento a la comunidad en general por su preferencia y lealtad, con un simple mensaje:

“En nuestro cumpleaños, queremos que ELLOS reciban los regalos”.

Esta es una acción que demuestra una vez más nuestro cumplimiento de los valores, compromiso permanente con la comunidad y el medio ambiente, donando incubadoras a la sala de neonatología del Hospital del Niño.



Informe de Comunicación de Progreso

Educación

Petróleos Delta, S.A. considera la educación como un factor para lograr sociedades más justas, productivas y equitativas, es por esto que como parte de su Responsabilidad Social, toma en cuenta a los vendedores de pista de sus estaciones, otorgándole un beneficio que consiste en un bono escolar.

Este beneficio el cual hemos dado desde el año 2011, consiste en un certificado de B/.60.00 para la compra de útiles escolares. El mismo se otorga a los hijos de los vendedores de pista que:

- Tengan hijos en edad escolar
- Que tengan por lo menos 1 año de estar laborando en la empresa



Informe comparativo de Becas para los vendedores de pista

En el año 2013 con la adquisición de más estaciones que pasaron a pertenecer al grupo Delta, hemos aumentado el número de vendedores de pista con este beneficio, lo que conllevó en un aumento de 175 pisteros; es decir un incremento del 70% en premios con este beneficio.

Se invirtió B/.10,000.00 adicionales, lo que impactó en un incremento del 70% entre los años 2012 y 2013.

INDICADOR	PERIODO	PERIODO	PERIODO
	2011	2012	2013
Total de vendedores de pista beneficiados	480	481	630
Total de hijos en edad escolar beneficiados	249	250	425
Inversión Total	14,940.00	15.000.00	25,500.00

Informe de Comunicación de Progreso

Nuestro Compromiso Con La Comunidad

Contribución Social

Petróleos Delta, S.A. apoya programas que ofrezcan oportunidades de educación, mejoras en su entorno social y cultural y otras obras en beneficio de aquellos que más lo necesitan.

Delta está convencida de que dichos programas sólo se pueden lograr con los valores y el compromiso que estas organizaciones tienen, es por eso que año tras año incrementa su apoyo y se une a sus esfuerzos.

NUTRE HOGAR

Nutrehogar rescata a niños e infantes que están muy desnutridos para restaurar su salud en hogares especiales. Educan y apoyan a las familias para evitar que este ciclo se repita. Tienen otros programas, como la distribución de galletas de alta nutrición y cereales a 6000 niños en comunidades con las tasa más altas de desnutrición. Delta desde sus inicios hace más de 19 años ha apoyado esta noble causa y contribuye con el apoyo del personal para las actividades que en tema de recolección realizan.

Nuestras estaciones siempre están disponibles como centros de acopio de alimentos secos. Participamos en la Pañalotón que se celebra en la Provincia de Chiriquí, el Bingo Anual de Nutre Hogar y todas aquellas actividades que benefician el mantenimiento de los comedores.

Aporte anual: B/.24,000.00



PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE FATIMA



Este centro Parroquial ubicado en el Chorrillo, brinda alimentación a la niñez y adultos mayores de escasos recursos.

Aporte anual: B/. 4,800.00

HOGARES CREA- PANAMA



Trabajando con la comunidad



Hogares CREA ofrece sus servicios de dos formas:

- ❖ Prevención a través de seminarios, talleres y charlas.
- ❖ Tratamiento interno a adultos y adolescentes de ambos sexos, adictos a drogas y/o alcohol.

Aporte anual: B/.4,800.00

DIOCESIS DE COLON-GUNA YALA



Una de sus principales actividades es impulsar las vocaciones sacerdotales en el país.

Aporte anual: B/.3,600.00

CAMPAÑA DE PROMOCION ARQUIDIOCESANA



Delta de sus inicios apoya a la Campaña de Promoción Arquidiocesana contribuyendo a que puedan realizar labores de evangelización. Somos patrocinadores de los envases para la recolecta anual.

Aporte anual: B/.2,500.00

FUNDACION VALORATE



Formamos parte del grupo de patrocinadores de la Fundación Valorate, fundación esta que apoya a los niños con dificultades de aprendizaje.

