

Informe del Progreso 2017



Índice General

- Mensaje Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General
- Alcance del Informe
- Nuestros Valores:
- Los Principios del Pacto Global en Delta
- Relación con Nuestros Grupos de Interés
- Excelencia en el Servicio
- Nuestra Gente: Capital más valioso
- Medio ambiente
- Contribución y cooperación con la sociedad
- Carta Compromiso



Petróleos Delta renueva un año más su compromiso de adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que estamos suscritos desde el año 2003. Mediante el mismo, nos comprometemos a gestionar nuestra actividad bajo los Diez Principios Básicos del Pacto Mundial, en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha Anticorrupción, tal y como persigue esta iniciativa de carácter internacional creada en el año 2006.

Como empresa responsables atendimos el llamado para adoptar los valores y los principios del Pacto que buscan conectar las culturas, a las personas en todo el mundo y que den un significado práctico a los mismos, en especial en los países en donde operamos, Panamá y Costa Rica.

En esta comunicación del progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Global y sus principios a las metas del negocios, cultura y operaciones diarias, alineados a los objetivos de desarrollo sostenible. También, nos comprometemos a compartir esta información con los grupos de interés por medio de nuestros canales de comunicación.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'A. Gerbaud de la Guardia'.

Augusto Gerbaud de la Guardia
Vicepresidente Ejecutivo y Gerente
General

Alcance y cobertura del presente informe da cuenta del desempeño económico, social y ambiental relacionados con los diez Principios del Pacto Mundial durante el periodo 2017.

Su alcance incluye las actividades de Petróleos Delta, S.A. en Panamá y Costa Rica. La información contenida en el informe ha sido preparada mediante un trabajo conjunto de todas las vicepresidencias relacionadas con las actividades del negocio que involucran a nuestros grupos de interés: Accionistas, Comunidad y Medio ambiente, Entidades Reguladoras, Proveedores y Contratistas, Pisteros /Bomberos, Colaboradores y Clientes.

Somos conscientes de que esta iniciativa cuyo propósito es promover la incorporación de valores y principios universalmente reconocidos a la visión estratégica y las prácticas corporativas de las empresas, se promueve una mayor **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

Alcance del Informe



Reporte de la Administración



Augusto Gerbaud de la Guardia
Vicepresidente Ejecutivo y Gerente
General

Para Empresa General de Petróleos, S.A., 2017 fue, sin lugar a dudas, un año muy especial sobresaliendo el hecho de que el 31 de agosto se logró concretar la compra de las operaciones de TOTAL en Costa Rica, mediante la adquisición del 100% de las acciones de la sociedad Total Petróleo Costa Rica, S.A. y subsidiarias, a la empresa francesa Total Marketing Services.

Esta importante adquisición incluye una excelente red de 19 estaciones de servicio en Costa Rica, el negocio de venta de combustibles a granel a clientes comerciales y todos los activos y equipos necesarios para operar el negocio, pero principalmente, a 222 nuevos colaboradores 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 este mercado o en ampliar su participación en el mismo. Al final se pudo cerrar la compra, obteniendo adicionalmente el “concepto favorable” de la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM), lo que nos protege en el futuro ante cualquier reclamo en temas de competencia o de concentración económica, debido a la importante participación que tenemos ahora en el mercado de estaciones de servicio en Costa Rica, con 53 estaciones a nivel nacional.

Adicionalmente, es importante recordar que en 2017 continuamos operando nuestros negocios en una industria que cambió significativamente a mediados de 2014, cuando los precios del crudo y sus derivados cayeron de manera drástica. Esto debido a (i) una sobreoferta en el mercado causada principalmente por el incremento de la producción en los Estados Unidos, (ii) a una reducción en la proyección de la demanda en grandes mercados como China y (iii) a la decisión por parte de la OPEC, liderada por Arabia Saudita, de no reducir su participación de mercado para restablecer el balance entre la oferta y la demanda, ante estas nuevas realidades del mercado mundial de hidrocarburos.

En el caso particular del crudo (tanto el WTI como el Brent), que habían estado por algún tiempo alrededor de los US\$100-110 por barril, llegó a cotizarse por debajo de US\$50 por barril a finales de 2014 y continuó bajando durante el 2015 acercándose a los US\$30 por barril, precios que no se veían desde hace más de 13 años. Sin embargo, como resultado de un cambio en la estrategia de la OPEC, que decidió finalmente reducir de manera organizada la producción de crudo, acción esta que fue respaldada por varios otros países productores que no forman parte de la OPEC, en 2016 se registró un cambio en la tendencia hacia la baja prevaleciente en los dos años anteriores. Esta tendencia se mantuvo durante el 2017 llegando a un promedio anual de US\$54 por barril (versus US\$43 por barril en 2016), pero aún así muy por debajo de los precios en el mercado tan solo unos cuantos años atrás.

Reporte de la Administración

Los precios internacionales bajos han afectado significativamente la economía de los países productores y a las grandes transnacionales petroleras por cuatro años seguidos. Sin embargo, esta situación beneficia de manera directa a los países como el nuestro que importa el 100% de sus combustibles. Para ponerlo en perspectiva, si comparamos los precios al público en 2017 versus los de la primera mitad de 2014 (antes de que se registrara la caída del mercado), el consumidor panameño que se abastece en estaciones de servicio se ahorró aproximadamente US\$50 millones mensuales. Si le sumamos el consumo de la industria, el ahorro mensual se aproxima a los US\$65 millones.

Enfocándonos ahora en los resultados operativos de 2017, 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. Sin embargo, apoyados en la dedicación y esfuerzo de toda la organización, de los concesionarios Delta y a la preferencia de nuestros clientes, tanto en Panamá como en Costa Rica, se lograron vender un total de 556.7 millones de galones, lo que representa un crecimiento de 27.1 millones de galones (+5.1%) 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, 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 272.2 millones de galones (+5.8% versus 2016). Convencidos de que la clave del éxito en esta línea de negocios 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 136 estaciones e incluyendo las 34 estaciones en Costa Rica, enfocados principalmente en motivar a los más de 1,500 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 de 2017 posicionan nuevamente a Petróleos Delta como el líder indiscutible en preferencia y satisfacción al cliente en Panamá.

