

# INFORME DEL PROGRESO 2018



#Yooyadelta

# Índice General

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



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL



# Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General

Petróleos Delta, tiene como compromiso permanente el aseguramiento de la calidad y competitividad de sus productos y servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes; protegiendo el ambiente, la integridad física, la salud y la calidad de vida de sus colaboradores.

Al formar parte desde el año 2003 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en el cual 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.

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.

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





# Reporte de la Administración

Para Empresa General de Petróleos, S.A., el 2018 fue sin lugar a dudas un año de muchos retos, sobresaliendo el hecho de que se lograron implementar las principales sinergias identificadas durante el proceso de compra de las operaciones de Total en Costa Rica, hecho relevante que se concretó a finales del 2017. Adicionalmente, se lograron implementar las metas estratégicas planteadas gracias a la dedicación y profesionalismo de nuestros colaboradores, comprometidos todos en ofrecerle al cliente una experiencia integral y consistente de servicio, tanto en Panamá como en Costa Rica.

En el 2018 continuamos operando nuestros negocios en una industria que cambió significativamente a mediados del 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 reestablecer 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 \$100-110 por barril, llegó a cotizarse por debajo de \$50 por barril a finales del 2014 y continuó bajando durante el 2015 acercándose a los \$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 el 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 \$54 por barril (versus \$44 por barril en el 2016), y continuó durante la mayor parte del 2018, llegando a los \$85 por barril en octubre, pero nuevamente se registró a nivel mundial un desbalance entre la oferta y la demanda, los inventarios subieron y los precios cayeron de manera importante durante los dos últimos meses del año, llegando a menos de \$50 por barril.

# Reporte de la Administración

Los precios internacionales bajos han afectado significativamente la economía de los países productores y a las grandes transnacionales petroleras durante los últimos cinco años. 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 el 2018 versus los de la primera mitad del 2014 (antes de que se registrara la caída del mercado), el consumidor panameño que se abastece en estaciones de servicio se ahorró aproximadamente \$30 millones mensuales. Si le sumamos el consumo de la industria, el ahorro mensual se aproxima a los \$45 millones.

Siguiendo con esta buena noticia para el consumidor panameño, revisemos ahora el desempeño de Empresa General de Petróleos, durante el 2018.

En lo referente al sector de estaciones de servicio, nuestra principal línea de negocios, al final de 2018 contábamos con la más amplia red de estaciones en Panamá con 191 estaciones y la mayor red bajo una sola marca en Costa Rica con 54 estaciones, esto gracias a la importante adquisición que mencioné al inicio, y que detallaremos más adelante.

Entre las 245 estaciones de servicio se lograron ventas de 295 millones de galones, 214 millones en Panamá y 81 millones en Costa Rica, con un crecimiento combinado versus el año anterior de 4%, sobresaliendo el aumento importante de 27% en Costa Rica por la compra de la operaciones de Total en ese país, y que en el 2018 refleja el efecto del año completo de ventas, versus solo cuatro (4) meses el año anterior.



# Reporte de la Administración

Por otro lado, en Panamá nuestras estaciones vendieron 3% menos que el año anterior, como resultado de la desaceleración general de la economía nacional, afectando directamente varios segmentos, como los de transporte, turismo y construcción que tienen una relación directa con el consumo de combustibles en estaciones de servicio.

En Costa Rica, ahora con 54 estaciones, tenemos 14% del mercado y somos la cadena más grande bajo una sola marca. También participa en el mercado la centroamericana Uno con un 6%, pero la gran mayoría (o el 80% del mercado) está distribuida en más de 200 concesionarios independientes que operan un total de 317 estaciones de servicio.

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 147 estaciones e incluyendo las 54 estaciones en Costa Rica, enfocados principalmente en motivar a los 1,680 vendedores de pista, capacitándolos para dar un servicio de excelencia consistentemente y reconociendo el esfuerzo y gran trabajo que hacen día a día. En adición a los premios e incentivos que reciben, parte importante de este programa es el “Día de Reconocimiento” con el que honramos a los vendedores de pista de la estación que obtiene el mejor puntaje del programa cada trimestre.