Aporte anual: B/.1,200.00





Casa Esperanza, organización que combate el trabajo infantil en Panamá desde hace 20 años, realiza recorridos periódicos en las zonas con mayor incidencia de trabajo infantil a nivel nacional, para retirar a niño, niñas y adolescentes de las situaciones de riesgo a las que están expuestos en la calle.

Aporte anual: B/.1,000.00

PARROQUIA DE SANTA MARTA



Cada año aportamos nuestro granito de arena a la Parroquia de Santa Marta otorgándoles combustible para las tareas pastorales que realiza la parroquia en distintas áreas que se atienden desde la parroquia en el orden de la caridad.

Aporte anual: B/.500.00

CRUZ ROJA PANAMEÑA



Participamos con un aporte en combustible para la movilización de las ambulancias que utiliza la Cruz Roja para atender servicios de primeros auxilios, atención pre-hospitalaria y otros durante actividades de gran movimiento vehicular durante el año.

Aporte: B/.500.00

CLUB KIWANIS METROPOLITANO



El Club Kiwanis realiza gira médica a comunidades apartadas que cuentan con una población de extrema pobreza.

Aporte: B/.500.00

CLUB DE LEONES DE DAVID



Aportamos económicamente a los programas que realiza Club de Leones de David.

Aporte: B/.500.00

FUNDACION PRO NIÑOS DEL DARIEN -



Petróleos Delta contribuye con la “actividad viernes de azul” lo cual fortalece una de las metas de nuestros valores que es “el compromiso permanente con la comunidad y el medio ambiente.”

Aporte: B/.500.00

ASOCIACION DE DAMAS GUADALUPANAS



Colaboramos una vez al año con el Festival de Debutantes que realiza la Asociación de Damas Guadalupeñas, respaldando el trabajo que realizan en pro de la niñez panameña y los ancianos del Asilo Bolívar.

Aporte: B/.500.00

ASOCIACION PANAMEÑA DE INDUSTRIA DE BUENA VOLUNTAD



Tomando en cuenta que las personas con discapacidad incluyen a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales a largo plazo que puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, Petróleos Delta, apoya a estas organizaciones que contribuyen a que estas personas tengan una integración en nuestra sociedad de una forma positiva.

Aporte anual: B/.500.00

PATRONATO DE LA CIUDAD DEL NIÑO



Esta es una organización que ofrece protección, albergue, crianza y educación a niños y adolescentes en situación de pobreza extrema o riesgo social, garantizándole un apoyo en su educación.

Aporte anual: B/.500.00

HOGAR MONTECARMELO



Esta organización brinda atención a jóvenes de escasos recursos económicos, brindándoles de manera gratuita, alojamiento, alimentación y educación integral.

Aporte anual: 500.00

ASOCIACION COMUNIDAD DE PADRES CARMELITA



Apoyamos a la Parroquia Nuestra Señora del Carmen en las actividades que realizan para obtener fondos y poder sufragar los gastos de la obra social de la Parroquia “Hogar Monte Carmelo”, hogar que hospeda y atiende todas las necesidades, durante el periodo escolar, de jóvenes de escasos recursos de áreas rurales de difícil acceso, para que puedan continuar sus estudios de pre-media, y les permita capacitarse en estudios técnicos.

Aporte: B/.300.00

CLUB ROTARIO PANAMA SUR



Apoyamos al Club Rotario mediante la compra de boletos para la actividad de Bingo que realizan para recaudar fondos para las obras benéficas que realiza la organización.

Aporte: B/.300.00

CONGREGACION DE SIERVAS DE MARIA



Esta congregación es una institución de beneficencia, la cual realiza la misión de apostolado, junto a los enfermos, en Pastoral de Salud, servicio que prestan a domicilio, clínicas y hospitales en forma gratuita.

Aporte: B/.300.00

COMUNIDAD HELENICA ORDODOXA DE BENEFICENCIA DE PANAMA



Participamos con esta comunidad que realiza actividades para apoyar a los más necesitados de la comunidad.

Aporte: B/.300.00

FUNDACION PADRE BENJAMIN AYECHU



Participamos con un apoyo anual a la caminata que realiza el padre Benjamín Ayechu, la cual la realiza para recaudar fondos para las obras sociales de la iglesia.

