



2017
INFORME
SOSTENIBILIDAD

Publicamos el noveno informe de sostenibilidad

GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-49 y GRI 103-1

Presentamos el desempeño económico, social y ambiental de Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana, para las líneas de negocio Estaciones de Servicio (EDS), Gas Natural Vehicular, Lubricantes, Aviación, Marinos, Industria y Servicios Complementarios, correspondiente al periodo del 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2017, en un reporte que es la Comunicación de Progreso (COP) para el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y y que se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. La información fue verificada de manera independiente por Deloitte & Touche Ltda.

A partir de 2017 dejamos de reportar la operación de México debido a su venta durante este año.

Para ampliar información sobre el desarrollo del modelo de gestión sostenible o acerca de los informes de sostenibilidad de la compañía, consulte

<https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad/> y
<https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2017.pdf>



Contenido

4	Cinco décadas en el corazón de los colombianos
5	En Terpel hacemos negocios sostenibles
16	Experiencias memorables y consolidación de red
40	Buen Gobierno Corporativo
45	Crecimiento del Equipo Terpel
73	Desarrollo de los Proveedores
84	Protección del Ambiente
98	Bienestar de las Comunidades
115	Índice de contenido esencial GRI

Cinco décadas en el corazón de los colombianos

Nacimos hace 50 años en Colombia y a lo largo de nuestra historia hemos evolucionado en una senda de crecimiento enfocada en las personas. En la década del 70 dimos inicio al negocio de aviación y empezamos a operar las regionales Centro y Antioquia; en los años 80 nació la fábrica de lubricantes y pusimos en funcionamiento las regionales de Norte, Sur, Sabana y Occidente; en los años 90 ingresamos al negocio de distribución de combustible marino; y con la llegada del siglo XXI continuamos en un avance dinámico en el que aunamos los esfuerzos de las regionales en el país y cruzamos las fronteras para llegar por tierra, aire y mar a Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana.

Dentro de nuestros logros, que a la vez se han convertido en compromisos y desafíos, hoy afirmamos con orgullo:

- Nuestra vocación de servicio nos mueve a innovar y a ofrecer experiencias memorables en todas las líneas de negocio, los productos y los servicios, inspirados por nuestros consumidores quienes son el centro de nuestra estrategia.
- Contamos con la red de estaciones de servicio más grande de Colombia y hemos transformado el mercado de combustibles.
- Generamos empleo de calidad, promovemos el desarrollo en todas las dimensiones, cuidamos del bienestar y buscamos el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral.
- Privilegiamos las compras locales y trabajamos incansablemente para construir relaciones de largo plazo en nuestra cadena de suministro.
- Cooperamos con el sector en la búsqueda de combustibles y lubricantes ambientalmente amigables y promovemos el consumo responsable.
- Movilizamos desarrollo y progreso en los lugares donde operamos, somos buenos vecinos y creemos en nuestra capacidad transformadora.

- Sustentamos nuestra estrategia de negocio en un enfoque de desarrollo sostenible, nos sintonizamos con las problemáticas locales y globales y en la exploración de soluciones, y nos alineamos con estándares nacionales e internacionales que nos permiten ser competitivos a nivel mundial.

Somos experiencia en movimiento: valoramos nuestra historia, vivimos el presente con ímpetu y tenemos la visión de un futuro en el que la capacidad de liderazgo, el espíritu innovador y la vocación de servicio nos permiten seguir siendo la marca #1 en el corazón de los colombianos y conquistar así nuevas fronteras.

Sylvia Escovar Gómez
Presidente Organización Terpel S. A.



1968

Nace Terpel en Bucaramanga con 20 estaciones de servicio.



EN TERPEL HACEMOS NEGOCIOS SOSTENIBLES

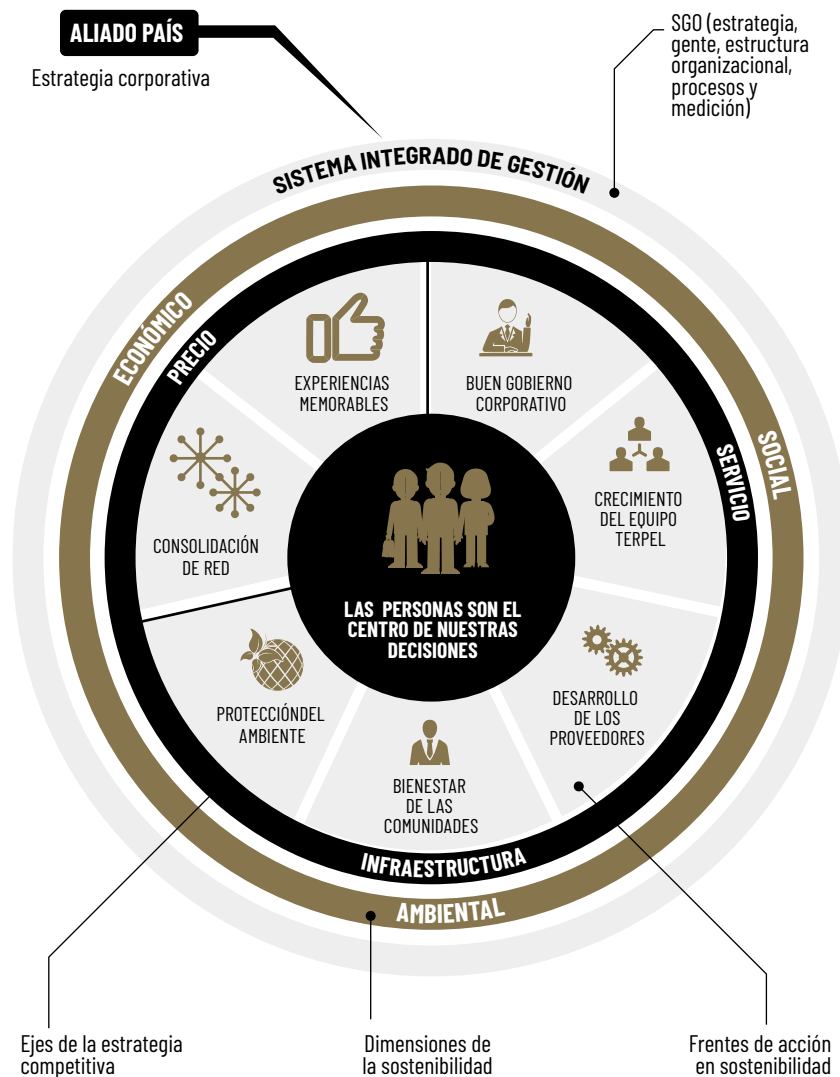
El enfoque de desarrollo sostenible hace parte de nuestra estrategia de negocio y orienta la forma como pensamos y actuamos a favor de tomar las mejores decisiones.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE SE ENFOCA EN LAS PERSONAS

Nuestra estrategia de negocio, enfocada en ofrecer al consumidor un servicio diferenciado, una infraestructura moderna y amigable y el precio más competitivo, hace parte del Modelo de Gestión Sostenible.

Ser un Aliado País se antepone a nuestros propios intereses en los lugares donde operamos, moviliza el desarrollo en donde hacemos presencia y genera empleos que contribuyen al progreso de las comunidades vecinas, aporta a la educación de calidad y preserva el ambiente en el entorno de operación.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE



1971

Nace Terpel Centro para atender el eje cafetero.

Nuestro Modelo de Gestión Sostenible se estructura con base en los frentes de acción que son los focos de trabajo para crear valor a nuestros grupos de interés.

- **Experiencias Memorables:** trabajamos para satisfacer al máximo las necesidades de nuestros consumidores, para ser un aliado de confianza en todos sus desplazamientos y para respaldar con hechos su preferencia.
- **Buen Gobierno Corporativo:** somos una inversión segura y rentable para los accionistas e inversionistas. Actuamos con respeto, confianza y con los más altos estándares de integridad.
- **Crecimiento del Equipo Terpel:** contribuimos con el bienestar de nuestros empleados, quienes se identifican con nuestros valores y con la estrategia y, gracias a su vocación de servicio, están orientados a lograr ser la marca número #1 en el corazón de los consumidores.
- **Consolidación de Red:** mantenemos una relación de beneficio mutuo con los aliados comerciales, para consolidar una red única y homogénea.
- **Desarrollo de los Proveedores:** crecemos de la mano de estos socios estratégicos, para generar valor y beneficio mutuo que fortalezcan nuestros negocios.
- **Bienestar de las Comunidades:** somos activos en las comunidades en donde operamos y buscamos aportar al desarrollo y bienestar de las mismas. Generamos progreso porque llevamos combustible a todos los rincones y le apostamos a la calidad educativa a través de los programas de la Fundación Terpel.
- **Protección del Ambiente:** siendo aliados del entorno, desarrollamos una operación que cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad. Estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida en las zonas donde operamos, con el cuidado del ambiente y con la implementación de iniciativas orientadas a mitigar el impacto de nuestra cadena de valor, así como con la reducción de la huella ambiental.

EN PANAMÁ, ALINEAMOS EL NEGOCIO CON EL MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Con el propósito de aportar a la construcción y el cuidado reputacional de la compañía, fortalecer la gestión sostenible en este país y orientar de manera responsable las acciones de Terpel en Panamá, realizamos un proceso de sensibilización con 22 personas de las diferentes áreas, para lograr en conjunto:

- Fijar una base común de conocimiento en el marco del desarrollo sostenible
- Compartir el Modelo de Gestión Sostenible Corporativo
- Establecer asuntos relevantes para Terpel Panamá y sus grupos de interés
- Identificar iniciativas actuales y definir oportunidades de mejora

Como producto de este ejercicio, se estructuraron planes de acción que servirán de guía para la puesta en marcha de una estrategia de gestión de la reputación corporativa y sostenibilidad que involucre a toda la organización.





BOGOTÁ, COLOMBIA: PLAZA DE BOLÍVAR

“ Desde 1988 venimos trabajando con Terpel, la marca más progresiva de nuestro país. Muchas gracias a la compañía por permitirme crecer como empresario y por contribuir al crecimiento del país”.

Pedro Lorza, EDS Andalucía#2

EN COLOMBIA, NOS POSICIONAMOS ENTRE LAS EMPRESAS CON MEJORES PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD EN EL MUNDO

Por segundo año consecutivo fuimos incluidos en el reporte anual de RobecoSAM, la publicación más completa y reconocida sobre sostenibilidad corporativa en el mundo. Las buenas prácticas implementadas en los ámbitos económico, social y ambiental nos permitieron hacer parte de las diez empresas a nivel mundial más destacadas en sostenibilidad en el sector de *retail*.

Estar presentes en el reporte anual de RobecoSAM nos llena de satisfacción y nos impulsa a continuar trabajando como aliados del país para contribuir al desarrollo de nuestros grupos de interés y de Colombia en general.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SON PARTE DE NUESTRA HISTORIA

GRI 102-40, GRI 102-42 y GRI 102-43

En Terpel damos relevancia a cada uno de los grupos de interés con los que nos relacionamos, de acuerdo con variables como: las líneas de negocio, el contexto donde operamos y la relación de influencia e impacto entre la compañía y las partes interesadas.

Nos comunicamos con cada uno de ellos bajo principios de oportunidad, transparencia, confianza, disponibilidad, legalidad y efectividad; y contamos con diversas instancias de relacionamiento a través de las cuales informamos, rendimos cuentas y recibimos insumos para la toma de decisiones y la gestión.

GRI 102-40



Accionistas



Inversionistas



Empleados



Clientes y aliados
comerciales: de cada
segmento de negocio



Consumidores



Proveedores



Comunidad: vecina
y relacionada con la
Fundación Terpel



Gobierno



Autoridades



Gremios



Competidores



Líderes de opinión





1972

Terpel inicia la distribución de combustible para la industria aérea.

NUESTROS TEMAS MATERIALES

[GRI 102-47 y GRI 102-44](#)

Definimos los asuntos clave para la compañía con base en la estrategia de negocio, las expectativas de los grupos de interés, las tendencias del sector y las necesidades de los lugares donde operamos.

Para segmentarlos, Terpel lleva a cabo el siguiente proceso:

[GRI 102-46](#)



ASUNTOS MATERIALES

[GRI 102-47 y GRI 102-44](#)



1973

Se crea Terpel Antioquia para abastecer los departamentos de Antioquia y Chocó.