En Panamá se construyeron tres nuevas estaciones, se logró un cambio de bandera a la marca Delta y se invirtió en la remodelación y ampliación de doce de nuestras principales estaciones, incluyendo una remodelación completa a la emblemática estación San Gabriel, en la cual se incorporaron nuevos elementos gráficos encaminados a la evolución de nuestra imagen en estaciones de servicio. Adicionalmente, se adquirieron propiedades en ubicaciones estratégicas y continuamos implementando un agresivo plan de expansión con proyectos importantes a nivel nacional, todo esto para garantizar nuestro liderazgo indiscutible en el mercado. En Costa Rica, el cambio en esta línea de negocios, fue aún más significativo, al incorporar a partir del 1 de septiembre las 19 estaciones de servicio que se adquirieron de TOTAL, iniciando de inmediato el proceso de cambio de imagen a la marca Delta.

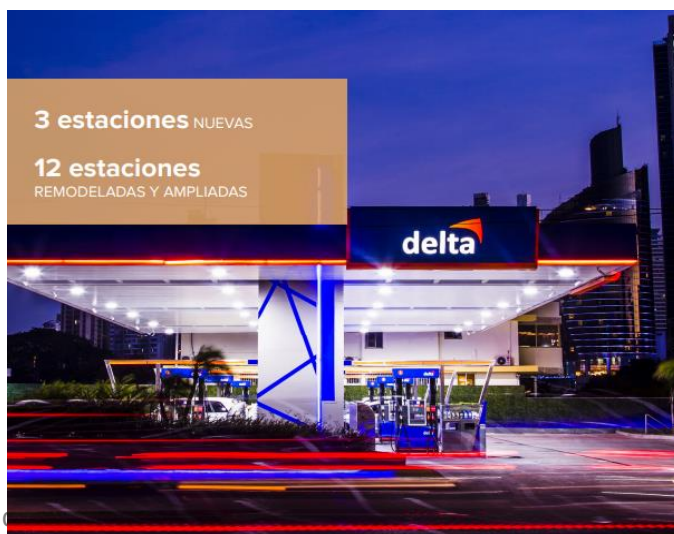
Reporte de la Administración

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 94.9 millones de galones (+9.1% vs 2016), impulsadas principalmente por un incremento inusual en proyectos de infraestructura vial, en ventas “spot” a generadoras térmicas y al crecimiento sostenido que mantiene la tarjeta Maxiflota (+6.3%). En adición, se logró ganar nuevamente el contrato para el suministro de los vehículos del gobierno, asegurando este volumen hasta el año 2020 y, por primera vez en nuestra historia, ganamos la licitación de la ACP para suplir el diésel que consumen todos los remolcadores, dragas y equipo de mantenimiento del Canal de Panamá por los próximos tres años.

En el negocio de aviación, nuestro principal cliente (COPA Airlines) continuó agregando nuevos destinos y frecuencias, aunque menos agresivo que años anteriores, por el desmejoramiento económico que prevalece en algunos de sus principales destinos. Aun así, gracias a su preferencia, y a que otros clientes de gran prestigio como KLM y Air France agregaron también frecuencias adicionales, nuestra participación de mercado al final del año llegó a 82%, lográndose vender 188.2 millones de galones (+2.2% vs 2016).

Es importante resaltar el extraordinario esfuerzo logístico 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 53 cisternas diarias, y así mantener el inventario necesario disponible en todo momento.

Como resultado del crecimiento en el volumen de ventas (+5.1) y del incremento en los precios internacionales de los productos que vendemos en el mercado, en 2017 se registraron ventas por US\$1,223 millones (+24% vs. 2016). Desde el punto de vista financiero y gracias a una efectiva y cautelosa administración de precios, márgenes y gastos, la utilidad neta de Empresa General de Petróleos incrementó 5% a US\$25.9 millones.



“... SE LOGRARON VENDER UN TOTAL DE **556.7 millones de galones**, LO QUE REPRESENTA UN CRECIMIENTO DE 27.1 millones de galones (+5.1%) CONTRA EL AÑO ANTERIOR...”

“...la utilidad neta DE EMPRESA GENERAL DE PETRÓLEOS incrementó 5% a **US\$25.9 millones...**”

Reporte de la Administración

El balance de situación de Empresa General de Petróleos, S.A., al 31 de diciembre de 2017, nuevamente refleja una posición financiera muy sólida, aunque levemente distinta al de la misma fecha del año anterior, simplemente porque la transacción de compra de la operación de TOTAL en Costa Rica se llevó a cabo el 31 de agosto de 2017 e incluyó tanto endeudamiento como el uso de fondos propios. Por el lado de los activos, cerramos el ejercicio fiscal con US\$39.1 millones en efectivo, una cartera de crédito de US\$43.3 millones muy sana y con baja morosidad, con inventarios de productos de US\$23.7 millones, y con un incremento en el valor de nuestras propiedades y equipos de US\$119.7 millones como resultados de la implementación del plan de inversiones y de la adquisición de las propiedades de TOTAL en Costa Rica. Al final del ejercicio fiscal, el Patrimonio de los Accionistas registró un incremento de US\$7.7 millones a US\$119.3 millones, aun cuando se declararon y pagaron US\$16.0 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 año 2017 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 TOTAL en Costa Rica, todo el resto del personal pudo mantener el enfoque en la implementación efectiva y a tiempo de los pilares estratégicos identificados para mantener nuestro liderazgo en el mercado, alcanzando 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.

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 31 de agosto de 2017, 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 TOTAL en 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, tanto en Panamá como en Costa Rica.