Aporte anual: B/.200.00

CENA DE PAN Y VINO



Anualmente se celebra la Cena de Pan y Vino, actividad esta que realiza la iglesia en pro-del seminario mayor San José de Panamá y por las vocaciones sacerdotales. Petróleos Delta, contribuye con la compra de boletos para esta actividad la cual es distribuida al personal de la empresa.

Aporte: B/.200.00

CASITA DE MAUSI



La Casita de Mausí es un albergue temporal para pacientes con cáncer en tratamiento pero sin medios económicos y sin residencia en la capital. Contribuimos con un apoyo para las actividades de bingo que realizan para recaudar fondos.

Aporte: B/.100.00

Informe de Comunicación de Progreso

IV. Nuestro compromiso con la comunidad

Medio Ambiente

Apoyar en mantener un ambiente limpio y saludable es una de las metas de nuestra empresa, para lo cual mantiene un sistema de reciclaje en las oficinas administrativas con el papel, latas y plásticos. Estos materiales se acumulan y luego se llevan a reciclar obteniendo un reembolso que se otorga a los fondos de Maxi Ayuda para sus actividades de tipo social.

Se han colocado envases de acopio en las diferentes áreas comunes y de cafeterías, para facilitar esta labor.



Como empresa distribuidora de productos derivados del petróleo, tenemos el compromiso con nuestra comunidad de cumplir con las reglamentaciones ambientales en nuestras distintas áreas de negocio, ya sea de lubricantes o combustibles, atentos al cumplimiento de la Ley N°6 del 11 de enero de 2007 que rige referente a los desechos de productos derivados del petróleo.

Por esta razón continuamos realizando los procesos necesarios para mitigar la contaminación de nuestro ambiente, con las siguientes prácticas:

- Recolección de aceite usado en talleres y plantas de lubricantes, a través de un proveedor externo; con el objetivo principal de evitar derrames y contaminaciones.
- Controles de inventario que nos ayudan a identificar fugas de productos en las estaciones, evitando de esta forma contaminación en el medio ambiente.
 - Programas de concientización a la comunidad en distintos medios de comunicación, enfocados en reducir el consumo de combustible.

Procedimientos de emergencia para mitigar derrames de combustible en las estaciones y que pongan en peligro la salud y dañen el medio ambiente.



30 años

V. Nuestra Gente

Colaboradores



Para los 158 colaboradores que formamos parte de Empresa General de Petróleos, en Panamá y en Costa Rica, el 2013 fue un año muy especial y de grandes logros.

Descripción	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
Total de Colaboradores Panamá y Costa Rica	175	160	158
Mujeres	37%	36%	34%
Hombres	63%	64%	65%
Colaboradores: contratos permanentes	171	160	158
Colaboradores: contratos temporal	4	0	0
Colaboradores Panamá	147	136	134
Colaboradores Costa Rica	28	24	24



Celebramos TREINTA AÑOS de existencia con gran entusiasmo y de la mano con nuestros clientes, y lo más importante, se lograron los beneficios esperados gracias a la dedicación y profesionalismo de nuestros colaboradores, comprometidos TODOS en ofrecerle al cliente una experiencia integral y consistente de servicio.

La celebración de nuestro treinta aniversario fue también el marco propicio para enaltecer nuestros valores y cultura organizacional, por lo que se llevaron a cabo actividades con los colaboradores y con todos los empleados de pista a nivel nacional, con el objetivo de crear mayor sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa.

Petróleos Delta es una empresa comprometida con el desarrollo y crecimiento del país; emplea a 134 panameños que conforman nuestro principal grupo de interés, puesto que son parte primordial para el logro de los objetivos y metas que establece el negocio anualmente. Por tal razón, se enfoca mejorar sus habilidades día a día.