COBERTURA Y LÍMITE

GRI 102-46 y GRI 103-1

Asuntos materiales (nivel 1)	Cobertura: ámbito de impacto de los temas significativos		Informe de Sostenibilidad 2017
	Dentro de Terpel	Fuera de Terpel	
Rentabilidad		Accionistas Inversionistas	En Terpel hacemos negocios sostenibles
Buen gobierno corporativo y transparencia	Empleados	Accionistas Inversionistas Proveedores	Buen Gobierno Corporativo
Relaciones y condiciones laborales justas	Empleados	Proveedores	Crecimiento del Equipo Terpel Desarrollo de los Proveedores
Condiciones seguras de operación	Empleados	Afiliados Clientes	Crecimiento del Equipo Terpel
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	Empleados	Afiliados Clientes Consumidores Proveedores	Crecimiento del Equipo Terpel Experiencias memorables y consolidación de red Desarrollo de los proveedores
Cambio climático: huella de carbono		Proveedores Comunidades vecinas a la operación Sociedad en general	Protección del Ambiente
Derrames y residuos		Proveedores de transporte Afiliados Comunidades vecinas a la operación y a las vías donde se transporta el combustible	Protección del Ambiente
Educación de calidad		Comunidades cubiertas por la Fundación Terpel Comunidades vecinas a la operación	Bienestar de las Comunidades
Reconciliación		Personas en proceso de reintegración Sociedad en general Afiliados	Bienestar de las Comunidades





“ En nombre de Coontranshuila agradecemos el apoyo comercial y logístico que nos han brindado, haciendo de la EDS una de las pioneras de la región. Felicitaciones por los logros obtenidos a nivel nacional y regional”.

Marino Castro, EDS Coontranshuila

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS

Nuestra Política de Derechos Humanos¹ aplica para todas las operaciones en donde hacemos presencia y tiene alcance a la cadena de suministro. En ella se encuentran las directrices sobre el respeto de los derechos en todas nuestras actuaciones y relaciones con los grupos de interés.

PILARES

GENERALES

**PRINCIPIOS DEL
PACTO MUNDIAL
1 Y 2**

- Compromiso con los asuntos globales.
- Neutralidad en los territorios en donde Terpel hace presencia.
- Respeto a la cultura y costumbres de los países y regiones en donde la compañía tiene operación e influencia.
- Apoyo a los entes para la cooperación en temas de desarrollo sostenible y derechos humanos.

PRÁCTICAS LABORALES

**PRINCIPIOS DEL
PACTO MUNDIAL
3, 4, 5 Y 6**

- Promoción y respeto de la libertad de asociación y reconocimiento de los sindicatos colectivos.
- Prohibición y rechazo absoluto al trabajo forzado, al trabajo infantil y a la discriminación, en especial en materia de empleo y ocupación.
- Censura a conductas arbitrariamente discriminatorias basadas en aspectos raciales, religiosos, políticos, de preferencias sexuales, edad, nacionalidad o estado civil.
- Cero tolerancia frente a prácticas abusivas de acoso o castigo.
- Garantía de salarios justos, competitivos y acordes con la ley, así como el cumplimiento de las horas de jornada laboral.
- Promoción de un ambiente de trabajo seguro y saludable que favorezca el bienestar de los empleados.

PRÁCTICAS AMBIENTALES

**PRINCIPIOS DEL
PACTO MUNDIAL 7,
8 Y 9**

- Favorecimiento al derecho a gozar de un ambiente sano y saludable y actuación en concordancia con este principio.
- Mejoramiento de la calidad de vida en las zonas donde opera Terpel, mediante el cuidado del ambiente y la implementación de iniciativas orientadas a mitigar el impacto de la cadena de producción.
- Compromiso frente a la lucha contra el cambio climático y a la reducción de la huella ambiental.

CADENA DE SUMINISTRO

**PRINCIPIOS DEL
PACTO MUNDIAL 1,
2 Y 10**

Exigencia de los mínimos en derechos humanos a sus proveedores, así como el cumplimiento de estándares éticos y ambientales, y no tolerancia frente a incumplimientos al respecto.

COMUNIDADES

**PRINCIPIOS DEL
PACTO MUNDIAL
1 Y 2**

Respeto a las comunidades aledañas, así como a sus particularidades y costumbres, en todas las regiones y países en donde opera, y fomento a los derechos culturales comunitarios a través de iniciativas sociales.

1. Está alineada con los principales instrumentos internacionales: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos

1982

Nace la Fábrica de Lubricantes
en Chimitá, Santander.



EN PANAMÁ, INICIAMOS UN PROCESO DE FORTALECIMIENTO EN DERECHOS HUMANOS

Valoramos los niveles de riesgo, los impactos positivos, los impactos negativos directos e indirectos (actuales y potenciales) y los mecanismos de denuncia con los que cuenta Terpel Panamá, mediante entrevistas con los principales responsables del relacionamiento con los grupos de interés.

Este ejercicio nos permitió determinar la necesidad de fortalecer las prácticas de gobierno corporativo en esta operación, adoptando el robusto modelo de Colombia, para garantizar la transparencia en la revelación de información financiera y no financiera a accionistas e inversionistas, sobre Terpel Panamá. Sumado a este riesgo, identificamos oportunidades que requieren ajustes en temas relacionados con talento humano, EDS propias y afiliadas y gestión ambiental.

RETOS 2018

**Implementar el Modelo de
Gestión Sostenible en las
operaciones de Terpel en Perú
y en Ecuador.**

**Fortalecer el relacionamiento
con los grupos de interés
a partir de diálogos que
garanticen y dinamicen la
evolución del Modelo de
Gestión Sostenible.**



1983

Se crean Terpel Norte y Terpel Sur con el propósito de abastecer la demanda de combustibles en los departamentos de la Costa Caribe, Huila, sur del Tolima, Caquetá y Putumayo respectivamente.

EN TERPEL CREAMOS Y DISTRIBUIMOS VALOR

[GRI 102-47](#), [GRI 103-1](#), [GRI 102-44](#) y [GRI 103-2](#)

ASUNTO MATERIAL: RENTABILIDAD

Distribuimos y comercializamos combustibles y lubricantes, por tierra, mar y aire para movilizar a las personas quienes son el centro de nuestra estrategia.

Avanzamos en la transformación del sector de combustibles, con el apoyo de nuestros aliados, accionistas, empleados y proveedores, para ofrecer el mejor servicio y ser la marca #1 en todos los lugares en donde operamos.

Creamos valor compartido a nuestros grupos de interés y, en particular, para nuestros aliados y accionistas buscamos que obtengan la rentabilidad esperada de sus inversiones y que la marca Terpel siga siendo su mejor opción de negocio en un entorno de mercado competido y exigente.

Sabemos que una gestión estratégica de la sostenibilidad garantiza la rentabilidad de las organizaciones, y con esta perspectiva en mente enfocamos nuestros esfuerzos.

LÍNEAS DE NEGOCIO

Ofrecemos experiencias memorables a través de nuestra red de estaciones, plantas de abastecimiento, aeropuertos y puertos.

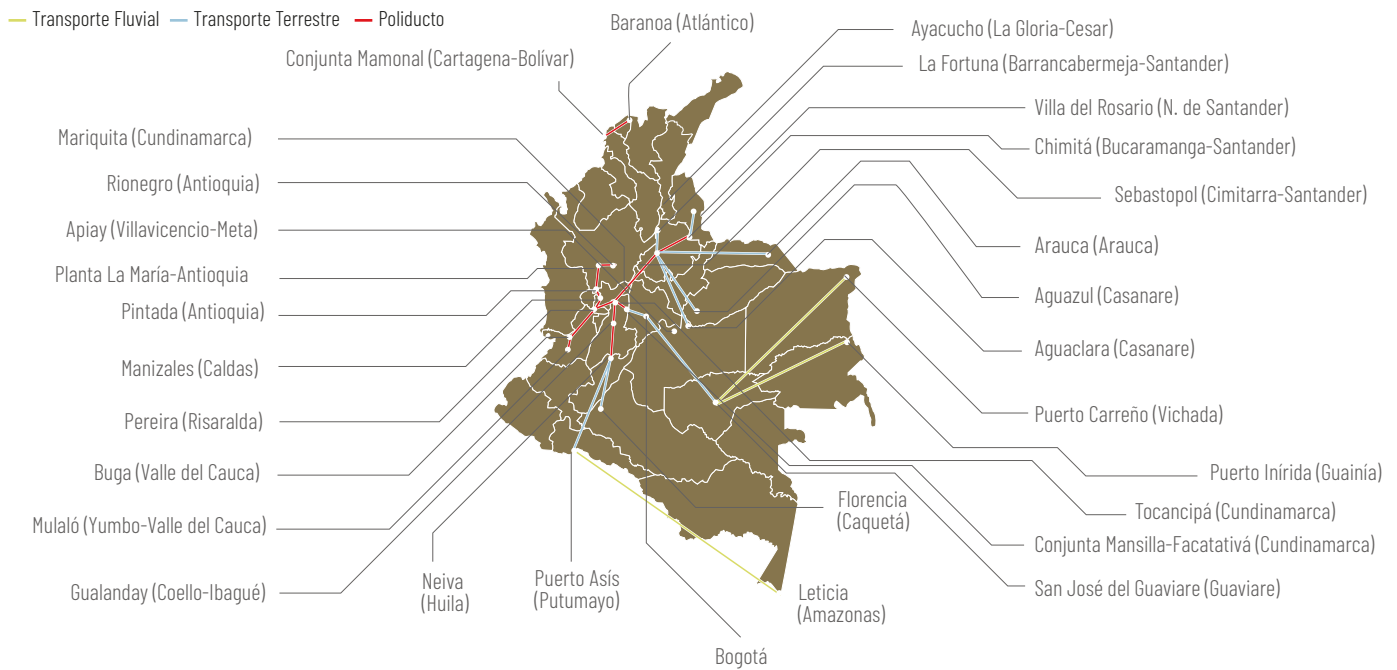




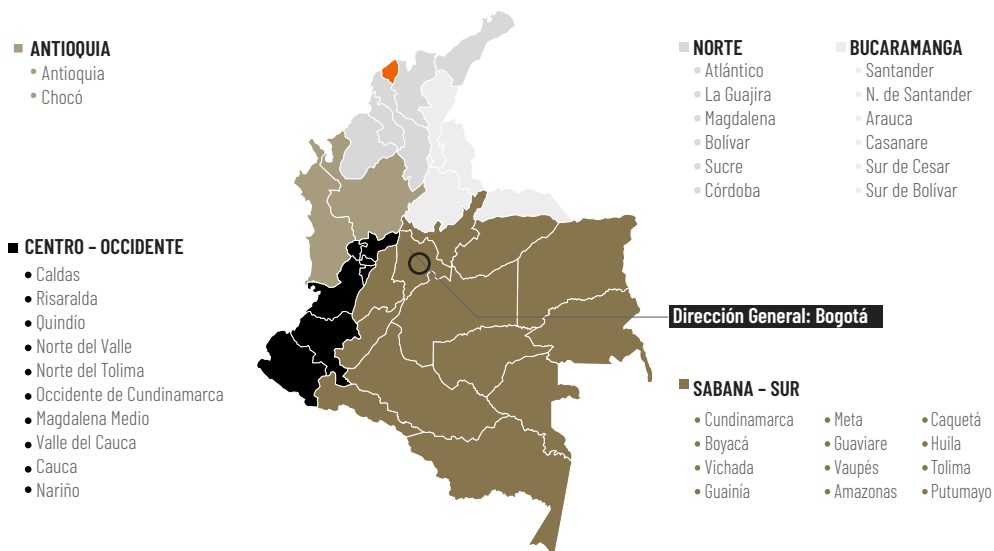
“En mi trayectoria como empresario, Terpel siempre ha estado presente para entregar el mejor servicio. Mil gracias a este gran equipo”.

Fernando Jiménez, EDS Multiservicios Panamericana

PLANTAS EN COLOMBIA



DIVISIÓN POR REGIONES EN COLOMBIA



1986

Terpel de la Sabana es constituido para abastecer los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Meta, Vichada, Guainía, Guaviare y Amazonas.