Nuestro Crecimiento

Petróleos Delta, S.A. es una empresa de capital panameño. Nació en 1983, al adquirir los activos de la compañía Gulf Petroleum en Panamá, manteniendo desde entonces los mismos estándares de calidad que una empresa multinacional.

Petróleos Delta, S.A. es la petrolera con mayor número de estaciones de servicio (más de 190 estaciones en Panamá y 54 en Costa Rica) y de clientes industriales en Panamá.

Desde el año 2007, Lubricantes Delta, S.A., compañía subsidiaria de Petróleos Delta, S.A., distribuye los productos lubricantes y grasas de la prestigiosa marca Mobil para toda la República de Panamá. Ahora contamos con más de 200 productos a su disposición.

El 28 de diciembre de 2010, adquiere los activos y pasivos de Royal Dutch Shell Plc en Panamá y en Costa Rica.

En septiembre de 2017 adquiere los activos y pasivos de la operación de la empresa francesa Total en Costa Rica.



1958



1983



2010



2011



2017



Fecha importante: 01-09-2017

El día 1º de septiembre la familia Delta operación Costa Rica creció; se recibió con mucho cariño a todos los colaboradores del proceso de adquisición de total lo que dio inicio al desarrollo de nuestro proceso de integración en cumplimiento de nuestra cultura organizacional.

**Mantener
vivos sus
valores, es
nuestro
compromiso**



El éxito no se mide por el dinero que se gana o se tiene, ni por los títulos o por el poder que se pueda ostentar. **El éxito** se mide por la **calidad de personas que alcanzamos ser.**

Federico Humbert

Nuestros Valores

Ante el dinamismo y la rápida evolución de la industria en Panamá, nuestros valores siguen siendo la base sobre las que se construyen nuestras acciones y toma de decisiones. Expresan lo que somos, cómo nos comportamos y en lo que creemos. En DELTA, garantizamos la seguridad en la operación, nos enfocamos en cumplir nuestros compromisos con seriedad ante el cliente, buscamos constantemente la excelencia, y actuamos con integridad y respeto incluyendo a todos nuestros grupos de interés.



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.

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.

Código de Ética

En DELTA somos fiel reflejo de los principios y normas que nos rigen, siendo ejemplo de conducta, responsabilidad y profesionalismo. El Código de Ética en nuestra guía:

- Responsabilidad de todos los colaboradores
- Responsabilidad del Personal Ejecutivo
- Transparencia e Integridad de la Información
- Relación con las Autoridades Públicas
- Relación con la Comunidad
- Relación y Actividades Políticas / Gremiales / Sociales / Religiosas
- Administración y cuidado de la información y de los recursos

Los Principios del Pacto Global

La empresa privada tiene un enorme impacto en un mundo globalizado y tiene un rol clave en la consecución de la Agenda 2030 con su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Somos parte indispensable en este proceso de internalización, cumplimiento y promoción; y esto trae como consecuencia que tenga que producirse un cambio de conciencia y de estado consecuente con los cambios del entorno; en esa base la ética, los respetos sociales recíprocos y normas de comportamiento universales se hacen imprescindibles y totalmente necesarios.

Delta es firmante del Pacto Global desde el año 2003. Esta adhesión constituye la base de su Responsabilidad Social Corporativa e implica un compromiso empresarial con la defensa de los Derechos Humanos, el cuidado del medio ambiente, la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Los 10 principios del Pacto Global



Los Principios del Pacto Global

Dimensión	Pincipios	Compromiso Delta	Cultura Organizacional
Pacto Global			
Derechos Humanos	<p>° Principio 1:</p> <p>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>° Principio 2:</p> <p>Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos</p>	<p>° Delta reconoce, respeta y apoya la "Declaración Universal sobre los derechos humanos"</p>	<p>Código de Ética</p> <p>Valores de Delta</p>
Estándares Laborales	<p>° Principio 3:</p> <p>Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva</p> <p>° Principio 4:</p> <p>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>° Principio 5:</p> <p>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>° Principio 6:</p> <p>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	<p>° En Petróleos Delta no usa trabajo forzado de ningún tipo o trabajo infantil.</p> <p>° En Petróleos Delta se apoya la libertad de asociación, reconoce el derecho a negociación colectiva como a sociedad solidarista. DELTA cumple los convenios que están vigentes en materia de negociación colectiva y dispone de un sistema de evaluación del desempeño profesional</p> <p>° Nuestra gente labora dentro de un entorno de respeto de sus derechos, no son vulnerados. Se trabaja día a día por mantener un gobierno corporativo justo que permita a través de sus decisiones tener a colaboradores motivados, desarrollados y que puedan laborar en un entorno de respeto y se sientan felices.</p> <p>° Existen vías de comunicación y participación de los empleados que son reflejadas en los distintos formatos internos que dispone la empresa.</p> <p>Participación de diversidad de género y religión.</p>	<p>Código de Ética</p> <p>Valores de Delta</p> <p>Procesos de Gestión del Capital Humano</p> <p>Código de Ética Reglamento Interno</p>

Los Principios del Pacto Global

Dimensión	Pincipios	Compromiso Delta	Cultura Organizacional
Pacto Global			
Medio Ambiente	<p>° Principio 7:</p> <p>Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>° Principio 8:</p> <p>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>° Principio 9:</p> <p>Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>°Mantenemos nuestra campaña, "si no me usas apágame" en todas las oficinas, para el uso racional de electricidad.</p> <p>°En Delta se tiene establecido procesos de seguridad ambiental en todas sus operaciones durante la prestación del servicio y el soporte logístico a las instalaciones.</p> <p>°Se promueve actividades a través del Voluntariado Corporativo, con el fin de promover el cuidado del medio ambiente y el apoyo a las comunidades cercanas a los proyectos</p> <p>Reciclaje de equipos tecnológicos. Intranet para comunicar en lugar de utilizar memos.</p>	<p>Código de Ética</p> <p>Valores de Delta</p> <p>Valores de Delta</p>
Anti-Corrupción	<p>° Principio 10:</p> <p>Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno</p>	<p>°En nuestra Código Ético, de obligado cumplimiento, se recoge:</p> <p>°Las relaciones con nuestros clientes no darán lugar a ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a la buena praxis o atente contra la salud de la población.</p> <p>°No se podrá recibir regalos de proveedores, en forma de dinero, servicios o artículos, promocionales o no, de alto valor o que excedan razonablemente las normas habituales de cortesía.</p> <p>°Del mismo modo, se evitarán situaciones de entrega de obsequios que puedan incomodar a nuestros proveedores o que puedan ser malinterpretadas por terceros.</p>	<p>°Código de Ética, Políticas y Procedimientos, Evaluación de proveedores y sub-contratistas</p>