Nuestra Gente:



El Valor de mi Trabajo: con los Valores y Cultura Organizacional de Petróleos Delta



Nuestra cultura organizacional considera de importancia el equilibrio entre los valores individuales de los colaboradores y los valores de la empresa, para el año 2013 el enfoque fue el de incrementar y fortalecer el valor de la lealtad y del compromiso entre empresa y colaboradores. Para tal fin, se desarrolló la semana de “cultura delta”, realizando conversatorios para comprender “El Valor de Mi Trabajo” en donde se transmitió al personal lo importante que tiene la posición que desempeña y el tener la oportunidad de trabajar, que el trabajo no es sólo un medio de obtener recursos económicos, es el modo normal de servir a la sociedad, contribuyendo al progreso: pues le permite realizar tareas, desarrolla todo su potencial y recibe beneficios seguros y reales que ayudan a brindar una mejor calidad de vida a su familia.

Se aprovechó la oportunidad para repasar nuestra Misión y Visión y su relación con los valores organizacionales; de manera que todos los colaboradores pudieran comprender la filosofía de la empresa

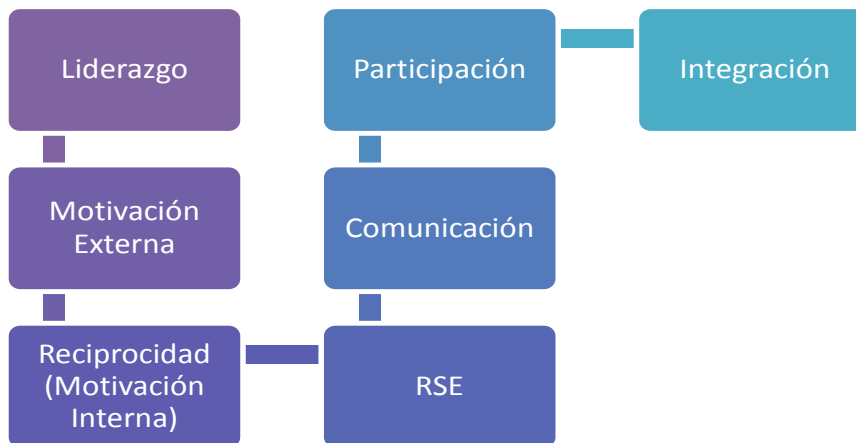
” Mantener un comportamiento de lealtad y sentido de pertenencia con la empresa. Respetar los principios de la ética, la moral y la honradez en su trabajo”. -Cultura Delta.



Nuestra Gente

Clima Organizacional

VARIABLES DE MEDICION EN ECO



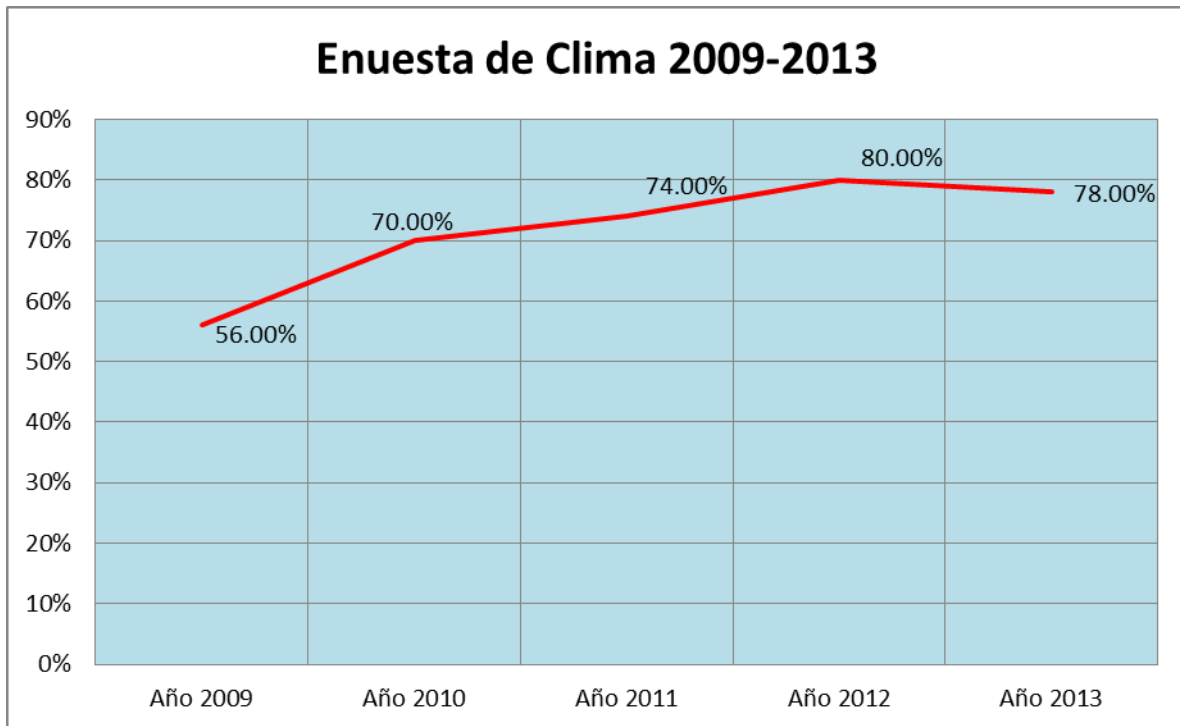
Departamento	Total de encuestados
Costa Rica	24
Recursos Humanos	7
Conductores - Sindicato	20
Finanzas CC	9
Finanzas SM	13
Finanzas - AIS	8
Tecnología	8
Industriales / Distribución	16
Operaciones	11
Estaciones	20