CIFRAS CONSOLIDADAS 2017²

EBITDA

690.111

Millones de pesos

VOLUMEN DE VENTAS

2.464

Millones de galones

VENTAS TOTALES

15,3

Billones de pesos

UTILIDAD NETA

195.281

Millones de pesos

GRI 102-48

2. Cifras consolidadas de Terpel y sus subordinadas (Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y República Dominicana). Las cifras de México se reportan hasta septiembre de 2017.

EN TERPEL SEGUIMOS CREANDO Y DISTRIBUYENDO VALOR

GRI 102-48

VALOR ECONÓMICO DIRECTO
CREADO (VEC)
(billones de pesos) **15,3**

VALOR ECONÓMICO
DIRECTO DISTRIBUIDO (VED)
(billones de pesos) **15,1**

IMPUESTOS
(millones de pesos) **238.282**

INVERSIONES EN LA
COMUNIDAD³
(millones de pesos) **5.643**

OTROS GASTOS
OPERACIONALES⁴
(millones de pesos) **749.361**

DIVIDENDOS A
ACCIONISTAS
(millones de pesos) **98.258**

PAGO A PROVEEDORES
(billones de pesos) **13,8**

TOTAL SALARIOS Y
BENEFICIOS SOCIALES
(millones de pesos) **239.420**

VALOR ECONÓMICO
RETENIDO (VER)
(millones de pesos) **194.026**

3. Cifra reportada solo para Colombia. Durante 2017, se ejecutaron 5.072 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar durante 2018 de 571 millones de pesos.

4. Incluye: honorarios, seguros, arrendamientos, servicios, mercadeo, mantenimientos, viajes, depreciaciones y amortizaciones.





1988

Se crea Terpel Occidente para atender el sur del Valle, Nariño y Cauca.

Colombia	Meta 2017	Cumplimiento	Meta 2018
EBITDA	545.983 millones de pesos	109%	535.252 millones de pesos
VOLUMEN	2.032.360 miles de galones	96 %	2.028.812 miles de galones
GASTO POR GALÓN	207,7 pesos por galón	101%	205,3 pesos por galón
UTILIDAD NETA	166.760 millones de pesos	124%	171.529 millones de pesos
CAPEX EN EDS	100%	86%	100%
IMAGEN	4,5 calificación encuestas	90%	4,5 calificación encuestas
SERVICIO	4,0 calificación encuestas	97%	4 calificación encuestas
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	8,8 calificación encuestas	97%	8,8 calificación encuestas



Evolución

EXPERIENCIAS MEMORABLES Y CONSOLIDACIÓN DE RED

GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 102-44 y GRI 103-2

ASUNTOS MATERIALES: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS, PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES

Nuestra vocación de servicio nos mueve para atender personas y ofrecerles experiencias memorables en todas nuestras líneas de negocio, productos y servicios.

Trabajamos diariamente para robustecer una red de servicios en donde se ofrezca la misma experiencia para que nuestra marca se quede en el corazón de los consumidores.

Los afiliados y franquiciados son quienes materializan las experiencias memorables y con ellos no solo edificamos este propósito sino que compartimos nuestra filosofía de trabajo y nuestra forma de actuar.

Creamos espacios de trabajo y crecimiento encaminados a lograr la rentabilidad y la competitividad de nuestros clientes, y ponemos en marcha iniciativas para ofrecerles mayores beneficios.

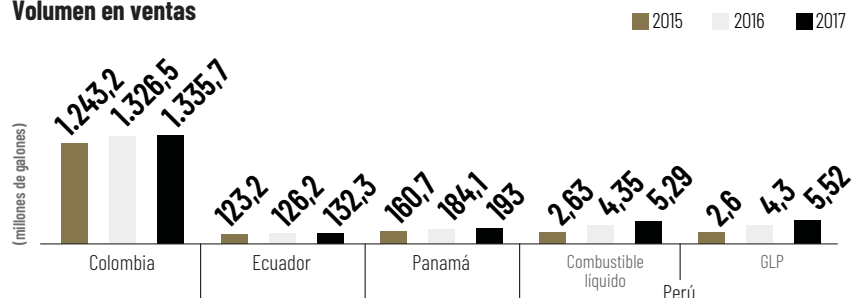
Los clientes y consumidores nos motivan a romper esquemas, a innovar y a superar expectativas.

TERPEL EN LAS EDS DE COLOMBIA, ECUADOR, PANAMÁ Y PERÚ

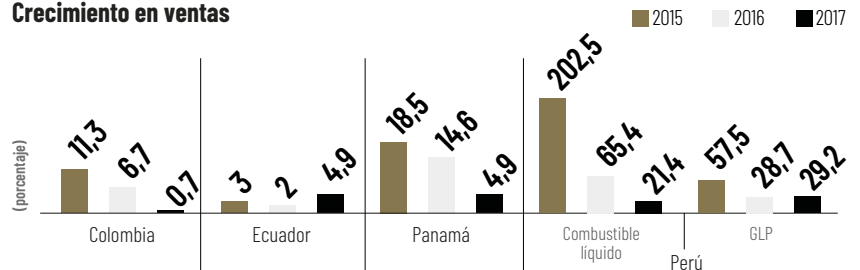
GRI 102-47, GRI 103-1 y GRI 102-44

ASUNTO MATERIAL: RENTABILIDAD

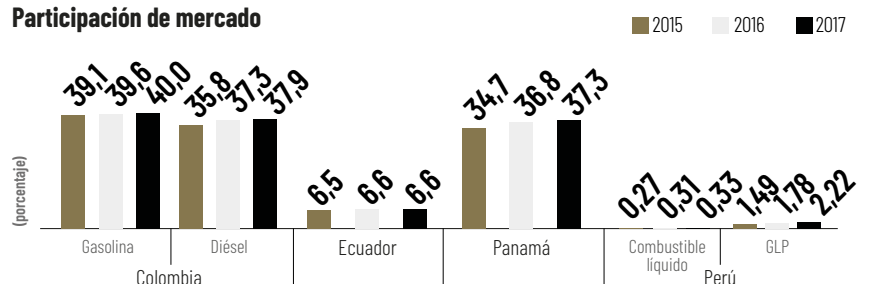
Volumen en ventas



Crecimiento en ventas



Participación de mercado



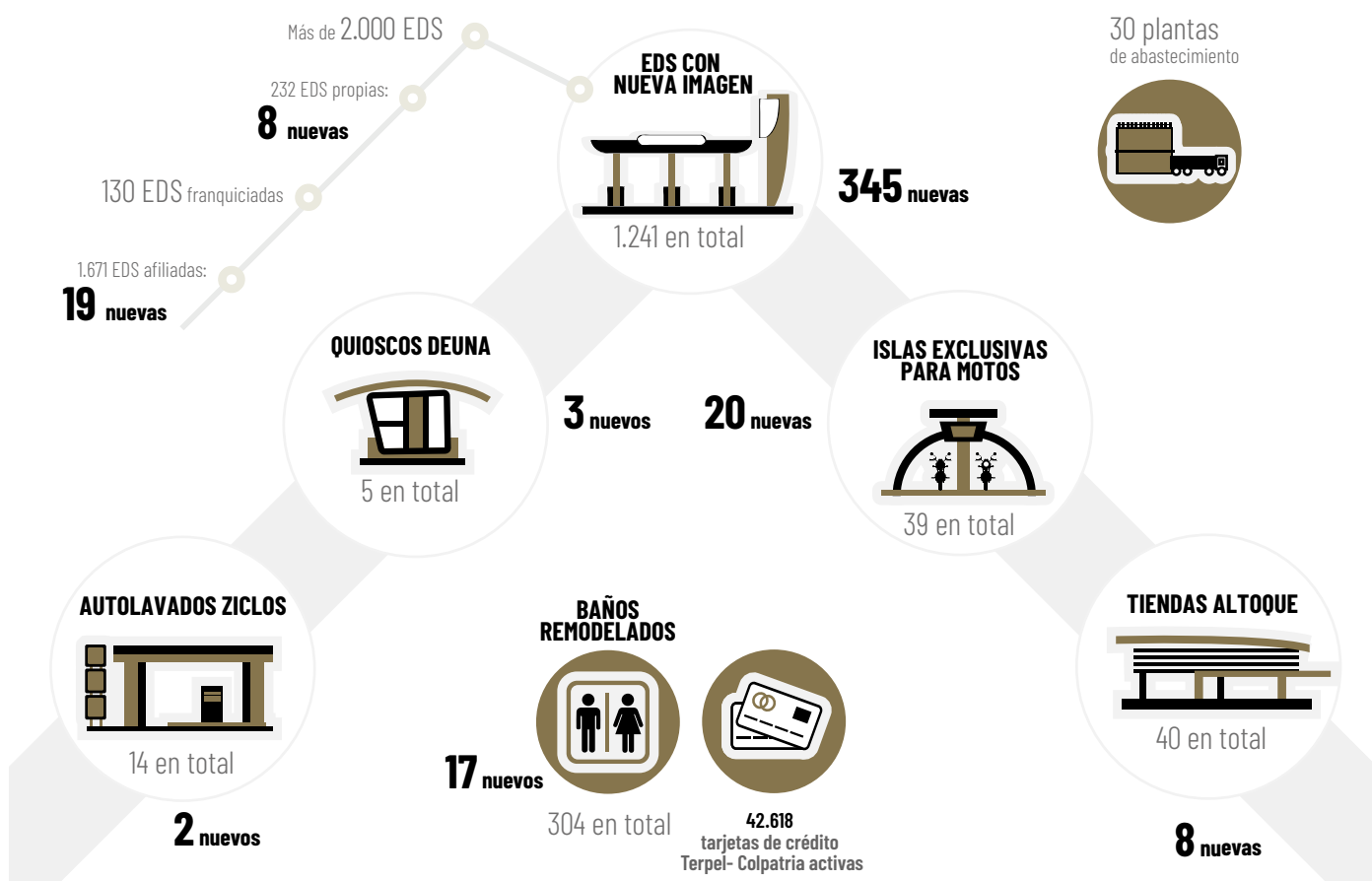
5. La participación de mercado en Panamá incluye la red de EDS y las tiendas de conveniencia.

1993

Terpel ingresa al negocio de Marinos.

EN COLOMBIA, SOMOS LA PRIMERA RED DE EDS

En alianza con la red de EDS y los colombianos que prefieren a Terpel, seguimos creciendo en las regiones y con ellas. Gracias a los afiliados y franquiciados nos acercamos a los consumidores y transmitimos nuestros valores de marca.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL EN COLOMBIA⁶

2015

0 | | | | | | | | | | 10

8,34

2016

0 | | | | | | | | | | 10

8,39*

2017

0 | | | | | | | | | | 10

8,6

6. Resultados evaluación de satisfacción de clientes de EDS, elaborado por Brand Strat.



“He visto la evolución de una empresa multinacional de origen colombiano, que ha apoyado a sus afiliados en la innovación del mercado de combustibles y lubricantes”.

Misael Pulgarín, EDS Turística de Paipa

CLUB TERPEL LIFE MILES: PARA CONQUISTAR EL CORAZÓN DE LOS COLOMBIANOS

[GRI 102-47](#) y [GRI 102-44](#)

ASUNTO MATERIAL: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS,
PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES

Durante cinco décadas de trabajo continuo, hemos desarrollado diversas estrategias para acercarnos a nuestros clientes en las EDS. En 2017 creamos Club Terpel LifeMiles con el objetivo de fortalecer nuestro vínculo a largo plazo con los consumidores colombianos y para premiar su preferencia y fidelidad.

Esta iniciativa les permite a nuestros clientes vivir experiencias memorables más allá de nuestras EDS porque pueden acumular millas LifeMiles para visitar los destinos de su preferencia.

Cerca de

240.000 MIEMBROS

Más de

21 MILLONES

de galones fidelizados

566

EDS y 38 tiendas vinculadas

CON LA RED DE EMPRESARIOS TERPEL (RET) SEGUIMOS TEJIENDO LAZOS DE CONFIANZA

[GRI 102-47](#) y [GRI 102-44](#)

ASUNTO MATERIAL: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS, PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES

Durante nuestro recorrido, hemos encontrado a los mejores compañeros de camino, los aliados y franquiciados, que presentes a lo largo y ancho del territorio nacional, son la imagen de Terpel y están comprometidos para ofrecer un servicio diferenciador a todos los consumidores.