Mecanismo de Diálogo con Grupos de Interés

Cientes

- Capacitaciones
- Encuentros: CAD Costumer Appreciation Day
- Asesoramiento técnico
- Servicio Postventa
- Seguimiento de satisfacción
- Ferias industriales
- Visitas periódicas a las instalaciones y plantas operativas

Colaboradores

- Reuniones de equipos (área funcional)
- ECO – Encuesta de Clima Organizacional
- Reuniones trimestrales – Resultados Financieros
- Capacitaciones
- Delta Informa – Boletín Interno
- Cartelera, comunicados
- Intranet

Pisteros

- Capacitación en seguridad
- Programas de mejora continua
- Reuniones periódicas

Proveedores y Contratistas

- Practicas comerciales honestas
- Convenios Marcos
- Auditorías de calidad - certificaciones
- Acuerdos estratégicos y licitaciones
- Reuniones periódicas – Análisis de Proyectos

Entidades Reguladoras

- Reuniones periódicas
- Cumplimiento de regulaciones y acuerdos
- Auditorías de calidad
- Acuerdos estratégicos y de desarrollo

Comunidad y Medio Ambiente

- Participación activa en organizaciones e instituciones
- Dialogo, colaboración y trabajo en conjunto con ONG's
- Programa de atención de necesidades

La relación con los grupos de interés es un elemento clave de la estrategia y la cultura corporativa de **Petróleos Delta, S.A.** para alcanzar su misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas, y la visión de convertirse en la mejor empresa del área.



Consumidores

- Mercadeo responsable basado en honestidad
- Comunicación por medio de redes sociales de forma responsable y oportuna
- Asesoramiento técnico
- Seguimiento de satisfacción
- Atención directa y oportuna
- Dialogo por medio del feedback de evaluación del servicio
- 190 Estaciones de Combustible en Panamá
- 55 Estaciones de Combustible en Costa Rica

Accionistas

- Reuniones periódicas
- Presentación de resultados
- Transparencia
- diálogo e intercambio de información
- Escucha de expectativas
- Comités consultivos

Petróleos Delta y su Compromiso con los ODS



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas son un reto al que deben aportar todos los agentes sociales, principalmente las empresas.

Delta a través de sus pilares y actividades de negocio, así como de todos sus programas de inversión en la comunidad, contribuye directamente a la consecución de los ODS.

Para el período 2018 se continuará con los esfuerzos en impulsar estos objetivos y conocimiento tanto a nivel interno como externo en todos sus grupos de interés.



Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo opera bajo procesos confiables y transparentes que nos ha permitido crecer, posicionarnos y evolucionar como una empresa exitosa desde hace más de 34 años. Esta solidez es reflejo de las buenas prácticas de nuestro Gobierno Corporativo, enfocadas siempre a garantizar la creación de valor para todos nuestros grupos de interés. El Gobierno Corporativo es el conjunto de normas, políticas y procedimientos que rigen a PETROLEOS DELTA.



Las prácticas de buen gobierno de la empresa están marcadas por las directrices de la Comisión de Bolsa y Valores en Panamá, los principios del Pacto Social.

Nuestro principal órgano de Gobierno es La Junta Directiva responsable de la designación y nombramiento del Gerente General y Vicepresidente Ejecutivo. También es responsable de la supervisión y control de la actividad de la compañía, con competencia exclusiva sobre las políticas y estrategias generales.



Además, es responsable de normar a la organización por medio del Código de Ética, pues es el Comité de Ética quien se encarga de su total cumplimiento, al igual que de vigilar la buena administración de la empresa a través de los tres comités que lo conforman: Comité de Auditoría, Comité de Crédito, Comité de Planeación y Comité de Finanzas.

Nuestras prácticas corporativas se sujetan a las leyes de los países en donde tenemos operaciones (Panamá y Costa Rica) así como a los estándares de gobierno corporativo dispuestos.



El cumplimiento de las leyes y regulaciones de todos los lugares donde hacemos negocio, es parte del compromiso que tenemos todos los que trabajamos en DELTA, para poder alcanzar nuestro objetivo: generar valor.

DELTA y su participación en Gremios

Para Petróleos Delta es importante que sus colaboradores tengan una participación activa en gremios que representen liderazgo en aspectos relevantes en la sociedad y en el segmento al cual pertenece nuestro negocio.

En la actualidad contamos con representación en los siguientes gremios:

- Cámara Americana de Comercio de Panamá (AMCHAN)
- Asociación Nacional de Profesionales de Recursos Humanos (ANREH)
- Colegio de Contadores Públicos Autorizados de Panamá
- SUMARSE
- Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE)
- Cámara Panameña de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá



Nuestra Gente: Capital más valioso



En Petróleos Delta se entiende que **el activo más valioso es su gente y el desarrollo personal de cada uno, el avance y estabilidad de la empresa depende de su capital humano.**

La Gestión del talento se basa en la fidelización de los trabajadores, consiste en generar energía humana, motivar y mantener los mejores profesionales, cumpliendo y respetando sus derechos.