85%

De los colaboradores,
participaron de la
encuesta de Delta



Resultados de la Encuesta



41% de mejora 2009-2013

*Como pilar de la estrategia de Recursos Humanos para el 2013, nos enfocamos en **Consolidar la Cultura Delta** :*

- Continuar promoviendo valores y conductas de la cultura Delta:
 - Desayunos de reforzamiento de cultura con el Presidente de la Empresa
 - Reconocimiento de ejemplos de Conducta Delta:
 - Concurso Yo Evoluciono con Delta (premiación)
 - Reconocimiento a Trayectoria de Años de Servicio (4 personas-lealtad, sentido de pertenencia, responsabilidad)
 - Reconocimiento a “Lymseros” (10 personas con ejemplo de confianza hacia la empresa)
 - Charla El Valor de mi Trabajo (reconocimiento de trabajo y los valores corporativos)
- Entrenamientos cruzados en todas las áreas del negocio: 40% de colaboradores tuvieron la oportunidad de crecimiento profesional

Concurso :

“Yo Evoluciono con Delta”

Considerando acontecimientos importantes del 2013 como Aniversario de 30 años de Petróleos Delta; el *Reforzamiento de la Cultura Delta*; y proyectos especiales, la empresa premió el escrito que mejor exprese la experiencia personal y profesional que haya tenido un colaborador en su vida laboral en Petróleos Delta, buscando siempre la mejora continua y su desarrollo profesional.



El señor Federico Humbert, visitó las instalaciones durante el mes del aniversario.

El señor Federico Humbert, entregó personalmente los reconocimientos a los ganadores del concurso



Nadia Barrante

Petróleos Delta- Panamá



Analida Barsallo

Petróleos Delta- Panamá



Francisco Barrios

Petróleos Delta-Panamá



Alexandra Ulate y Alex Flores

Petróleos Delta- Costa Rica

En el 2013 nuestro programa de capacitación continúa su desarrollo, aplicando la metodología DNC (Detección de Necesidades de Capacitación); el foco de atención está en lo que se viene haciendo con el propósito de hacerlo mejor sobre la base de los procesos críticos que impactan directamente en el logro de los objetivos del negocio.

Para el año 2013, el enfoque de capacitación sigue su orientación a promover y desarrollar la cultura organizacional de Petróleos Delta, haciendo énfasis en las conductas que debe tener un colaborador, la manera de comportarse en su vida laboral la forma y de hacer nuestros negocios y a la vez el comportamiento que debe mantener el personal, respetando los principios de la ética y valores que rigen en la empresa.

El objetivo específico del Programa de Capacitación 2013:

- Contribuir a la integración de los talentos que participan en Proyecto Evolución (mejora de procesos financieros y operativos).
- Nivelar las habilidades técnicas del personal del área financiera y operativa.
- Atención al cliente interno y externo.
- Adaptación al cambio, integración de equipos, dinamismo y automotivación.
- Fundamentar el desempeño del personal en valores.