Incentivar el trabajo en equipo, conocer otras experiencias y prácticas, compartir conocimientos técnicos y novedades de la industria, capacitarse y afianzar los vínculos entre los 1.015 empresarios de las EDS, son los objetivos de RET.

128 PERSONAS

participaron en el curso de formación ejecutiva de la Universidad de los Andes.

723 PERSONAS

participaron de Exporet, evento que fortalece el relacionamiento entre los aliados y proveedores de programas, convenios, productos y servicios.

13 EMPRESARIOS TERPEL

hicieron parte de una visita a Chile en la que se compartieron buenas prácticas en el sector de combustibles en Suramérica.





1997

Terpel cambia por primera vez su imagen.
Se establece el sol como símbolo de
energía y movimiento.

¿CÓMO INNOVAR Y MARCAR LA DIFERENCIA EN UN SECTOR DE COMMODITIES?

Esta pregunta nos motivó a invitar a 414 personas de 292 EDS aliadas a la Convención de Clientes que tuvo lugar en Chicago, Estados Unidos. Asistimos a la feria más importante del sector *retail* de estaciones de servicio en el mundo; participamos de conferencias y mesas de trabajo para reflexionar sobre las proyecciones del sector de combustibles; y les compartimos los avances en la implementación de nuestra estrategia comercial.

INNOVAR PARA SERVIR: ASÍ MARCAMOS LA DIFERENCIA

Gracias al nuevo Centro de Atención Integral, mejoramos la comunicación y el servicio para nuestros clientes, a través de un único punto de contacto especializado. Este canal nos permite atender y gestionar requerimientos asociados con programas como *Rumbo Terpel*, *Club Terpel LifeMiles*, mesa de ayuda EDS y seguimiento a transporte, entre otros.

CONSOLIDAMOS LA *TIENDATERPEL.COM*

Acortamos la distancia para llegar a los aliados comerciales con productos que ayudan en la estandarización de los insumos utilizados en la red de EDS para ofrecer a los colombianos una experiencia única en la red Terpel.

TIENDAS *ALTOQUE*: AMPLIAMOS LA RED

Con 40 puntos altoque tenemos la red más grande de tiendas de conveniencia a nivel nacional. En 2017 abrimos la primera tienda en nuestra red de aliados, ubicada en Santa Marta (EDS El Rodadero-Magdalena), y dimos apertura a la tienda corporativa en las oficinas de Terpel Dirección General, Bogotá.

QUIOSCOS *DEUNA 3.0*

Lanzamos este nuevo formato de quioscos que cuentan con un diseño más atractivo y acorde con las necesidades financieras de nuestros aliados.

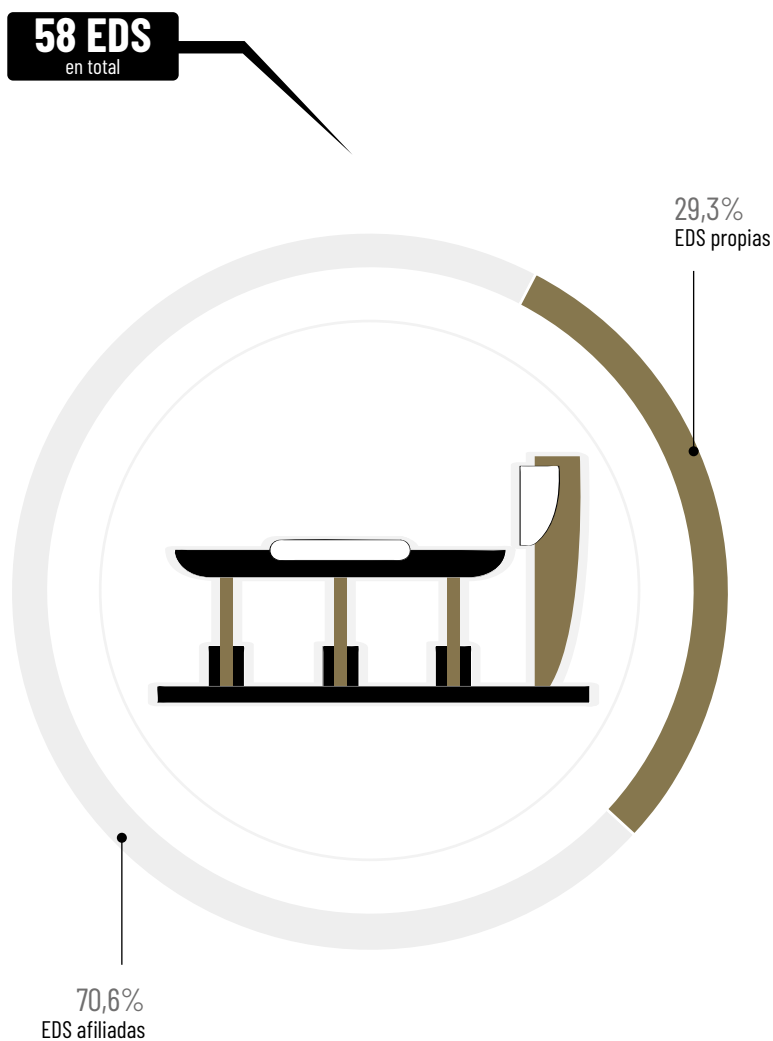


2001

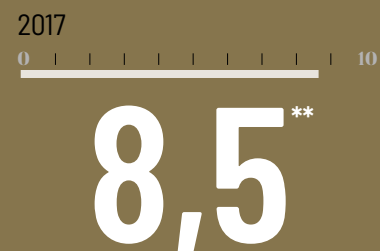
Se integra la Organización Terpel para unificar procesos y políticas con direccionamiento único a nivel nacional.

EN ECUADOR, MÁS BENEFICIOS PARA LOS CONSUMIDORES

- Impulsamos la venta de *Súper Terplus* a través de la promoción *Tanqueo Regalón*, que benefició a nuestros consumidores con la rifa de tres vehículos y bonos para el consumo de combustible durante un año.
- Renovamos 10 contratos de estaciones de servicio que garantizan el 20% de las ventas totales de la compañía en Ecuador y afiliamos a cuatro nuevas estaciones de servicio (dos de ellas iniciarán sus ventas en el año 2018).
- Mejoramos la calificación del cliente incógnito en 10 puntos porcentuales y llegamos al 83%, como resultado del incremento del 79% en la participación de isleros capacitados durante el año y de la mejora en sus prácticas de atención al público.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL EN ECUADOR



* Calificación sobre 5
** Calificación sobre 10





2004

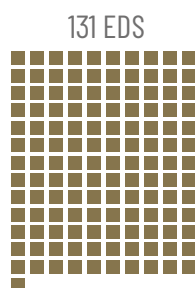
Se crea la Fundación Terpel, como aliado social y de desarrollo en las regiones.

EN PANAMÁ, CUMPLIMOS 10 AÑOS AL SERVICIO DEL PAÍS

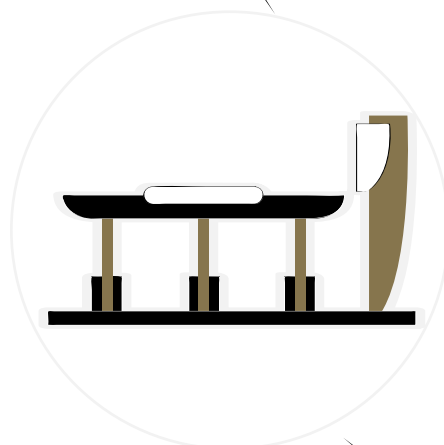
Nos sentimos orgullosos de conmemorar nuestro décimo aniversario de Terpel en Panamá con importantes logros.

Nuestra estrategia nos ha permitido ofrecer la mejor infraestructura, el mejor precio y el mejor servicio a los clientes y continuamos en la búsqueda permanente por establecer propuestas de valor diferenciadas, entendiendo que la viabilidad de nuestra operación va más allá del abastecimiento, la distribución y la comercialización de combustible y se centra en valorar al consumidor como el centro y motor de la operación.

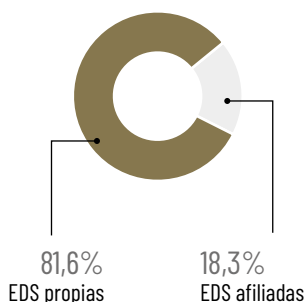
Hoy les brindamos a los consumidores experiencias memorables a través de nuestras estaciones de servicio, tiendas Va&Ven, Quioscos y Autolavados.



4 nuevas EDS de combustible líquido



27% más de estaciones con nueva imagen corporativa con respecto al año anterior



QUIOSCOS



75⁷ en total

2 nuevos

TIENDAS VA&VEN



33 en total

6 nuevas

WASH AND GO



3 Autolavados

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL EN PANAMÁ

2015

0 | | | | | | | | | | 10

9,1

2016

0 | | | | | | | | | | 10

9,3*

2017

0 | | | | | | | | | | 10

9,3

7. En 2017 se presentó una reducción de 2 quioscos, pasando de 77 reportados en 2016 a 75 en 2017, ya que dos puntos se convirtieron en tiendas Va&Ven.





“ En estos 50 años solo tenemos agradecimiento con Terpel por la confianza, el apoyo y por permitirnos ser parte de esta familia”.

Neftalí Quintero, EDS La Rivera

ÉCHALE GANAS PARA OFRECER EL MEJOR SERVICIO

Implementamos *Échale Ganas* dirigido a administradores, supervisores de turno, dependientes de tiendas Va&Ven y Quick Shop, y vendedores de pista de nuestra red de estaciones de servicio.

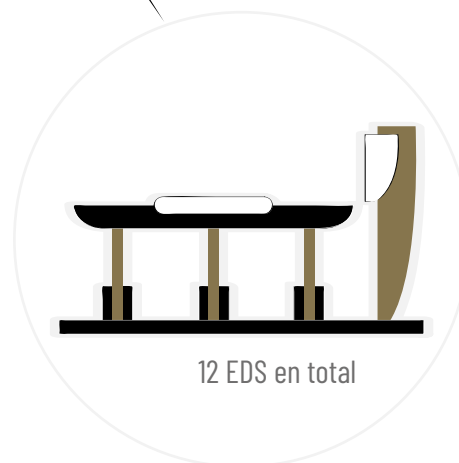
Tanto los empleados como las tiendas en su conjunto son evaluados mensualmente durante un periodo de un año, para establecer el profesionalismo y la calidad del servicio y, según el desempeño, se acumulan puntos para redimir premios.

Capacitamos a 773 empleados de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia que representan el 75,7% de nuestra planta de personal.

EN PERÚ, INCREMENTAMOS EL VOLUMEN DE VENTAS EN LAS EDS

Gracias a nuestros precios competitivos en la red y a un refuerzo en el área de ventas, el negocio de combustibles líquidos tuvo un crecimiento significativo de 60% en el volumen de transporte con respecto a 2016 y un promedio de ventas al mes de 141.000 galones que representó un incremento de 43% más que en 2016.