Nuestra Gente: Capital más valioso

En DELTA trabajamos para que los que colaboran en la empresa cuenten con todas las herramientas que les permitan desarrollarse con excelencia a nivel profesional y personal, al mismo tiempo promovemos entornos de trabajo saludables y un clima laboral cada día mejor. Gente satisfecha y comprometida hace que los resultados que nos hemos propuesto para el negocio se logren

Para alcanzar estos objetivos, las líneas estratégicas de trabajo son:



La fidelización de los trabajadores, se realiza a través de una correcta gestión del desempeño, midiendo la implicación, vinculación, encaje y compromiso de los trabajadores hacia su entorno, además de nuestra “Cultura Delta”. Un empleado fidelizado estará totalmente comprometido con la compañía, vinculándola a su desarrollo personal y profesional.

Promovemos ambientes de participación, el desarrollo de competencias del ser y el hacer, el reconocimiento, la construcción de una marca de liderazgo, además de una vida en equilibrio para las personas.



Durante el año 2017, se continuo promoviendo y fortaleciendo nuestra cultura corporativa tomando en consideración al nuevo personal operativo y administrativo adquirido en nuestro proceso de crecimiento en Costa Rica. Nos enfocados en iniciar el proceso de integración de Nuestra Gente: Cultura y Valores, Capacitación y Desarrollo y Desarrollo Integral.



Nuestra Gente: Capital más valioso

Yo si Cumpló: Reconocimiento a Buenas Prácticas Laborales



En junio de 2017 Petróleos Delta, S.A. recibió la certificación “Yo Si Cumpló” de parte del MITRADEL. Esta acreditación formaliza el reconocimiento de las **Buenas Prácticas Laborales** entre Empleadores y Trabajadores y al cumplimiento de todos y cada uno de los principios laborales y leyes contenidas en la Constitución, Códigos, Decretos y Convenios. Constituye una **MARCA DE CALIDAD** que reconoce el compromiso con la excelencia de las Empresas en tener Buenas Prácticas Laborales con sus Trabajadores y viceversa.



En Petróleos Delta estamos orgullosos de esta certificación y seguiremos esforzándonos para brindar a nuestros colaboradores los más altos niveles de calidad de vida en el trabajo.



La Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera que el capital humano es el factor fundamental dentro de la empresa. Sin la aplicación de su esfuerzo de trabajo al que hacer productivo, la actividad de la empresa carecería de sentido y el resultado que le es propia.



Delta promueve políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, y que cumplimiento de los derechos de los colaboradores.

Nuestra Gente: Capital más valioso

Estadísticas

Cantidad de Empleados DIC/2017: 411

Localidad	%
Panamá	41%
Costa Rica	59%

Sindicato	%
SITRACODISPETROLARP Panamá	28%

A. Solidarista	%
Asociación Costa Rica	10%



Distribución por Sexo	%
Femenino	30%
Masculino	70%



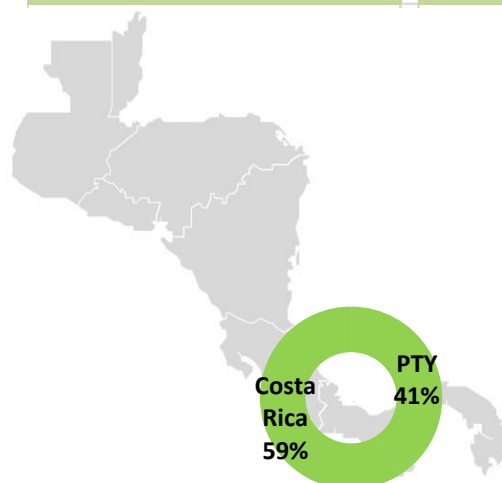
4.1 %
Índice de Rotación

Modalidad de Contratación	%
Contrato Indefinido	99%
Contrato Temporal	1%



Personal Administrativo

Evaluación del Desempeño	%
Evaluación Panamá	100%
Evaluación Costa Rica	100%



Capacitación	Panamá	Costa Rica
Ejecutado al 30 de diciembre de 2017	26,274.80	2,996.53

Nuestra Gente: Capital más valioso

Trabajando por un buen clima:

Para Petróleos Delta es parte de su gestión la mejora continua, por ende sostener un buen clima laboral es una de las nuevas variables para mejorar la productividad de las empresas, esta científicamente comprobado que trabajadores contentos es sinónimo de mejorar los resultados de cada uno y del equipo en general, así los puntos en los que puedes ver resultados son. Para el mes de julio de período 2017 se desarrollo la 7ma medición de clima la cual fue gestionada por consultoría externa y para esta oportunidad el estudio se focalizo en medir la efectividad del colaborador y el acompañamiento de sus herramientas en el proceso productivo.

Delta obtuvo un promedio de general de 85% en comparación con un 80% del mercado regional en un percentil 75.

La encuesta de clima laboral se dirigió a toda la organización:



**Petróleos
Delta
85%**

Participación	%
Panamá	93%
Costa Rica	100%

Soporte para el Éxito 86%

Ética y Valores 84%

Compromiso 87%



Nuestra Gente: Capital más valioso

Trabajando por un buen clima:

Dentro de cada Dimensión se evaluaron factores, de las cuales obtuvieron mayor porcentaje satisfactorio las siguientes:



Factor	Dimensión	Encuesta	Mercado
		Petróleos Delta 2017	Regional P75 2017
Claridad y Direccionamiento	Compromiso	95	88
Calidad y Orientación al Cliente	Compromiso	94	89
Compromiso	Compromiso	93	91
Adecuación al Cargo	Soporte para el Éxito	88	85
Gestión del Desempeño	Soporte para el Éxito	88	79

Acciones

Se ejecutó el Plan de Comunicación de Resultados a toda la organización:

1. Presentación a la Vicepresidencia Ejecutiva y Junta Directiva
2. Presentación General a toda la organización de los resultados generales
3. Se realizaron 15 focus group por área para evaluar resultados por áreas y acciones a seguir.
4. Se planificaron actividades en conjunto con cada área para cerrar los gaps evidenciados en los resultados.
5. Se tomaron acciones inmediatas en temas de capacitación de mejoras a procesos, como también actividades para fomentar la integración y colaboración entre áreas.
6. Las acciones serán desarrolladas durante el período 2017-2019



Nuestra Gente: Capital más valioso

Salud y Bienestar

Como parte del compromiso en aportar a los objetivos de desarrollo sostenible, Delta considera que el tener a un equipo de trabajo sano y feliz es vital para un negocio productivo y exitoso a largo plazo.