El Plan de capacitación y desarrollo cubrió todos los niveles de la estructura organizacional. Los resultados fueron muy positivos. Se reforzó la integración en toda la organización y se reforzó la relación con nuestros clientes.

INDICADORES

Para el periodo 2013 se invirtió en nuestro personal
\$26,539.59

INDICADOR	PMA	CR
Total de Capacitaciones	30	8
Total de Horas de duración de las capacitaciones	1184	152
Inversión Promedio por participante	\$294.16	\$542.00
Total Invertido (Ejecutado al 31 de dic. 2013)	\$21,473.35	\$2,710.00

ESTUDIOS SUPERIORES	PMA	CR
Estudios Universitarios	\$2,356.24	\$0.00
Total de Inversión	\$23,829.59	\$2,710.00

Nuestra Gente:



CAPACITACION

Y

DESARROLLO



Nuestra Gente:



PROGRAMA

CONOCE

ACTIVAMENTE A

TU EMPRESA



Es un día de reconocimiento en una estación de combustible, donde los que atienden son personal administrativo de Petróleos Delta mientras que el personal de la estación disfruta de atenciones y se divierten.

Este plan involucra a todos los colaboradores administrativos en Panamá y Costa Rica y visita a todas las estaciones de Petróleos Delta cumpliendo un cronograma anual de visitas.



En el año 2013 el programa continúa con éxito y gran aceptación, el mismo permite que los colaboradores administrativos laboren un día completo en una estación de servicio, despachando combustible, atendiendo a clientes, mientras que los reales vendedores de pistas supervisan nuestra laborar o se relajan con masajes, juegos de dominós, o simplemente descansando.

Con esto, buscamos que nuestro personal conozca el corazón de nuestro negocio, que aprenda la gestión operativa de una estación de combustible, pero principalmente que valore las condiciones donde labora, en oficinas con aire acondicionado, sillas cómodas, cafetería, entre otras.; mientras que nuestros vendedores de pistas tienen que trabajar bajo las condiciones climáticas existentes.

Una muestra más de reconocimiento, no solamente para nuestros clientes y vendedores de pista; sino para nuestro personal administrativo, quienes crecen profesional, emocional y espiritualmente cada vez que les corresponden conocer la empresa, no desde la comodidad de la oficina, sino ACTIVAMENTE desde una estación de combustible.

Nuestra Gente:



LA COMUNIDAD Y EL VOLUNTARIADO



El 2013 fue un año de logros para el Voluntariado de Petróleos Delta Panamá "Maxi Ayuda" y Petróleos Delta Costa Rica "Delta Ayuda" Maxi.

Se incorporaron nuevos voluntarios y se logró mantener la participación activa de una gran cantidad de voluntarios, lo que generó un impacto positivo en las actividades desarrolladas pues se contó con más apoyo para la realización de las mismas.

En Petróleos Delta mantiene su compromiso permanente con la comunidad y el medio ambiente, por tal razón promueve y aprueba el voluntariado en su personal en diversas formas:



TIPOS	DESARROLLO DEL VC	
MATCHING	La empresa motiva a los trabajadores a realizar Voluntariado en ONGs a elección.	✓
EN GRUPO	El VC de la empresa se compromete con un proyecto específico.	✓
PERSONAL A PRESTAMO	La empresa ofrece personal en préstamo a ONGs para proyectos específicos.	✓
PERMISO SERVICIO SOCIAL	La empresa permite a sus empleado suspender sus acciones laborales para realizar acción voluntaria.	✓
VOLUNTARIADO INTERNO	La empresa motiva a sus empleados de plana media y mayor a realizar acciones voluntarias de apoyo a otros empleados de la misma compañía.	✓

A continuación se detalla nuestro indicador de VC:

INDICADOR 2013	Panamá	Costa Rica
Total de colaboradores al 2013	136	25
Total de voluntarios inscritos al 2013	40	15
Total de voluntarios vs. Total de colaboradores	29%	60%

Se fortalecieron alianzas con diferentes ONG y se realizaron charlas cortas para informar a nuestros Voluntarios sobre los objetivos de cada ONG y la forma de apoyo. A continuación todas las actividades que realizamos por segmento.