EDS de combustible líquido



12 EDS en total

1 nueva EDS



15 EDS en total de Gas Licuado de Petróleo (GLP)

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL EN PERÚ

2015

80%

2016

81%

2017

94%





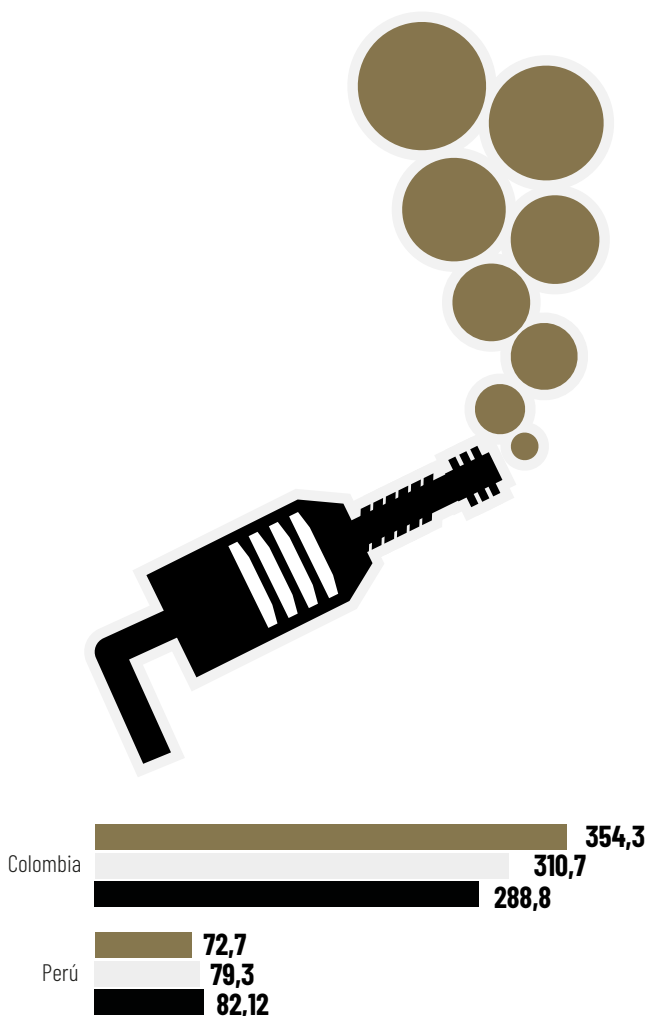
2006

Terpel se renueva y cambia su imagen. El sol se moderniza y es reflejo de la vivacidad, confianza, cercanía, fuerza y espontaneidad de la marca.

LAS CIFRAS DE TERPEL EN GNV DE COLOMBIA Y PERÚ

Volumen en ventas
(millones de metros³)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Participación de mercado
(porcentaje)

Colombia

2015



46,1%

2016



44,4%

2017



46,4%

Perú

2015



10,48%

2016



11,33%

2017



11,73%

2006

Terpel llega a Ecuador. Con la compra de 65 estaciones de servicio en Ecuador, Terpel dio su primer gran paso a la expansión de sus fronteras.



EN COLOMBIA, GAS NATURAL VEHICULAR, UN COMBUSTIBLE AMBIENTALMENTE AMIGABLE

El equipo técnico de GNV participó en la adecuación del chasis de un camión dedicado a gas natural, junto con los ingenieros de General Motors desde hace tres años. La comercialización de casi un centenar de unidades en Colombia durante el año 2017, demuestra la importancia y credibilidad en el gas natural vehicular como el combustible más amigable con el medio ambiente para el transporte público.

CLUBGAZEL OFRECE MÁS Y MEJORES BENEFICIOS

En Terpel reconocemos la fidelidad de quienes son nuestros aliados de GNV y, por ello, renovamos el catálogo de productos y ampliamos la oferta para canjear sus puntos: seguro de vida, beneficios especiales para clientes Elite y Platino, y productos para el hogar, el colegio, el uso personal y para los fanáticos del fútbol.

106.595

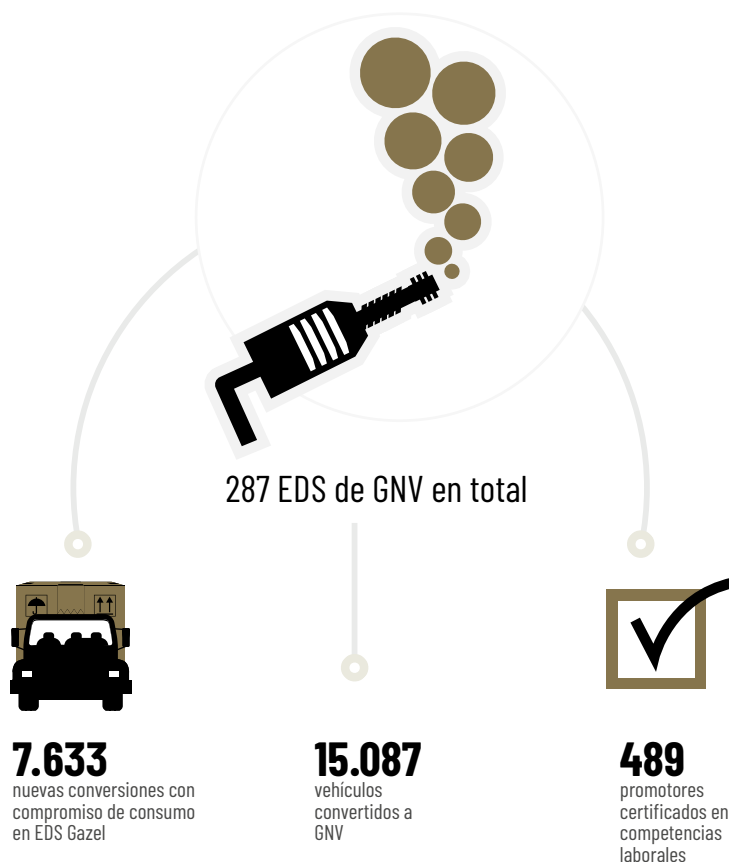
ALIADOS QUE
REDIMIERON PREMIOS

630.587

PREMIOS
REDIMIDOS

22.973

CLIENTES QUE
ADQUIRIERON SEGURO
DE SALUD



2007

Terpel llega a Panamá. Con la adquisición de la Compañía Petrolera Nacional, Terpel ingresa a este mercado con una red de 53 estaciones de servicio.

EN PERÚ, CLUBGAZEL SE RENUEVA

Renovamos *Clubgazel* y convertimos los recorridos en ahorros. Reinventamos nuestro catálogo de premios para lograr mayor fidelización de nuestros clientes con un ahorro directo, ofreciendo artículos de primera necesidad como mercados, útiles escolares y pines de Easy Taxi, entre otros. A través de esta estrategia, logramos un crecimiento de nuestra venta fidelizada del 37,3% con respecto a 2016.

34

EDS de
GNV en total



17.990

vehículos en
total con conversión
a GNV



2 nuevas EDS de GNV



3,8%

de crecimiento
en ventas



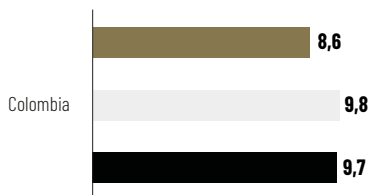
5.000

Más de
inscritos a Clubgazel
están cubiertos con
seguro de salud

LUBRICANTES TERPEL EN COLOMBIA, ECUADOR Y PANAMÁ

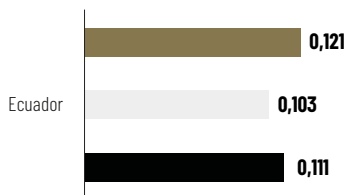
Volumen en ventas
(millones de galones)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Volumen en ventas
(millones de galones)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Volumen en ventas
(millones de galones)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017





“ Terpel es gente, por eso está en el corazón de los colombianos”.

Ramiro Perdomo, EDS Velogás, Ibagué

EN COLOMBIA,
LUBRICANTES
TERPEL CONSERVA
SU BUEN
POSICIONAMIENTO
EN EL MERCADO
AUTOMOTOR

Recibimos por
segundo año
consecutivo el
*Premio Gigantes
Cerrejón*, gracias
al sobresaliente
desempeño en
el suministro de
lubricantes y a
la operación de
almacenamiento
y distribución de
combustibles y
lubricantes para la
compañía Carbones
del Cerrejón.

CONSERVAMOS EL SEGUNDO LUGAR EN EL MERCADO DE LUBRICANTES AUTOMOTRICES

De acuerdo con los resultados del estudio BEM (Brand Equity Monitor) sostuvimos los indicadores de percepción del consumidor con un 16% en Top of Mind y un 17% en habitualidad de marca.

DESDE 1982 INNOVAMOS CON NUESTROS LUBRICANTES TERPEL

En 2017

- El lubricante *Terpel Maxter 15W-40 Avanzado* diseñado para la protección y lubricación de motores diésel modernos, cuenta con el último nivel de calidad CK4/SN y ha recibido la aprobación de Volvo y Renault.
- Lanzamos *Terpel Celerity 25W50 Grueso* para clientes con moto-carros y moto-taxis de cuatro tiempos, que realizan trabajo pesado y recorren alto kilometraje.
- El nuevo *Terpel Oiltec 5W30 sintético* ha sido adecuado para vehículos livianos a gasolina, motores modernos y de alto rendimiento.

CADA RECONOCIMIENTO ES UNA MIRADA A NUESTRA TRAYECTORIA

El desarrollo de la iniciativa *La Silla del Cambio Terpel Celerity* en la que participaron 300 mecánicos en la recolección de 44.000 etiquetas, fue premiada en el concurso nacional de diseño Lápiz de Acero en donde nos fue otorgado el primer puesto en la categoría P. O. P. como reconocimiento a la innovación y al diseño eco-ambiental.





2008

Terpel adquiere la compañía gazel y amplía su portafolio de servicio para entregarle a sus clientes una opción de movilidad sostenible a través del GNV.

SER UN TESO
ES SINÓNIMO DE
EXPERIENCIA
EN LA VENTA DE
LUBRICANTES

[GRI 102-47 y GRI 102-44](#)

ASUNTO MATERIAL: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS, PROVEEDORES,
CLIENTES Y CONSUMIDORES

50 años de operación nos permiten seguir estrechando los lazos con nuestros aliados en la venta de lubricantes. Isleros, lubricadores, mecánicos y almacenistas que recomiendan nuestros productos, hacen parte de los 1.910 Tesos activos en este programa de fidelización que se implementa en 1.260 puntos de venta, distribuidos en 1.120 municipios y nueve ciudades del país.

Lanzamos el programa de capacitación Diplomado en habilidades comerciales y técnicas de lubricación en el que se entrenaron más de 820 lubricadores en 270 puntos de venta a nivel nacional.

MASTERLUB AMPLÍA LA RED DE SERVICIOS

Este servicio exclusivo para motociclistas y especializado en el cambio de lubricantes para motos, ubicado en las EDS Terpel, cuenta hoy con dos nuevos centros de lubricación Masterlub en las ciudades de Ibagué (Tolima) y Bucaramanga (Santander), los cuales hacen parte de nuestra red y fortalecen nuestra operación en Colombia.

9.876

**PUNTOS DE VENTA
DE LUBRICANTES TERPEL
EN COLOMBIA**

120

**CLIENTES DE INDUSTRIA CON
COMPRAS RECURRENTES
DE LUBRICANTES**

23

**DISTRIBUIDORES EXCLUSIVOS
DE LUBRICANTES PARA EL
CANAL DE RETAIL**



2009

Terpel llega a Perú con la marca Gazel.

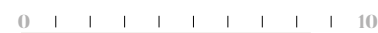
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DE CLIENTES DE LUBRICANTES EN COLOMBIA⁹

2015



8,56

2016



8,38

2017



8,68

9. Resultados evaluación de satisfacción de clientes de Lubricantes, elaborado por Brand Strat.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DISTRIBUIDORES DE LUBRICANTES EN COLOMBIA¹⁰

2016



9,35

2017



9,1

10. Resultados evaluación de satisfacción de clientes distribuidores de Lubricantes, elaborado por Brand Strat.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES INDUSTRIALES EN COLOMBIA¹¹

2016



8,33

2017



8,3

11. Resultados evaluación de satisfacción de clientes de industria, elaborado por Brand Strat.



2010

La Compañía de Petróleos de Chile S.A.,
Copec, se constituye como accionista.

EN ECUADOR, FORTALECIMOS LAS ESTRATEGIAS DE VENTA DE NUESTROS LUBRICANTES

[GRI 102-47](#) y [GRI 102-44](#)

ASUNTO MATERIAL: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS, PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES

- Incrementamos nuestras ventas en un 11% gracias a las promociones. La iniciativa con mayor acogida entre nuestros clientes de *retail* fue un viaje a la Fórmula 1 en Brasil por la compra de 1.700 galones al mes durante 6 meses.
- Llevamos a cabo ocho jornadas de capacitación con 735 socios de cooperativas de taxi en la Ciudad de Santo Domingo, en las cuales resaltamos los beneficios de nuestras marcas de lubricantes OILTEC y MAXTER, y como resultado aumentamos las ventas de los productos.
- Realizamos diez activaciones enfocadas al segmento de motos en la provincia de Manabí, donde la referencia 2T Celerity Bioantihumo es considerada la mejor en su categoría y logramos un incremento del 27% en ventas.