Capital Humano tiene la responsabilidad de liderar la ejecución del programa de salud ocupacional destinado a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Entre los beneficios se destacan:

- Programa anual de citas con médico de salud ocupacional
- Pruebas médicas completas para evaluación integral
- Seguro colectivo médico y dental con copagos accesibles para consultas con médicos especialistas y es aplicable a la familia



Por segundo año consecutivo se realizó la semana de la salud, en las que se realizaron diversas actividades como: Charlas de nutrición en donde el tema central fue la importancia de la alimentación sana y balanceada. Durante esta semana se realiza un open house en donde proveedores externos de salud y belleza pueden venir a nuestras oficinas y presentar sus productos y servicios con asesoramiento a los colaboradores.

Participantes Jornada de Vacunación	51
DPT	15
Influenza	51
Neumococo	39



Nuestra Gente: Capital más valioso



Para el período 2018 se tiene como meta diseñar e implementar políticas formales para mejorar la salud de los trabajadores y continuar con:

- Promoción de la salud en el lugar de trabajo.
- Promover la implementación y el acceso a los servicios de salud ocupacional.
- Proporcionar y comunicar las evidencias de acción y práctica.
- Incorporar la salud de los trabajadores en otras políticas.

Salud y Bienestar - Prevención

Durante el mes de prevención del cáncer se realizan diversas actividades: como charlas de sensibilización, exámenes preventivos para el personal administrativo y operativo.

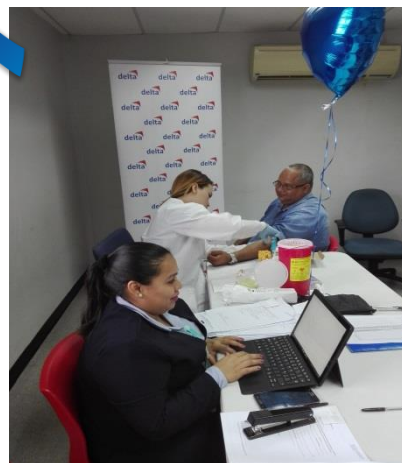
2014	2015	2016	2017
65	72	78	80

La práctica de la actividad física y deportiva en el ámbito laboral se puede definir como aquella práctica en la que el jefe o superior favorece directa o indirectamente que las personas empleadas puedan llevarlo a cabo en su puesto de trabajo.



Día Recreativo – Personal Operativo

El deporte ayuda a liberar tensiones y a **combatir el estrés**, causando bienestar en los trabajadores. Esto repercute de forma favorable en el desempeño de sus tareas.



Carrera- Caminata Ana Ross Cosa Rica

Nuestra Gente: Voluntariado Corporativo

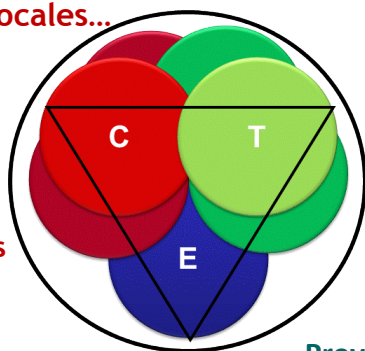


En Petróleos Delta estamos conscientes de que nuestra estructura es plataforma para la generación de beneficios sociales y medioambientales. Una vía para ello es el desarrollo de una estrategia de voluntariado corporativo, la cual existe desde el año 2010. La estrategia de Voluntariado Delta AYUDA combina **elementos de acción social con la gestión de Capital Humano**, alineado con nuestros pilares de RSE, con la **cultura y los valores de la organización**.

Una correcta política de voluntariado corporativo se desarrolla impulsando beneficios directos para: la comunidad, ONG's, las empresas y los voluntarios (empleados). Para el período 2017 se registraron 2,125 horas de voluntariado.

Comunidad, ONG,
gobiernos locales...

Contratistas



Trabajadores

Familia de los
trabajadores

Clientes

Empresa

Proveedores

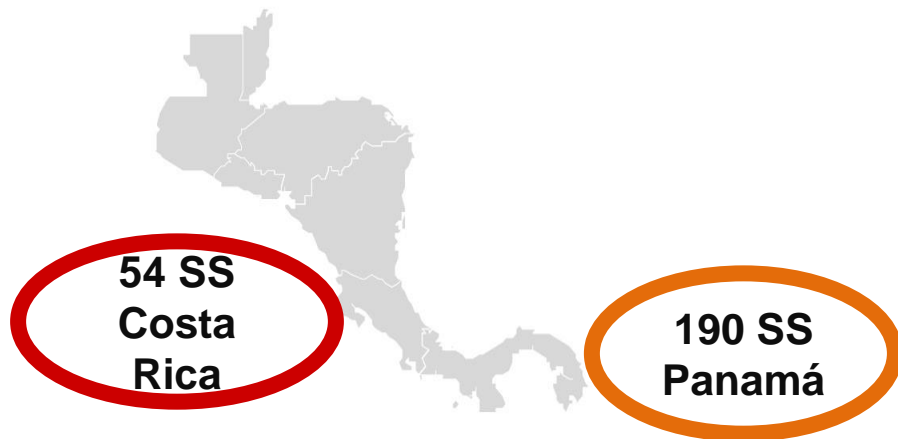


Excelencia en el Servicio

Nuestros Servicios



Nuestra prioridad en 2017 ha sido fortalecer la experiencia del cliente, en un ambiente seguro y confiable y que pueda percibir que la atención es **doble buena**.