## 35 Años de Aniversario

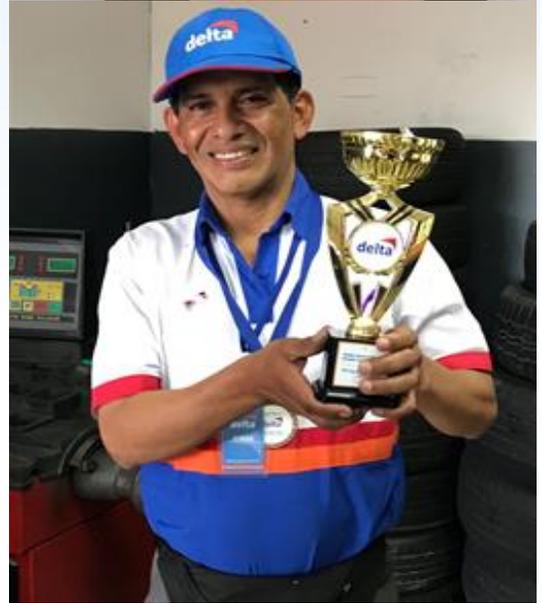


# Reporte de la Administración

Ese día, mientras ellos disfrutaban de todo tipo de atenciones (masajes, ping pong, dominós, etc.), trabajamos nosotros en la estación y lo más importante, le hacemos saber, a sus típicamente extrañados clientes, la razón del reconocimiento. Es impresionante lo agradecidos que se sienten los vendedores de pista por la actividad, pero más sorprendente es lo contento que se sienten los clientes de la estación por el reconocimiento que le estamos haciendo a “sus vendedores de pista”.

Con este programa, que ya lleva más de seis años, 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 2018 posicionan nuevamente a Petróleos Delta como el líder indiscutible en preferencia y satisfacción al cliente en Panamá.

El 51%, o sea, uno de cada dos de los encuestados nos tiene en su *Top of Mind*, cuando el competidor más cercano tiene solo la mitad del *Top of Mind* que alcanza Delta y el 87% nos recuerda de manera espontánea. Adicionalmente, y consistente con el liderazgo en conocimiento, un 50% de los consumidores nos consideran como su “Marca Habitual”, con una significativa diferencia versus las otras tres marcas en el mercado, logrando una diferencia de 24 puntos contra el competidor más cercano.



# Reporte de la Administración

Cambiando ahora de país, pero todavía dentro del segmento de negocios de estaciones de servicio, el 2018 fue clave para Costa Rica, ya que se lograron implementar todas las principales sinergias identificadas y que fueron parte de la adquisición del 100% de las acciones de la sociedad Total Petróleo Costa Rica, S.A. y subsidiarias a finales del 2017.

- Se cumplió con la obligación contractual, cambiando por completo la imagen de las 19 estaciones adquiridas de Total, ahora todas bajo la marca Delta;
- Se unificaron y actualizaron todos los sistemas en Costa Rica, quedando el negocio completo operando bajo la misma plataforma tecnológica que en Panamá;
- Se cambió el modelo de negocio de las 19 estaciones adquiridas de Total, anteriormente bajo un esquema de “operación directa”, al modelo de “Agente Comisionista”, quedando la red de 54 estaciones de servicio completamente estandarizada;
- Como resultado de este cambio, y mediante la figura de “sustitución patronal”, 201 colaboradores pasaron a ser empleados directos de los nuevos agentes, reduciéndose el número de colaboradores en Costa Rica de 249 a 48;
- También se compraron y fueron incorporando a la flota propia unidades nuevas (cabezales y cisternas) para aprovechar que el transporte de combustible es un buen negocio en Costa Rica, llegando al final del año a transportar el 84% del volumen adquirido de Total, que anteriormente todo lo hacía con transporte alquilado;

En adición, mediante la figura de fusión por absorción, se consolidaron las tres sociedades operativas, dos de ellas adquiridas de Total, en una sola sociedad prevaeciente (Petróleos Delta Costa Rica, S.A.) para poder lograr eficiencias operativas, administrativas y fiscales. Además de que se unificó todo el personal, antes en dos sitios distintos, en una sola oficina central.



Luego de implementar todas estas sinergias, con un gran esfuerzo de todo el personal en Costa Rica y apoyado por el equipo en Panamá, tenemos ahora una operación muy eficiente y con la red más grande de Costa Rica bajo una sola bandera, lo que nos permitirá dar el próximo paso estratégico: ya estamos en los pasos finales para el lanzamiento, en el mes de abril 2019, de MaxiFlota en Costa Rica. Un producto que allá no existe y que de seguro será todo un éxito.