419

**PUNTOS DE VENTA
DE LUBRICANTES
TERPEL EN
ECUADOR**

EN PANAMÁ, POSICIONAMOS LA LINEA DE LUBRICANTES TERPEL

Con el propósito de atender las necesidades del parque automotor panameño, incluidos transporte público y privado, e industria nacional, iniciamos la comercialización de productos lubricantes de Terpel para motores a gasolina y diésel. Los productos que ofrecemos en este mercado son: lubricantes Estándar (multigrados y monógrados), lubricantes Premium (semi-sintéticos) y lubricantes Sintéticos.

460

**PUNTOS DE VENTA
DE LUBRICANTES
TERPEL EN PANAMÁ**

2011

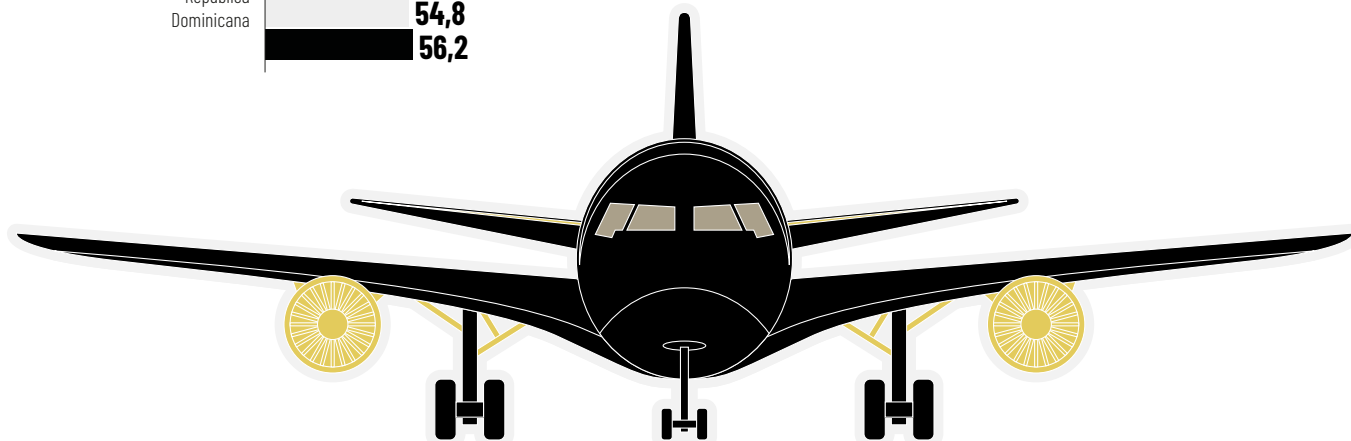
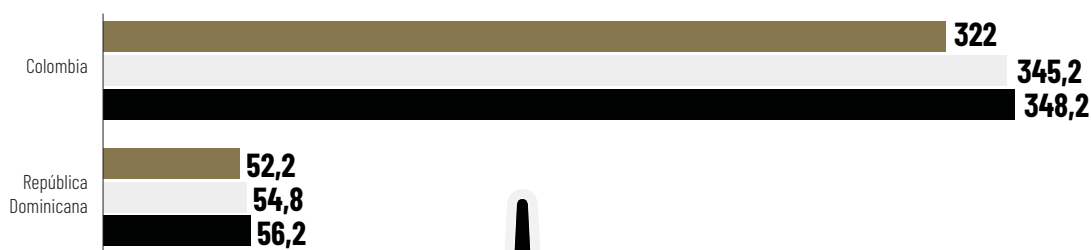
Terpel se convierte en aliado de la aviación en República Dominicana. Inicia operaciones en los aeropuertos: Internacional de Las Américas (Santo Domingo) y el Internacional Gregorio Luperón (Puerto Plata).

CONSERVAMOS EL LIDERAZGO EN LA VENTA DE COMBUSTIBLE PARA AVIONES EN COLOMBIA Y REPUBLICA DOMINICANA

Volumen en ventas

(millones de galones)

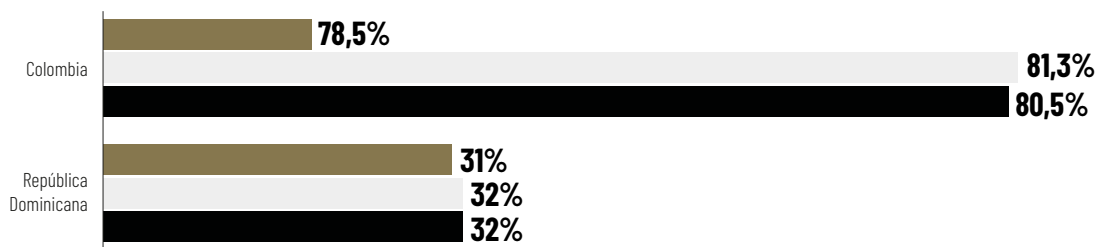
■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Participación de mercado

(porcentaje)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



2012

Terpel redefinió su estrategia y estableció su foco en las personas ofreciendo: el mejor servicio, la mejor infraestructura y el precio más competitivo del mercado, con la nueva imagen.

EN COLOMBIA, AVIACIÓN ES UN REFERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO

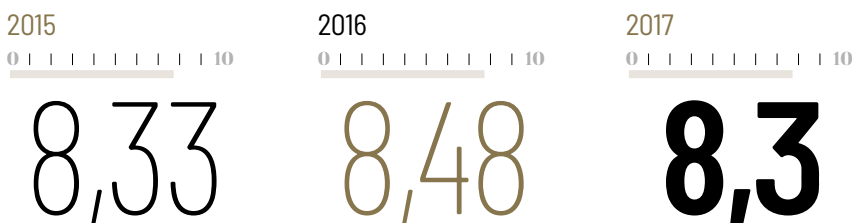
Somos aliados de la industria aérea de transporte de pasajeros, carga y aviación militar en Colombia. Por más de 50 años hemos suministrado combustible tipo Jet A1 y Avgas en 21 aeropuertos colombianos.

Algunos hechos que resaltan nuestro compromiso:

- Nos consolidamos como el prestador de servicio del operador de combustible en el aeropuerto José María Córdova de Rionegro (Antioquia).
- Avanzamos en la estandarización de nuestra operación en Colombia y República Dominicana gracias a la implementación del Manual de Calidad de Operaciones de Aviación que integra las normas internacionales (JIG y ATA103 en sus nuevas versiones).
- Diseñamos e implementamos en Clase T el curso Volando con Combustible, que refuerza los conocimientos básicos de la operación de combustible de aviación.
- Recibimos la certificación en las nuevas versiones ISO 9001, 14001 y 18001 y obtuvimos la calificación de 9,99 sobre 10 en NORSOK (estándar con alta relevancia en seguridad y salud ocupacional).
- 201 personas (clientes) fueron capacitados en nuestra Escuela de Combustible de Aviación.

Atendemos 21 aeropuertos a nivel nacional

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL COLOMBIA¹²



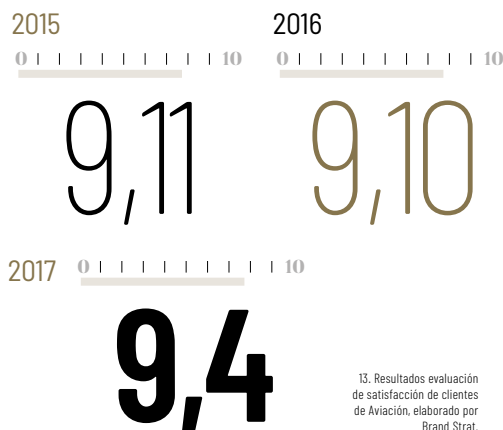
12. Resultados evaluación de satisfacción de clientes de Aviación, elaborado por Brand Strat.

EN REPÚBLICA DOMINICANA, VOLAMOS ALTO PARA SER LOS MEJORES

- Ofrecemos un servicio diferenciado a nuestros clientes y fortalecemos continuamente nuestras operaciones.
- Obtuvimos un 4,5% de crecimiento del negocio con respecto al año anterior.
- Contamos con la recertificación trinorma que contribuye a afianzar los procesos estandarizados y a cumplir con las normas locales e internacionales que demanda el sector.

Operamos cinco aeropuertos en el país

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL REPÚBLICA DOMINICANA¹³



13. Resultados evaluación de satisfacción de clientes de Aviación, elaborado por Brand Strat.





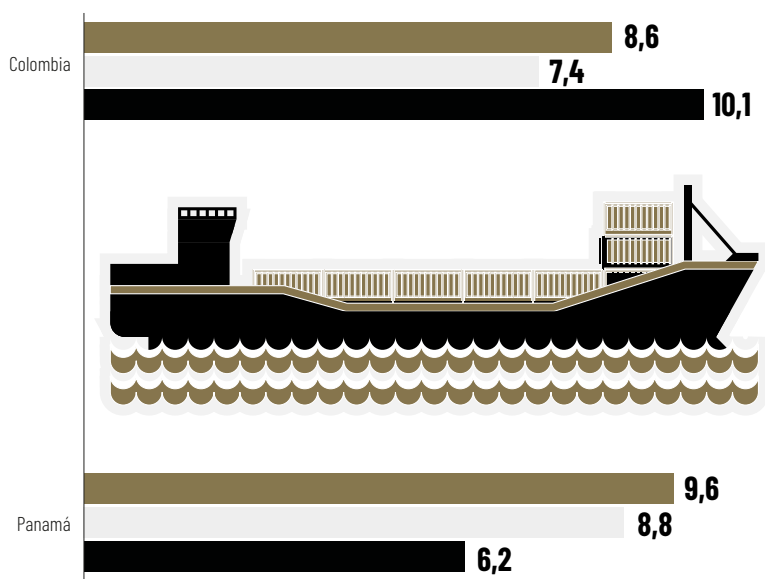
2013

A partir del concepto: "atendemos personas y no carros", Terpel inicia la implementación de servicios complementarios: tiendas altoque, autolavados ziclos y quioscos de una.

TRANSPORTAMOS COMBUSTIBLE MARINO EN COLOMBIA Y PANAMÁ

Volumen en ventas
(millones de galones)

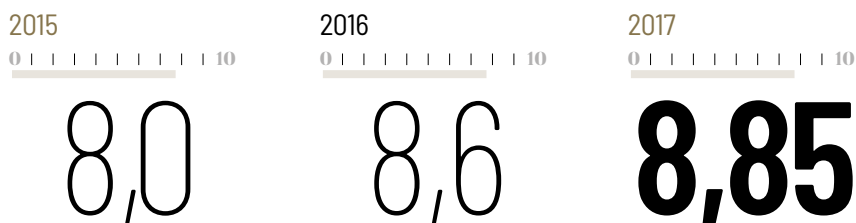
■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



En Colombia, incrementamos la base de datos de nuestros clientes activos del negocio de Marinos, lo que significó un 38% más de volumen de ventas con respecto al año anterior.

Movilizamos 10,1 millones de galones de combustible marino para barcos cargueros y barcasas en siete puertos y en 18 terminales marítimas y atendimos a 115 clientes internacionales de marine diésel.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL COLOMBIA



Resultados evaluación de satisfacción de clientes de Marinos, elaborado por Brand Strat.

En Panamá, suministramos combustible por línea, tank trucks o barcazas, a flotas pesqueras que operan en el Pacífico desde la antigua base naval de Rodman, este proyecto nos permitió:

- Mayor presencia y posicionamiento de imagen Terpel en el mercado marino internacional.
- Aumento en la velocidad de respuesta de despacho a los clientes del área del Pacífico.
- Fortalecer el acercamiento con proveedores, clientes y usuarios de la terminal.
- Mejorar la competitividad de Terpel Panamá, en el mercado marino.

Atendimos siete terminales marítimas y 14 puertos en Panamá.

2017 fue un año en el que la actividad offshore en la industria tuvo un desempeño superior a los años anteriores y Terpel fue un aliado clave en estas actividades de las empresas especializadas.



“Pertenece a esta familia hace más de 30 años, desde la época de nuestro padre. Agradecemos el apoyo y el respaldo recibido en los momentos difíciles por parte de Terpel”.

Mario Amador Vergara, EDS Laureles

INDUSTRIA EN COLOMBIA, ECUADOR Y PANAMÁ

EN COLOMBIA, RUMBO TERPEL AGREGA VALOR A NUESTROS CLIENTES

GRI 102-47 y GRI 102-44

ASUNTO MATERIAL: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS, PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES

Apoyamos a nuestros clientes en la administración y el control del suministro de combustibles líquidos y de GNV.