Una iniciativa muy importante en el 2013 fue la realización de la campaña “Apoyo al Hospital del Niño”, en donde Petróleos Delta, colaboradores, voluntarios y clientes participaron en activaciones durante el mes de octubre mes de aniversario para recaudar fondos en nuestras estaciones de servicio en beneficios de los programas de salud del área de neonatología del Hospital del Niño en Panamá, nuestra regalo fue en beneficio de los niños.



MEDIO AMBIENTE:

- Limpieza de Playa Punta Arenas (Costa Rica)

EDUCACION:

- Por segundo año consecutivo se desarrollo el Programa de “Yo estudio y vivo en Valores” dirigido a niños de escuelas públicas:
 - Escuela José Agustín Arango: 6 Sesiones que impactaron a 180 estudiantes
 - Escuela Republica El Japón: 4 sesiones que impactaron a 120



NIÑEZ:

- Realizamos 3 sueños a niños que padecen de enfermedad que condiciona su vida.
- 2 Colectas de pañales desechables para neonatología del Hospital del Niño de Panamá y Costa Rica.
- 2 Colectas de Cremas para los niños de la Comarcas Indígenas.
- 1 Lechetón en beneficio de los niños del Bacco Barú-Chiriquí.
- 1 Colecta de ropa para los niños de las Comarcas.
- 2 Actividades en Casa Hogar San Lázaro (Costa Rica):
 - Celebración del día del Niño.
 - Celebración de Fiesta de Navidad
- Celebración del Día de las Madres a madres adolescentes en áreas de riesgo social (Costa Rica).
- 1 Carrera/caminata en beneficio de los niños con leucemia y cáncer (Costa Rica).

ADULTOS MAYORES: Participación de carrera en beneficios de adultos mayores Hogar Blancos Cervantes.



Nuestra Gente: Salud y Bienestar

El contar con un buen seguro médico privado que incluye la atención dental, forma parte de los beneficios que se ofrece a los colaboradores en Delta y a sus familiares, en los diferentes planes. Esta póliza abarca la atención en las mejores clínicas y hospitales, al igual que una red médica capacitada y confiable; la empresa cubre un 75% de la cuota mensual.

Como complemento, se programan durante el año diferentes actividades en el marco de la salud, invitando a todos los colaboradores para su participación.

- ⇒ Jornada de vacunación
- ⇒ Sesiones de ejercicios
- ⇒ Feria de Salud
- ⇒ Charlas para la Prevención de Enfermedades
- ⇒ Apoyo a la Campaña contral el Cáncer

Jornada de Vacunación

A manera de prevención y con el apoyo del Ministerio de Salud, se realizó en el mes de julio la Jornada de Vacunación en donde se administraron vacunas contra la influenza, sarampión, rubiola, tétano y neumococo. El personal participó de forma responsable, actualizando sus tarjetas de vacunación.



Feria de Salud

Con la participación de una variedad de proveedores relacionados al tema de la salud y la belleza, se celebró en el mes de agosto la Feria de Salud, en coordinación con nuestro corredor de seguros Corporación Continental. En esta ocasión se ofreció a los colaboradores charlas sobre el tema de Nutrición.



Sesiones de Ejercicios

Con el propósito de incentivar entre los colaboradores las buenas costumbres para conservar la buena salud, se organizó una sesión de ejercicios y aeróbicos con el apoyo de Power Club, en uno de nuestros salones. El personal que participó se relajó y disfrutó de una sesión con música y ejercicios.



Apoyo a la Campaña contra el Cáncer

En apoyo de la Campaña contra el Cáncer, se escogió un día para vestir los colores Rosado y Celeste y se distribuyeron para el mes de octubre, los pines de la Campaña. Como parte de los beneficios que ofrece el seguro médico a los colaboradores afiliados, se brindó información de las ofertas en los diferentes centros y hospitales, para la realización de los exámenes de mamas y próstata.