# Reporte de la Administración



Regresando a Panamá, otro negocio en el que también lideramos el mercado, es el de ventas industriales. Con más de 450 clientes repartidos a todo lo largo y ancho del país, se lograron ventas de 82 millones de galones (+6% vs 2017), alcanzando una participación de mercado de aproximadamente 46%, quedando la diferencia repartido entre las mismas empresas que mencioné anteriormente.

Aun cuando en el 2018 el consumo total en esta línea de negocio se redujo en casi 10% por el mismo motivo explicado anteriormente, y en especial por una desaceleración importante en el segmento de construcción de infraestructura vial, nuestro crecimiento de 6% sobre el año anterior se debió principalmente a que a finales del 2017, 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, promediando un poco más de 1 millón de galones mensuales.

En el negocio de aviación, nuestro principal cliente, COPA Airlines, continuó agregando nuevas rutas y más 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 otros clientes de gran prestigio, nuestra participación de mercado al final del año llegó a 82%, lográndose vender 197 millones de galones o 5% más que el año anterior. 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 53 cisternas diarias y así mantener el inventario necesario disponible para nuestros clientes en todo momento.



# Reporte de la Administración

Es importante resaltar que luego de un crecimiento de casi 6% en el 2017 versus el 2016, se registra, por primera vez en mucho tiempo, un decrecimiento de 1% en el 2018, si se compara la suma de todas las líneas de negocio. Pero si se excluye el negocio de aviación, que creció 6%, en realidad el negocio local mostró en el 2018 un decrecimiento de 3%, por la desaceleración general de la economía nacional, afectando directamente los segmentos de negocio mencionados antes. Veremos qué nos trae el 2019, pero definitivamente que estaremos administrando nuestros negocios con mucha prudencia y enfocados en todos los frentes para lograr eficiencias operativas y administrativas.

Es importante mencionar que de los 957 millones de galones que se vendieron en Panamá el año pasado, Petróleos Delta vendió 494 millones de galones, lo que equivale a una participación de mercado de 52%.

Enfocándonos ahora en los resultados operativos consolidados del 2018, me es grato compartir con ustedes que gracias a la dedicación y esfuerzo de toda la organización y a la preferencia de los clientes, tanto en Panamá como en Costa Rica, se lograron vender un total de 578.9 millones de galones, lo que representa un crecimiento de 22 millones de galones o 4% versus el año anterior.

Toda la organización está enfocada 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. Para ponerlos en perspectiva, 556.7 millones de galones equivale a que nuestras ventas promedian un poco más de 1.6 millones de galones por día.

Si lo vemos desde el punto de vista de facturación, como resultado del crecimiento en el volumen de ventas de 4% y del incremento en los precios internacionales registrados en el 2018 que explicamos anteriormente, se registraron ventas por \$1,530 millones, o \$307 millones más que el año anterior. Esto debido principalmente a que el precio promedio del galón que vendimos, tanto en Panamá como en Costa Rica, subió 44 centavos, de \$2.20 por galón a \$2.64 por galón. Sin lugar a dudas un incremento fuerte, pero todavía el precio promedio se encuentra 68 centavos por galón por debajo del precio promedio del año 2014. Para continuar con el mismo patrón, \$1,530 millones equivale a que nuestra facturación promedia un poco más de \$4.2 millones por día.



# Cultura Organizacional

## 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 y Competencias Organizacionales

Promovemos el sentido de pertenencia a nuestra organización a través de cinco valores y tres competencias organizacionales.



## Competencias Organizacionales

- Cumplir nuestros compromisos con seriedad.
- La búsqueda constante de la excelencia.
- Compromiso permanente con la comunidad y el medio ambiente.

# Código de Ética

lealtad integridad  
justicia  
**Ética**  
respeto compromiso  
vocación de servicio inclusión

## Entre nuestros Ejecutivos

- ✓ El personal ejecutivo deberá actuar de buena fe, con lealtad y diligencia de un buen profesional. Sus actuaciones se cumplirán en beneficio de la Empresa, teniendo en cuenta los grupos de interés.