Excelencia en el Servicio

Con el programa “Yo Soy la Diferencia” Delta motiva y capacita a los más de 1,500 vendedores de pista para que den un servicio de excelencia.

Así mismo nuestra empresa brinda trimestralmente un día de Reconocimiento a todos nuestros vendedores de pista por el buen servicio.



Excelencia en el Servicio

Delta le ha dado especial importancia al servicio como estrategia para ganar clientes.

Si bien es cierto que un gran porcentaje de las personas se inclina más por el precio a la hora de decidir dónde gastar su dinero y no tienen problema en recorrer la ciudad buscando dicho fin, otros prefieren la comodidad y un valor especial en dos opciones que se complementan:

- ☐ los beneficios económicos adicionales
- ☐ y el nivel de la prestación del servicio.

El consumidor percibe cosas simples como la presentación de los empleados o la manera en que se dirigen a ellos para atenderlos”

Nuestras actividades publicitarias incluyen el uso de la televisión, la prensa, la radio y mupis. Las redes sociales han sido otra herramienta que se han potenciado para estar más cerca de nuestros clientes.



Excelencia en el Servicio

Nuestros Servicios



Contamos con una red compuesta con 141 de estaciones que permiten al consumidor particular, empresas y gobierno por acceder al combustibles a través de un sistema controlado de tarjeta o chip Maxixi Flota.



**141 SS
Panamá**

Ventas Industriales

Servicios a la Industria



Delta suministra combustibles y lubricantes a una gran variedad de industrias, comercios y entidades del gobierno de Panamá (tanto autónomas como semi-autónomas).

Delta cuenta con más de 600 clientes comerciales e industriales distribuidos en diversos tipos de empresas como las del transporte de carga, cooperativas, fábricas de cemento, baldosas, concreteras, harinas, hoteles, lavanderías, barcos pesqueros, aerolíneas locales e internacionales, puertos, ingenios azucareros, mataderos, cervecerías, embotelladoras, la industria avícola en general, entre otras.



Los más de 30 años de experiencia, un esmerado servicio y una excelente calidad de sus productos, han sido factores claves para que Delta haya mantenido y ampliado su privilegiada posición como líder en el suministro de combustibles a los comercios e industrias de Panamá.



Medio Ambiente

Petróleos Delta, comprometido con la conservación del medio ambiente, contribuye cada año apoyando campañas encaminadas a brindar mejores condiciones al medio ambiente.

Por tal razón la reforestación constituye una actividad vital, ya que la cantidad de incendios y la tala indiscriminada de árboles y otros accidentes, han contribuido a que la concentración verde de nuestro planeta disminuya.

Nuestros colaboradores se sienten identificados con este proyecto y año tras año participan activamente en la Campaña de Reforestación – Alianza por el millón





Día de Reforestación "Alianza por el Millón"



Seguridad

Los resultados de los indicadores de seguridad de la Flota Propia son evaluados todos los años. En el 2017 se tuvo una disminución en la cantidad de incidentes en comparación a los años 2015 y 2016.

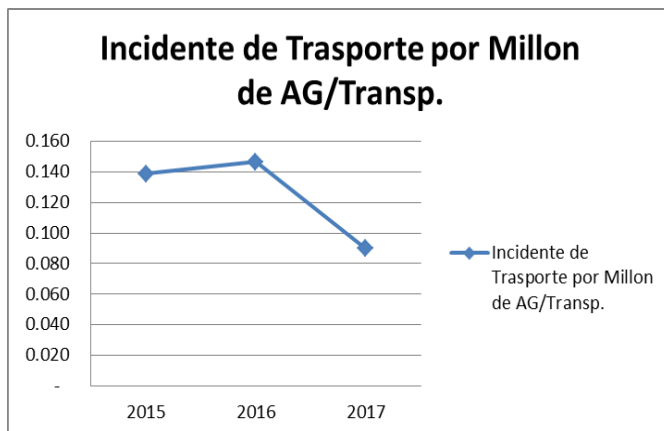
A partir de que adquirimos la flota propia de Jet sabíamos que todos nuestros indicadores se dispararían, cantidad de km recorridos, total de horas de exposición, cantidad de volumen transportado, así también el riesgo y situaciones de peligro de la flota en general.



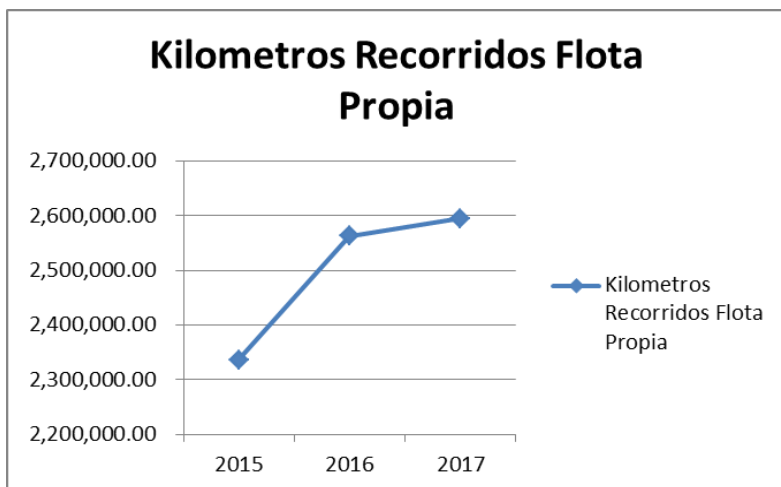
Por eso hay que resaltar el trabajo de todo el grupo, conductores y administrativos, por el apoyo y el compromiso en el cumplimiento de los procedimientos y procesos, para así seguir manteniendo los niveles de riesgo bajos y por no haber tenido situaciones lamentables. Es importante recalcar que para nosotros todos los accidentes son o pueden ser evitados.