Nuestra Gente:

Actividades Celebrando los 30 Años

Las actividades que promueven la integración de todos los colaboradores son coordinadas cada trimestre por el Departamento de Recursos Humanos, escogiendo cada año diferentes eventos que sean del agrado del personal. Esto genera un ambiente de expectativa, motivación y camaradería, reforzando el sentir de “familia Delta” que desea la empresa. A continuación las actividades realizadas en el año 2013:

30 Años de Aniversario de Delta

El 21 de octubre de 2013 Petróleos Delta cumplió 30 años en el mercado, ocasión en que se realizó una misa de agradecimiento en la Parroquia Santa Marta, con la participación de todos los colaboradores. Posteriormente se invitó a un desayuno en donde se destacaron a los colaboradores con más de 30 años en la empresa. Este acontecimiento tan especial se resaltó en las distintas actividades del año, con regalos a los colaboradores en las reuniones trimestrales, con un suéter con el logo de 30 Años y en el mes de octubre se enfatizó la importancia de

los valores de tener un buen trabajo.





Parroquia de Santa Marta



Empleados con 30 años y más en la empresa:

Alejandro Ayala, Samuel Lozada, Sarita Medina, Elda Caballero



Fashion Week

Tomando como base los atuendos no permitidos para el uso en la oficina, se organizó de forma jocosa la semana de "Fashion Week". Durante esta semana los



colaboradores se vistieron de playa, de colores neón, de bermudas, con zapatillas y sandalias, con sombreros y las damas pudieron usar las uñas con diseños y colores extravagantes.



Fashion Week



Caminata Delta 30 Años

Celebrando el Aniversario de los 30 Años, y promoviendo actividades para el bienestar y la salud de todos los colaboradores, se realizó una caminata en la Calzada de Amador, en una tarde llena de sol, brisa y olor fresco de mar. Posterior a la caminata, los participantes compartieron en un restaurante del área.



Nuestra Gente: Fechas y Celebraciones Importantes

Día del Contador

Los Contadores celebraron su día con un convivio en Cerro Azul, con el tema de La Búsqueda del Tesoro. Los equipos formados se esforzaron para obtener el premio mayor y disfrutaron de la actividad, reforzando el trabajo en equipo, confianza y organización.



Celebración de los Cumpleaños del Mes

La celebración de los cumpleaños es la actividad que comparten mes a mes todos los colaboradores para agasajar a sus compañeros, compartir momentos de relajación y esparcimiento, recibir información de interés general, saborear las diferentes viandas y primordialmente reforzar el trabajo en equipo de los grupos formados con personal de diferentes áreas. En las oficinas de San Miguelito y en Camino de Cruces se prepararon estas celebraciones cada mes y algunos cumpleaños se celebraron con el personal de ambas oficinas, en actividades coordinadas por Recursos Humanos.





Día del Niño

Los hijos de nuestros colaboradores pudieron compartir con sus padres celebrando en el mes de julio el Día del Niño en una tarde de bolos en las instalaciones de Bolos El Dorado. Fue un evento lleno de alegría, música, comidas, dulces, bolsas de golosinas y regalos sorpresas para cada participante.



Día del Padre

Los Padres de Delta celebraron en esta ocasión su día, vistiendo la camiseta roja de nuestra Sele y asistiendo al juego de fútbol de Panamá vs México, que se realizó en el Estadio Rommel Fernández. Se coordinó el traslado de todos los papás en un cómodo bus, con boquitas y refrescos para el camino.



Día de la Madre

El Día de las Madres se celebró con todas las madres de Delta, con un almuerzo buffet en uno de los restaurantes del Hard Rock Hotel, recibieron presentes y hermosas rosas por parte del personal Ejecutivo.



Mes de la Patria

En conmemoración del Mes de la Patria los colaboradores vistieron sus trajes típicos en diferentes ocasiones en el mes y se escogió el Día Típico para que todos lucieran sus galas. Las comidas, dulcesitos y picadas acompañaron esta velada con la celebración de los cumpleaños de Noviembre.



Fiesta de Navidad y Celebración de los 30 Años de Delta

Con una cena de gala tipo buffet se realizó la celebración del Aniversario 30 de Delta en conjunto con la fiesta de Navidad, en los elegantes salones del American Trade Hotel. Los asistentes bailaron con la música de una orquesta en vivo, además disfrutaron del show de un famoso reggaesero local. Se rifaron entre los asistentes, 30 televisores LCD de 42", representando los 30 años de Aniversario. Fue una velada con mucho brillo, alegría y satisfacción por parte de los asistentes.