## Entre los Colaboradores

- ✓ Trabajamos en un ambiente seguro, basado en el respeto y libre de discriminación, violencia o acciones intimidatorias.
- ✓ Garantizamos la igualdad de oportunidades y nos comprometemos a brindar los medios para ayudar a los colaboradores en su desarrollo profesional y personal.
- ✓ Respetamos y mantenemos y protegemos adecuadamente la privacidad y/o confidencialidad de información de nuestros compañeros, proveedores, clientes y la nuestra como empresa.
- ✓ Actuamos de forma leal y siempre separamos nuestros intereses personales de los que tenemos como empresa en las relaciones comerciales

## Con nuestros Clientes y Proveedores

- ✓ Exigimos a nuestros proveedores el conocimiento y aceptación de nuestros principios éticos y su cumplimiento.
- ✓ No damos ni aceptamos regalos, obsequios, cursos o invitaciones de clientes, competidores o proveedores de bienes o servicios, que tengan la intención de incluir en nuestras decisiones comerciales.
- ✓ Cumplir nuestros compromisos con seriedad.
- ✓ La búsqueda constante de la excelencia.
- ✓ Compromiso permanente con la comunidad y el medio ambiente.

## Con las Autoridades

- ✓ Cumplimos con todas las leyes, normas y regulaciones vigentes en el país, respetando las instancias del ordenamiento jurídico de la República de Panamá y Costa Rica países en donde opera Petróleos Delta.

## Comunidad y Medio Ambiente

- ✓ Respaldamos acciones que buscan el uso racional de los recursos naturales a nuestra disposición; buscamos, en todo momento, la conservación del ambiente, con acciones preventivas en las instalaciones a clientes contra el derrame de producto.
- ✓ Apoyamos el desarrollo de iniciativas sociales, atendiendo áreas prioritarias como lo son la salud, alimentación, educación, necesidades de los vendedores de pista, calidad de vida para niños, adultos y discapacitados, entre otros.



# Petróleos Delta y su Compromiso con los ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) crean, de manera colectiva, una agenda para transformar al mundo mediante la eliminación de aquellas barreras que impiden el avance económico, social y ambiental para el 2030. Como empresa, nuestras actividades tienen la capacidad de conectar con y tener un impacto sobre muchos de los ODS. De los 17 ODS, identificamos siete objetivos donde podemos lograr los mayores avances



Petróleos 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 2019 se continuará con los esfuerzos en impulsar estos objetivos y conocimiento tanto a nivel interno como externo en todos sus grupos de interés.



Los ODS son una guía, un mapa que permitirá a las empresas identificar si su impacto social, económico y medioambiental aporta valor a la sociedad, y en consecuencia fortalecer su reputación y sus relaciones con los distintos grupos de interés.

# Gobierno Corporativo

Nuestra organización cuenta con esquema de gobierno claro, con controles definidos y un compromiso de revelación de información oportuna y suficiente, que aportan a la mitigación de riesgos asociados a la reputación, generando confianza en nuestros grupos de interés y facilitando el acceso a nuevos negocios, mercados y clientes.

La forma como manejamos el gobierno corporativo es informada y conocida por nuestros grupos de interés a través de los, el Código de Ética y las políticas corporativas, lineamientos que se encuentran publicados en la página web de nuestro gobierno corporativo.



El compromiso de Petróleos Delta con el Gobierno Corporativo viene desde los primeros días de creación de la compañía.

## Principios Corporativos Empresariales:

Son la base cultural de nuestra empresa, y se han desarrollado en el lapso de los más de 35 años de existencia. Desde que el señor Federico Humbert fundó esta organización.

Hemos construido nuestro negocio sobre la convicción de que para mantener una relación de éxito a largo plazo con nuestros accionistas, no sólo debemos cumplir con todos los requerimientos legales aplicables y asegurar que nuestras actividades sean sostenibles, sino que adicionalmente debemos crear valor para nuestra sociedad de manera significativa. A esto le llamamos Creación de Valor Compartido.