1.600 EDS

de combustibles líquidos en línea para Grandes Flotas y Mi Empresa.

1.233 CLIENTES

cuentan con la herramienta para administración Web.

12 CLIENTES

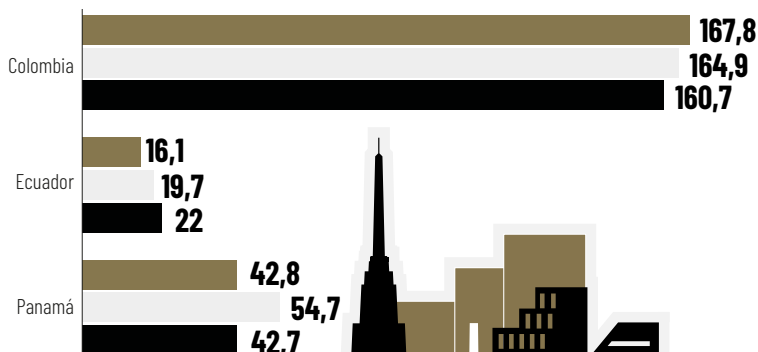
recibieron la opción de tarjeta de crédito como medio de pago.

CAPACITACIÓN

de la fuerza de ventas en el modelo de atención a clientes.

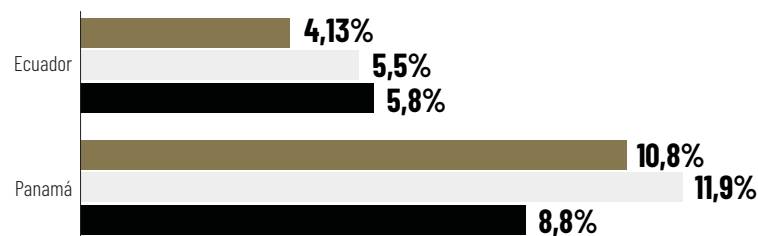
Volumen en ventas
(millones de galones)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Participación de mercado
(Porcentaje)

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



0 | | | | | | | | | | 10

8,5

SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DE RUMBO TERPEL

603 EDS DE COMBUSTIBLE LÍQUIDO

interconectadas para incrementar la participación de la red en el programa de Rumbo Terpel y ofrecer mayores servicios a este segmento de clientes.



HITOS
TERPEL
EN ESTOS
50 AÑOS



2013

Lubricantes Terpel evoluciona para continuar satisfaciendo a los consumidores ofreciéndoles tecnología, dinamismo y seguridad.

CON INDUSTRIA LIMPIA TRANSMITIMOS A NUESTROS CLIENTES LAS MEJORES PRACTICAS

En 2017 hicimos visitas verdes a 50 clientes industriales, ejecutamos 41 jornadas de entrenamiento y desarrollamos 13 programas de salud ocupacional.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL COLOMBIA¹⁴

2015

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8,6

2016

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8,8

2017

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8,4

EN ECUADOR, CRECEMOS EN EL NEGOCIO DE INDUSTRIA

Durante 2017, mientras el mercado industrial creció el 5,4%, nuestras ventas en este segmento aumentaron en un 11,7% con respecto al año 2016.

EN PANAMÁ, DESARROLLAMOS PROYECTOS QUE FORTALECEN LA OPERATIVIDAD DEL NEGOCIO

Somos aliados de la industria minera del país. Desde 2016 automatizamos los despachos para la Minera de Panamá, que representa una de las minas de cobre con mayor producción en el mundo. Este proyecto nos ha permitido mejorar la captación y procesamiento de la información generada en campo y tener mayor control de los vehículos autorizados para el consumo de combustible. Paralelamente, en 2017 este negocio le significó a Terpel Panamá ventas por 17 millones de galones, que representan un 11% más con respecto a la cantidad comercializada en el año inmediatamente anterior.

Otros logros a destacar en este segmento:

- Rapidez y eficiencia en los procesos de facturación de los volúmenes mensuales.
- Agilidad en la presentación de cuenta al cliente final.
- Reducción del margen de error humano en la captación de la información.
- Mayor control en los despachos diarios y toma de inventarios de tanques en el proyecto.

NUESTROS SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

Twitter (@TERPELCOL) a cierre de 2017:
más de 20.279 seguidores

Facebook (/TERPELCOLOMBIA) a cierre de 2017:
nos acercamos a los 94.630 seguidores





2014

Terpel ingresa a la Bolsa de
Valores de Colombia.

RETOS 2018

COLOMBIA

EDS

Capacitar a los aliados

**Diálogo con afiliados y
franquiciados**

GNV

**Desarrollar un vehículo 100%
dedicado a GNV e iniciar su
comercialización.**



2015

Nacen las islas exclusivas para motos, únicas en Latinoamérica.



RETOS 2018

COLOMBIA

LUBRICANTES

Desarrollar las ventas con foco en los segmentos de construcción, petróleo y agroindustria.

Reducir los costos de las materias primas, insumos, bienes y servicios en un 8% a través de negociaciones enfocadas a mejorar la operación.

Mejorar en 2 puntos porcentuales la calificación de la encuesta de servicio al cliente.



2016

Terpel ingresó al RobecoSAM Sustainability YearBook. La publicación más reconocida en Sostenibilidad en el mundo, por sus buenas prácticas en términos económicos, sociales y ambientales.

RETOS 2018

COLOMBIA

AVIACIÓN

Comercializar combustible en tres nuevos aeropuertos.

Implementar el nuevo módulo de filtración de la Escuela de Combustible de Aviación.

Desarrollar la Escuela de Combustible de Aviación in-house para clientes Estrella.

Optimizar los recursos y extender las buenas prácticas en el manejo de: sistemas de recolección de agua, equipos de comunicación, energía a más aeropuertos.



2018

Terpel adquiere el negocio de lubricantes de ExxonMobil de Colombia, además de las operaciones de esta compañía en Ecuador y Perú, consolidando una posición de liderazgo en la región a través de Mobil, la marca líder global en tecnologías de lubricación.

RETOS 2018

COLOMBIA

INDUSTRIA

**Certificar los procesos:
Comercial, Proyectos,
Mantenimiento y Operaciones,
en ISO 9001, 14001
y 18001.**

**Unificar a través de la
herramienta Rumbo Digital la
administración de los clientes
(grandes flotas, Mi empresa y
comunidades).**

**Continuar fortaleciendo el
programa Rumbo Terpel.**





2018

Terpel cumple 50 años al servicio de los colombianos.

RETOS 2018

COLOMBIA

MARINOS

**Incrementar las ventas al segmento
de Entidades Oficiales.**



Transparencia

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 102-44 y GRI 103-2

ASUNTO MATERIAL: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

Es nuestro compromiso proteger los derechos e intereses de los inversionistas y accionistas. En el marco de los principios de respeto, integridad y confianza en todas las relaciones con los diferentes grupos de interés y los órganos de administración, de los estándares globales más destacados y de las mejores prácticas, controlamos la creación de valor, garantizamos un trato equitativo e igualitario para el ejercicio de los derechos, con la definición de reglas claras, transparentes y públicas sobre el funcionamiento de la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y demás órganos de administración y control, con una arquitectura que permite identificar y administrar los diferentes riesgos de la compañía y con la entrega de información oportuna, de calidad y simétrica.

Sustentamos nuestros mecanismos de autorregulación, cumplimiento y gobierno corporativo, en una cultura basada en valores. Damos relevancia y sentido al gobierno corporativo porque lo gestionamos en función del desarrollo sostenible.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE NUESTRA COMPAÑIA EN 2017

Principales socios accionistas:

Composición Accionaria 2017

Compañía de Petróleos de Chile Copec S. A.	56,18%
Inversiones Valin Ltda. & Cía. S. c. a.	3,13%
Radysade S. A. S	2,77%
Morgan Stanley And Co. International	2,64%
Fondo de Pensiones Obligatorias Protección Moderado	2,56%
Wayco International Inc.	2,42%
Palmares 77 S. A. S.	2,42%
Copec Canal Inc.	2,33%
Bancard International Investment Inc.	2,22%
Glogo y Cía. S. en C. A.	1,41%
Alfa Manizales y Cía. S. en C. A.	1,29%
Armego y Cía. S. en C. A.	1,16%
Gomjar y Cía. S. en C. A.	1,12%
Hacienda Dinamarca S. A. S.	1,03%
Gomuri y Cía. S. en C. A.	0,96%
Old Mutual Fondo de Pensiones Obligatorias Moderado	0,91%
Jana y Cía. S. en C. A.	0,90%
Fratelli Investments Limited	0,87%
Fondo de Pensiones Obligatorias Colfondos Moderado	0,84%
Carmignac Portfolio Emerging Discovery	0,46%
Vehículos de Caldas S. A. Vehicaldas S. A.	0,45%
Urbanizadora Marín Valencia S. A.	0,42%
Marín Valencia Rafael Augusto	0,37%
A. Orjuela B. & Cía Limitada	0,36%
Ruiz Cardoso Reinaldo	0,33%
Otros accionistas	10,46%



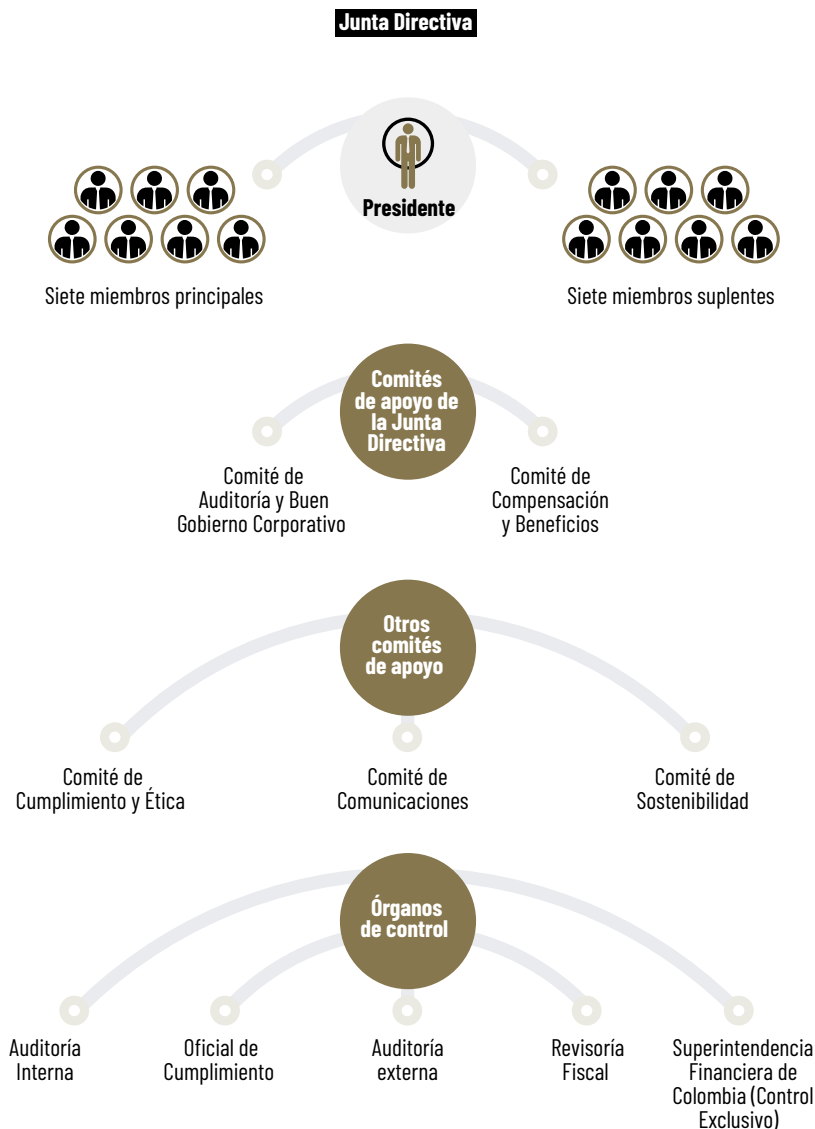
1969 - 1996

TUNJO

Representaba la esencia de Colombia, expresaba combustión y energía.