Menor cantidad de incidentes se traduce en el cuidado a la integridad de las personas y de cada colaborador, menos gastos económicos para la empresa, menos equipos parados y la satisfacción de que transportamos combustible de una forma segura.



El control de estos indicadores nos ayudan a identificar los puntos débiles o situaciones que debemos reforzar en la flota constantemente. El secreto de la mejora continua es la consistencia en los procesos, seguimos con nuestras seminarios de seguridad, reuniones mensuales, charlas cortas, pruebas de alcohol, auditorías de manejo, carga y descarga, entre otros.



Contribución y cooperación con la sociedad

Delta como empresa privada juega un papel importante en el desafío de construir sociedades más prósperas y equitativas, en las que se amplíen las oportunidades a las personas para vivir dignamente.

Es por esta razón que DELTA, brinda la oportunidad a través de sus aportes a diferentes Organizaciones No Gubernamentales (ONG) impactando en forma positiva a la comunidad en general, fomentando la calidad de la educación y alimentación de los más necesitados, y articulando iniciativas mediante nuestro programa de Voluntariado Corporativo.

Actualmente mantenemos alianzas con:

- Fanlyc
- Pro Niños Darién
- Fundación Pide un Deseo
- Nutrehogar
- Casa Esperanza
- Patronato Hospital del Niño
- Hospital Nacional de Niños Costa Rica
- Hogar Divina Misericordia Costa Rica



Contribución y cooperación con la sociedad

Forma parte de nuestro aporte, el apoyo que brindamos a los niños que se encuentran en situación de desnutrición. Es por esto que por más de 22 años Delta ha estado presente y apoyando a Nutre Hogar en esta causa.

Nuestro aporte anual es de B/.25,000.00

Nutre Hogar



Contribución y cooperación con la sociedad

Casa Esperanza

Por varios años consecutivos, Delta reafirma su compromiso con la niñez panameña a través de una donación mensual que son utilizados para los niños y niñas de la Fundación Casa Esperanza.



Fundación Valorate

Delta aporta a la Fundación Valórate con una donación mensual.

Esta es una organización que identifica y trabaja con niños que tienen deficiencias de aprendizaje y a través de sus programas evitar el fracaso y la deserción escolar.



Contribución y cooperación con la sociedad

Hogares Crea Panamá



Hogares CREA es una organización privada sin fines de lucro, es un modelo de intervención libre de drogas, residencial, a largo plazo y libre de costo.

Vicariato de Darién



Con nuestra contribución Apoyamos a los talleres de formación para catequistas y evangelizadores de las distintas comunidades

Parroquia de Fátima

Ser parte de este compromiso y estar en constante apoyo a la Parroquia de Fátima es uno de los compromisos para nuestra empresa

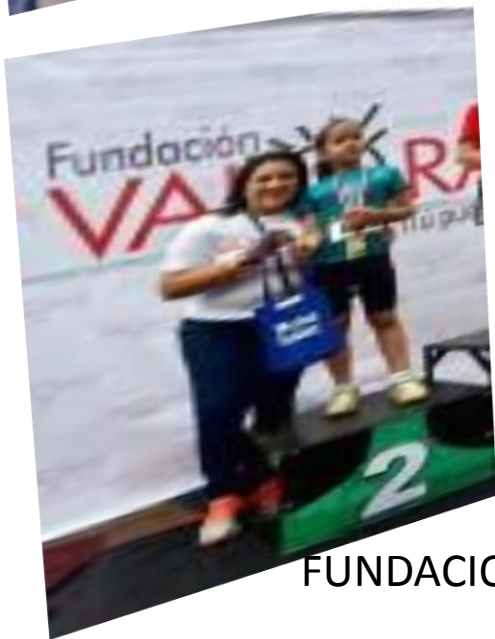


Contribución y cooperación con la sociedad

- FUNDACION LATIDOS



- SPY PANAMA

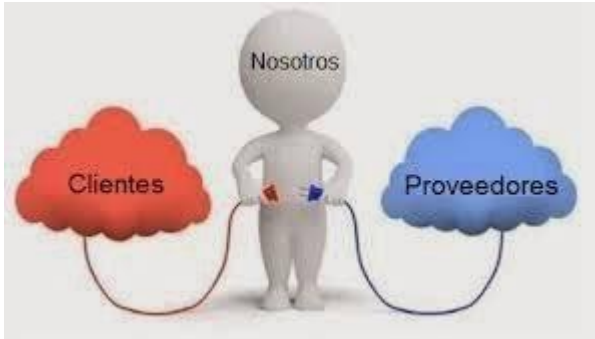


FUNDACION VALORATE



TELETON 20-30

Cientes y Proveedores



Buena relación con nuestros
Clientes y proveedores



Para Delta la buena relación con nuestros clientes y proveedores es de vital importancia ya que ellos son los que nos proporcionan los recursos materiales y humanos para que nuestra organización funcione de la forma más efectiva.

- Tanto Delta como el proveedor son totalmente responsables por la aplicación del Control de Calidad.
- Delta proporciona información clara y adecuada sobre lo que requiere.
- El contrato entre las partes debe contener Calidad, Cantidad, Precio, Condiciones de entrega y Forma de pago.
- El proveedor debe certificar y garantizar una Calidad satisfactoria de su trabajo, respaldada con datos.
- El contrato debe incluir sistemas y procedimientos para la solución de discrepancias.
- Las partes deben intercambiar la información necesaria para ejecutar un mejor Control de Calidad.

31 de octubre de 2018

Para nuestros grupos de interés:

Me complace confirmar que PETROLEOS DELTA, S.A., reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En esta Comunicación de Progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestros grupos de interés vía nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Ing. Augusto Gerbaud de la Guardia
Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General

/nmdeg