# Los Principios del Pacto Global

Dimensión Pacto Global	Principios	Compromiso Delta	Cultura Organizacional
<b>Derechos Humanos</b>	<p><b>° Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su</p> <p><b>° Principio 2:</b> 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>
<b>Estándares Laborales</b>	<p><b>° Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva</p> <p><b>° Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>° Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>° Principio 6:</b> 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 solidaria. DELTA cumple los convenios que están vigentes en materia de negociación colectiva y dispone de un sistema de evaluación del desempeño</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</p>	<p>Código de Ética</p> <p>Valores de Delta</p> <p>Procesos de Gestión del Capital Humano</p>

# Los Principios del Pacto Global

Dimensión	Pincipios	Compromiso Delta	Cultura Organizacional
<b>Pacto Global</b>			
<b>Medio Ambiente</b>	<p>° <b>Principio 7:</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>° <b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>° <b>Principio 9:</b> 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>Código de Ética</p> <p>Valores de Delta</p> <p>Valores de Delta</p>
<b>Anti-Corrupción</b>	<p>° <b>Principio 10:</b> 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>

# Nuestra Gente



# delta



@PetroleosDelta

#*Yo*voyadelta



# Confianza y compromiso de nuestra Gente

## La importancia de la cultura y el compromiso del colaborador:

En Delta hemos adoptado el compromiso consciente de crear una cultura que motive e involucre a los empleados, a cumplir las expectativas de nuestros clientes y nos mantenga enfocados en los proyectos y metas.

La comunicación interna y la coherencia del mensaje son los pilares para una excelente gestión, y la misma se refleja en el rendimiento del colaborador. Mantener informados a los colaboradores sobre todo lo relacionado con la empresa, tanto a nivel interno como externo, ayuda a que estos se sientan involucrados con la compañía. Esa una de nuestras practicas de gran éxito y de aceptación mantener a la equipo humano informado de todos los aspectos de relevancia del negocio



Brindar respaldo a nuestros empleados implica esforzarnos de forma continua para lograr niveles mayores de compromiso, promover la cultura interna de confianza y bienestar e invertir en el conocimiento y las capacidades que nos conducen hacia una economía digital.

En Delta nos ocupamos en entender las motivaciones y necesidades de los colaboradores. Para ello, se les incluye en la participación de proyectos y no sólo tener responsabilidades puntuales, al colaborador se le establecen metas, lo que los hace más conscientes del valor que generan para la organización.



8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



delta

# Nuestra Gente: Capital más valioso

En Delta contamos con numerosas actividades de reconocimiento y celebración de fechas clave, como el Día de la Madre, el Día del Padre, Fiestas Patrias, Celebración de Navidad, Día del niño en familia, y Ceremonia de Reconocimiento por desempeño. Estas celebraciones son organizadas en conjunto con las distintas unidades de negocio.



# Nuestra Gente: Salud y Calidad de Vida

En Delta la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, son fundamentales para su calidad de vida, motivación y desempeño: por lo que trabajamos especialmente en la prevención y la educación en salud, por medio de un plan anual de salud ocupacional.

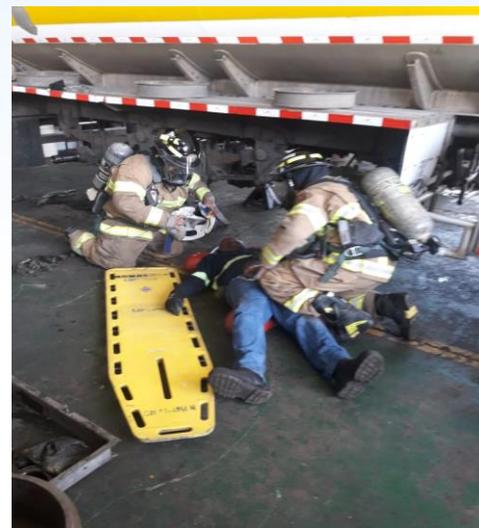


Además, estamos comprometidos con crear las condiciones de bienestar y promover, al mismo tiempo, la salud integral de todos los trabajadores y colaboradores.



Por otra parte, plasmamos este compromiso con el bienestar y la calidad de vida a través de los beneficios estipulados en los contratos y en la convención colectiva.

Se desarrollan los siguientes programas: Programa nutricional; un Plan de Vacunación Antigripal, actividades de calidad de vida, talleres y capacitaciones relacionadas con factores de riesgo: cursos de primeros auxilios, nutrición, higiene; alimentación saludable, un programa de prevención de Cáncer, prevención de VIH y diabetes, por mencionar algunas iniciativas. La participación en ellas es gratuita para todos los trabajadores.



Plan de charlas de seguridad, y primeros auxilios



# Nuestra Gente: Mejora Continua

En una industria altamente especializada como la nuestra, la formación y el desarrollo continuo de habilidades resulta fundamental. Este aspecto material para nuestro desempeño se gestiona de acuerdo con los programas de capacitación establecidos en el marco de las directrices de Capital Humano, a fin de apalancar el cumplimiento de los focos de negocio, en línea con el despliegue de las habilidades de nuestros trabajadores.

Hoy, le apostamos al talento integral, que permite estar en un proceso continuo de aprendizaje y tener la capacidad de adaptarse al cambio con facilidad asumiendo retos que le permitan potenciar su desarrollo personal y profesional.

Capacitación	Panamá	Costa Rica
Capacitación al 31 de diciembre de 2018	35,000.00	5,000.00



# Nuestra Gente: Gestión de Capital Humano



Creemos que nuestra gente es nuestro diferenciador y los apoyamos en desarrollo .

Estamos convencidos de la importancia de trabajar para promover la diversidad y la inclusión.

Contribuimos al desarrollo de las comunidades de las zonas donde operamos

En cuanto a la rotación de colaboradores, la Empresa incorporó durante este año a 10 personas la rotación media para el periodo es de 4%.

## Colaboradores por Genero

Durante el año 2018, la empresa contó con un plantel de 210 colaboradores directos y 1,630 indirectos.

## EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL:

La gestión de capital humano comprende: el Plan de Carrera y Remuneración, la Gestión de Desempeño y de Mejora Continua, el Reclutamiento y Selección de personal, Plan de Carrera y Remuneración por competencias La Política de Remuneración .

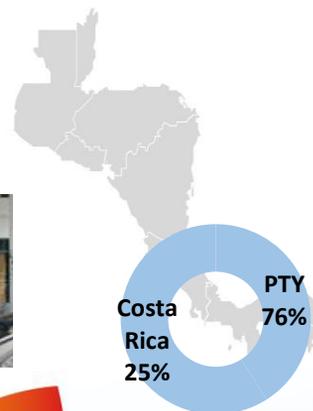
Distribución por Sexo	%
Femenino	30%
Masculino	70%

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



Localidad	%
Panamá	76%
Costa Rica	25%

Cantidad de Empleados DIC/2018: 210 directos



# Nuestra Gente: Voluntariado Corporativo

El voluntariado es una manera de demostrar la solidaridad organizada, una intervención de la comunidad en la resolución de sus problemas. La acción voluntaria expresa la responsabilidad e implicación de los ciudadanos en el desarrollo comunitario; en definitiva, el voluntariado es una herramienta para ejercer el derecho a participar y transformar la realidad que nos rodea.

En Delta creemos que el capital más valioso es el humano, y es por eso que queremos desarrollarlo en todos sus aspectos. Somos conscientes de nuestra responsabilidad frente a las comunidades que impactamos y es por esto que mediante el Voluntariado Corporativo y de la mano de nuestros aliados, generamos el espacio para impactar positivamente a la sociedad y contribuir de esta manera a la sostenibilidad.

2,240 horas  
de  
Voluntariado



Como empresa estamos comprometidos con la organización y acompañamiento de actividades de impacto social que busquen desarrollar comunidades vulnerables.

Durante el 2018 realizamos nuestro programa de voluntariado corporativo, enfocándolo en tres ejes principales: educación, medio ambiente y nutrición. De esta forma, esperamos aumentar el impacto de nuestras iniciativas y alcanzar a más personas a través del trabajo de nuestros voluntarios de Delta Ayuda

delta

# Excelencia en el Servicio

## Nuestros Servicios



55SS  
Costa  
Rica



192 SS  
Panamá

Nuestra prioridad para 2018 ha sido mantener en la atención al cliente, la **experiencia extraordinaria**, **buscando la fidelización**, **promoviendo** su agradecimiento, y que sus sensaciones puedan traducirse bien en recomendaciones #yovoyadelta



# Excelencia en el Servicio

El programa “Yo soy La Diferencia” surgió en el año 2012, inicialmente en 60 estaciones en el área de Panamá y Panamá Oeste, y actualmente participan más de 120 estaciones a nivel nacional.

Surge del fiel convencimiento de que el consumidor panameño busca mucho más que solo un lugar donde llenar de combustible a su auto.

El objetivo de Petróleos Delta es ser siempre “su estación de servicio, brindando combustibles de la mejor calidad y acompañados del servicio que el cliente se merece”.



*El programa “Yo soy la diferencia” premia a los colaboradores de las mejores estaciones de servicio con un rato libre, mientras que sus compañeros del área administrativa los relevan.*



# Excelencia en el Servicio

El servicio al cliente es de suma importancia para Petróleos Delta, el cliente es y **será cada vez más exigente, por tanto Delta ya inicio ha construir el camino** hacia la excelencia en el servicio, esto nos garantizará no solo la supervivencia en el mercado, sino también la lealtad de nuestros clientes.

**SERVICIO DOBLE BUENO**

Donde los productos son tan buenos como la atención.

#. *Yovoyadelta*

facebook twitter www.petrodelta.com **delta**

Detailed description: This advertisement features a male Delta employee in a white polo shirt with a red and blue stripe and a Delta cap, and a female customer in a pink patterned shirt. Both are smiling and making a 'V' hand gesture. The background is a gradient of blue and orange.

**SERVICIO DOBLE BUENO**

Donde los productos son tan buenos como la atención.

#. *Yovoyadelta*

facebook twitter www.petrodelta.com **delta**

Detailed description: This advertisement features a male Delta employee in a white polo shirt with a red and blue stripe and a Delta cap, and a male customer in a light blue button-down shirt. Both are smiling and making a 'V' hand gesture. The background is a gradient of orange and blue.

**delta**

# Ventas Industriales



## Servicio a la Industria

Delta suministra combustibles y lubricantes a una gran variedad de industrias, comercios y entidades del gobierno de Panamá.

Delta cuenta con más de 400 clientes comerciales e industriales a nivel nacional, atendiendo una gran cantidad de segmentos como: pesca, industria, transporte, actividades agrícolas, construcción, distribución, entre otros.

Con más de 35 años de experiencia, y con un equipo humano profesional y con conocimiento de las necesidades de nuestros clientes nos esmeramos no solamente en ofrecer productos de alta calidad si no también el mejor nivel de servicio de la industria.

Ofrecemos atención personalizada para trabajar con nuestros clientes soluciones acordes a sus necesidades. Nos esmeramos en compartir nuestros conocimientos y mejores prácticas con nuestros clientes con el objetivo de que tengan una operación más segura, rentable y amigable con el medio ambiente.



# Medio Ambiente

Con la responsabilidad social, la marca DELTA se compromete a [proteger y respetar el medio ambiente](#), no causar daños a las personas y ayudar al mundo a avanzar hacia un futuro con menos carbono.

Delta contribuye con algunas organizaciones que trabajan en beneficio de la conservación. Estas alianzas están destinadas principalmente a proteger y restaurar la biodiversidad.

En Delta creemos que si cada una de las personas que habitan el planeta, fuera consciente de lo que significa el daño ambiental y realizara acciones positivas para el cuidado del mismo, con respecto al cambio climático, al reciclado y tratamiento de los residuos, a la administración de los recursos, etc., los daños serían mucho menores.



**Personal de Delta  
En la siembra anual**



# Medio Ambiente

Colabores de Petróleos Delta  
Contribuyendo con la reforestación



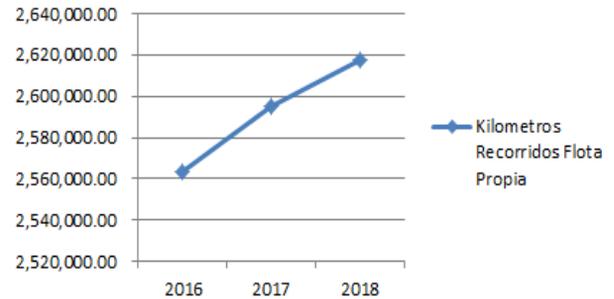
Día de  
Reforestación  
*“Alianza por el  
Millón”*



# Seguridad de la Flota Propia 2016 al 2018

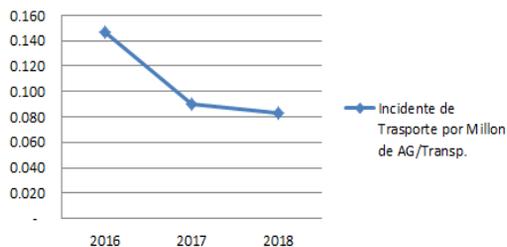
- Los resultados de los indicadores de seguridad de la Flota propia son evaluados todos los años, en el 2018 la cantidad de incidentes se mantuvo en comparación del 2016 y 2017 no aumentaron, pero tuvimos una volcadura que ocasiono un derrame, esto impacto fuerte a nivel económico y a la seguridad, ya que en nuestras estadísticas jamás había pasado. pero se tomaron los correctivos necesarios para que este tipo de incidentes no vuelva a ocurrir.
- Nuestras horas de exposición fueron mayores, el volumen transportado y kilometraje recorrido también, gracias a Dios no se tuvo ninguna Fatalidad.
- De igual forma 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.

## Kilometros Recorridos Flota Propia



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, Auditorias de manejo, carga y descarga, entre algunas cosas.

## Incidente de Transporte por Millon de AG/Transp.



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.



# Contribución y cooperación con la sociedad

Contribuir con una donación es la forma mas eficaz mediante la cual nuestra empresa contribuye con el bienestar de los más desfavorecidos de nuestro país.

Estamos conscientes de la gran labor que realizan estas ONG, por lo cual nuestro apoyo siempre estará encaminado a que puedan seguir realizando esta ayuda a la comunidad.

Entre los cuales podemos mencionar a:

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



# Contribución y cooperación con la sociedad

Nutre Hogar y la campaña Los Niños Primero ha sido para Delta siempre uno de los proyectos que ha apoyado porque involucra a una población vulnerable que son los niños.

Por más de 20 años Delta a dicho presente a esta causa, y todos los años se realizan diferentes tipos de actividades en la empresa donde adicionalmente recaudamos fondos para Nutre Hogar.

Nuestro aporte anual adicional es de B/.25,000.00



# Contribución y cooperación con la sociedad

Casa Esperanza es una organización sin fines de lucro con la Misión de ofrecer oportunidades de desarrollo a los niños, niñas y adolescentes que viven en condiciones de pobreza, en especial a los que generan ingresos al hogar, permitiéndoles salir de las calles y que puedan asistir a las escuelas. Delta les brinda apoyo mensualmente en combustible.

## Casa Esperanza



## Fundación Valórate

Su objetivo principal es apoyar a los niños y niñas con Dificultades de Atención y Aprendizaje para evitar el fracaso, la deserción escolar y desvalorización persona.



# Contribución y cooperación con la sociedad



## Hogares Crea Panamá

Asociación sin fines de lucro, de base comunitaria que se dedica a la prevención y tratamiento a personas con problemas de adicción a drogas y alcohol

Apoyamos a la formación de catequistas  
Y evangelizadores de las distintas  
comunidades.



## Vicariato de Darién



## Parroquia de Fátima

La parroquia de Fátima realiza diversas actividades en pro de los más necesitados. Es por esto que Delta brinda su apoyo mensual en combustible.

# Clientes y Proveedores



Principios para una buena relación con nuestros proveedores:

- Comprador y proveedor son totalmente responsables por la aplicación del Control de Calidad.
- Comprador y proveedor deben ser independientes y respetar esa independencia.
- El comprador debe suministrar información clara y adecuada sobre lo que requiere.
- El contrato entre las partes debe contemplar: Calidad, Cantidad, Precio, Condiciones de entrega y Forma de pago.
- El proveedor debe certificar y garantizar una Calidad satisfactoria, respaldada con datos.
- El contrato debe incluir sistemas y procedimientos para la solución de discrepancias.
- Las partes deben controlar eficientemente las actividades comerciales tales como pedidos, planeación de la producción y de los inventarios, trabajos de oficina, y sistemas, de manera que sus relaciones se mantengan sobre una base amistosa y satisfactoria.

## Buena relación con nuestros Clientes y proveedores



- Nuestros **proveedores** son un componente básico para el éxito de nuestra empresa. Por ello, crear una **buena relación**, nos acerca al éxito empresarial y al **buenfuncionamiento** de nuestra empresa.
- Es un hecho que un **buen** entendimiento entre **proveedores** y clientes mejora la calidad final del producto o servicio.

1° de noviembre de 2019

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

# delta



@PetroleosDelta

#*Go*voyadelta