ÓRGANOS QUE FACILITAN Y GARANTIZAN LA BUENA GOBERNANZA

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS



LA JUNTA DIRECTIVA DE TERPEL UN EJEMPLO DE BUENAS PRÁCTICAS

En nuestra calidad de emisor de valores, contamos con una Junta Directiva compuesta por siete miembros principales y siete miembros suplentes, 25% de estos independientes; y la totalidad de los miembros independientes de la Junta Directiva componen el Comité de Auditoría, órgano colegiado que se encuentra presidido por un miembro que cumple las calidades legales de independencia.

Principales	Suplentes
Lorenzo Gazmuri Schleyer, Presidente	Frederic Chaveyriat Roca
Jorge Andueza Fouque	Eduardo Navarro Beltrán
Ramiro Méndez Urrutia	Jorge Andrés Garcés Jordán
Leonardo Ljuretic Garib	Rodolfo Castillo García
Jorge Bunster Betteley	Arturo Natho Gamboa
José Óscar Jaramillo Botero (independiente)	Gabriel Jaramillo (independiente)
Bernardo Dynner Rezonzew (independiente)	Tulio Rabinovich Manevich (independiente)



1997 - 2005

UN SOL EN MOVIMIENTO

Por primera vez se estableció un sol como imagen. Éste representaba la energía como fuente de vida, luz, innovación, progreso y patriotismo.

MECANISMOS PARA ASEGURAR LA INVERSIÓN DE NUESTROS ACCIONISTAS

GRI 102-47 y GRI 102-44

ASUNTO MATERIAL: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

Contamos con códigos, reglamentos y políticas para transmitir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de nuestros grupos internos.

Ícono para señalar que frente a este texto la información está relacionada al Principio del Pacto Mundial 10

- Estatutos Sociales
- Código de Buen Gobierno Corporativo¹⁵
- Reglamento para la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, Riesgo y Buen Gobierno Corporativo y el Comité de Compensación y Beneficios
- Código de Conducta¹⁶
- Manual de Políticas para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- Política para el Cumplimiento de Prácticas de Transparencia Contable y Antisoborno, frente a Funcionarios Gubernamentales
- Política de Protección de Datos
- Línea de Reportes Confidenciales:
<https://www.reportesconfidencialessterpel.com/>
- Reporte de Mejores Prácticas Corporativas Encuesta Código País¹⁷

DESARROLLAMOS INICIATIVAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL 10

Luego de una evaluación realizada en el interior de la compañía sobre el desarrollo de estrategias para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, implementamos el Manual de mejores prácticas para mitigar posibles riesgos de corrupción y el soborno transnacional, que establece los lineamientos generales que debe adoptar Terpel en relación con el Sistema de Administración del Riesgo LA/FT, y que nos permite continuar fortaleciendo el proceso de buen gobierno corporativo.

RECONOCIMIENTO A TERPEL POR BUENAS PRÁCTICAS EN LA REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

La Bolsa de Valores de Colombia entregó por quinto año consecutivo el reconocimiento IR (Investor Relations) que destaca nuestro desempeño frente a la oportunidad, simetría y transparencia en la publicación de información al mercado.

¹⁵. Para consultar nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo ingrese a <http://www.terpel.com/Global/Accionistas/Codigo-de-Buen-Gobierno-Corporativo-Actualizado-articulo-5222.pdf>

¹⁶. Para consultar nuestro Código de Conducta ingrese a <https://www.terpel.com/Global/Accionistas/Codigo%20de%20etica.pdf>

¹⁷. Para consultar la Encuesta Código País 2015, ingrese a <http://www.terpel.com/Global/Accionistas/Gobierno-corporativo/descargables/encuesta-codigo-pais%202015.pdf>





2006 - 2012

UN SOL PARA VIVIR GANANDO

Expresaba la solidez de la compañía, su fuerza, dinamismo, cercanía y calidez.

EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL 10

Evaluamos los centros de trabajo para prevenir riesgos de corrupción que se puedan presentar en las operaciones:

Centros de operación evaluados en riesgos con corrupción	2015	2016	2017
Estaciones de servicio (EDS)	0	0	0
Plantas	3	1	1 ¹⁸
Oficinas Regionales	5	5	7
Dirección General	1	1	1

SOMOS LA ÚNICA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE CALIFICADA POR FITCH RATINGS EN COLOMBIA CON TRIPLE A

Con calificación "AAA" por segundo año consecutivo, Fitch Ratings distinguió a Terpel como líder del mercado, lo que demuestra la estabilidad operativa y el nivel de apalancamiento que genera tanto credibilidad como confianza en el mercado de valores.

MERCO EMPRESAS RESALTA EL LIDERAZGO EMPRESARIAL DE TERPEL

Este reconocido monitor de reputación nos ubicó en el puesto 22 y a nuestra presidente Sylvia Escovar en el puesto 15, entre las mejores 100 empresas a nivel nacional. Asimismo, nos posicionó en el segundo puesto del ranking sectorial de petroleras y distribución de hidrocarburos.

Esta evaluación integra la percepción y valoración de 18 grupos de interés sobre las variables de calidad de la oferta comercial, reputación interna, ética corporativa, responsabilidad social y los resultados económicos y financieros de las empresas participantes.

¹⁸. Alteración de los factores de calibración en Rionegro. Como consecuencia de ello se realizó el despido del personal implicado.





2012 - 2018

A TU SERVICIO

El sol representa el enfoque en las personas y se convierte así en un ícono más humano, innovador y cercano.

RETOS 2018

COLOMBIA

Capacitar al 100% de los empleados, en los mejores estándares y políticas para la prevención de la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Continuar fortaleciendo el proceso de toma de decisiones de la Junta Directiva de acuerdo con el enfoque de sostenibilidad para continuar fortaleciendo conductas éticas y transparentes.

Fortalecer la conducta ética y transparente de los empleados a partir de capacitación.



Liderazgo

CRECIMIENTO DEL EQUIPO TERPEL

[GRI 102-47](#), [GRI 103-1](#), [GRI 102-44](#) y [GRI 103-2](#)

ASUNTOS MATERIALES: RELACIONES Y CONDICIONES LABORALES JUSTAS.
CONDICIONES SEGURAS DE OPERACIÓN

Sabemos que personas y organizaciones se escogen mutuamente para trabajar por objetivos comunes, compartir valores y generar dinámicas de crecimiento mutuo. En este sentido, el equipo Terpel ha sido fundamental en nuestro recorrido para consolidarnos como líderes en Colombia y Latinoamérica. Nos enfocamos en conocer lo que los empleados necesitan y en construir un entorno que les permita desarrollarse de manera integral y en armonía, no solo en Terpel sino en sus ámbitos personal, familiar y social.

En el marco de una cultura basada en valores, trabajamos persistentemente desde nuestros procesos de selección y en adelante, para formar personas con alto nivel de liderazgo que participen activamente en su desarrollo, en nuestro crecimiento, en la construcción de la sociedad y en la preservación del entorno; les alentamos a conservar una conducta ética, respetuosa y transparente; fomentamos la innovación y la vocación de servicio de manera que se vivan tanto internamente como hacia nuestros grupos de interés. Exaltamos los esfuerzos conjuntos y la corresponsabilidad, porque estamos convencidos de que el trabajo en equipo potencia las capacidades individuales. Nuestro talento humano es el recurso más significativo y cuenta con el sello Terpel que nos hace únicos.







MEDIO SIGLO GENERANDO EMPLEO

Durante 50 años de operación, el trabajo digno y el rechazo a cualquier tipo de discriminación, sea de género, raza, orientación política o creencias religiosas, han sido nuestro marco de actuación. En Terpel aseguramos el cumplimiento de condiciones óptimas para una mejor calidad de vida y el bienestar de los empleados.

NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS

	2015	2016	2017
Colombia	1.237	1.297	1.329
Ecuador	38	58	57
Panamá	715	885	1.021
Perú	45	397	408
República Dominicana	64	83	84

NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS SEGÚN PAÍS Y GÉNERO

	2015		2016		2017	
						
Colombia	790	447	841	456	867	462
Ecuador	23	15	36	22	34	23
Panamá	343	372	392	493	466	555
Perú	26	19	137	260	119	289
República Dominicana	58	6	73	10	74	10





“ Desde 1988 venimos trabajando con Terpel, la marca más progresiva de nuestro país. Muchas gracias a la compañía por permitirme crecer como empresario y por contribuir al crecimiento del país”.

Pedro Lorza, EDS Andalucía#2

NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS SEGÚN TIPO DE CONTRATO Y PAÍS

	2015		2016		2017	
	Término fijo	Término indefinido	Término fijo	Término indefinido	Término fijo	Término indefinido
Colombia ¹⁹	41	1.196	53	1.244	58	1.271
Ecuador	0	38	0	58	0	58
Panamá	4	711	3	882	0	1.021
Perú ²⁰	20	25	359	38	359	49
República Dominicana	0	64	0	83	0	84

PORCENTAJE DE EMPLEADOS DE LA ALTA DIRECCIÓN DE PROCEDENCIA LOCAL²¹ SEGÚN PAÍS²²

	2015	2016	2017
Colombia ²³	96%	97%	95,2%
Ecuador	83%	83%	83%
Panamá	95%	77%	60%
Perú	67%	75%	75%
República Dominicana	75%	75%	100%

19. En adelante, la información de Colombia se refiere a planta ocupada, sin vacantes. No incluye empleados expatriados, de Fundación Terpel, de aliados comerciales como OPESE, franquiciados, aprendices, ni temporales.

20. Se realizaron ajustes teniendo en cuenta la revisión interna.

21. Nacidos en los países donde opera Terpel.

22. Cargos considerados alta dirección en países diferentes a Colombia: Gerentes, Directores y Jefaturas.

23. Cargos considerados alta dirección en Colombia: Presidente, Vicepresidente, Gerentes y Directores.



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA SEGÚN RANGOS DE EDAD (NÚMERO DE PERSONAS)

COLOMBIA	2015	2016	2017
18-30 años	316	309	299
31-50 años	808	846	871
+50 años	113	142	159
ECUADOR			
18-30 años	10	25	29
31-50 años	26	30	24
+50 años	2	3	4
PANAMÁ			
18-30 años	284	376	471
31-50 años	380	450	492
+50 años	51	59	58
PERÚ			
18-30 años	17	225	213
31-50 años	26	166	186
+50 años	2	6	9
REPÚBLICA DOMINICANA			
18-30 años	5	5	6
31-50 años	52	71	69
+50 años	7	7	9



Generamos experiencias memorables a más de 2 millones de personas que nos visitan a diario.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA SEGÚN CARGOS (NÚMERO DE PERSONAS)

COLOMBIA	2015	2016	2017
Directivos: Presidente, Vicepresidentes y Gerentes	29	28	29
Ejecutivos: Directores	54	58	55
Profesionales: Jefaturas y Analistas	533	547	553
Otros cargos: Técnicos y Operarios	621	664	692
ECUADOR			
Directivos: Presidente, Vicepresidentes y Gerentes	1	1	1
Ejecutivos: Directores	3	3	3
Profesionales: Jefaturas y Analistas	17	19	18
Otros cargos: Técnicos y Operarios	17	35	35
PANAMÁ			
Directivos: Presidente, Vicepresidentes y Gerentes	3	5	5
Ejecutivos: Directores	6	13	13
Profesionales: Jefaturas y Analistas	70	121	137
Otros cargos: Técnicos y Operarios	636	746	866
PERÚ			
Directivos: Presidente, Vicepresidentes y Gerentes	3	3	3
Ejecutivos: Directores	11	1	1
Profesionales: Jefaturas y Analistas	29	41	45
Otros cargos: Técnicos y Operarios	2	352	359
REPÚBLICA DOMINICANA			
Directivos: Presidente, Vicepresidentes y Gerentes	1	1	0
Ejecutivos: Directores	3	3	3
Profesionales: Jefaturas y Analistas	8	9	14
Otros cargos: Técnicos y Operarios	52	70	67



TASA DE CONTRATACIÓN Y RETENCIÓN

COLOMBIA	2015	2016	2017
Número de empleados al comienzo del periodo	1.218	1.237	1.288
Número de empleados al final del periodo	1.237	1.297	1.329
Ingresos	186	166	148
Retiros	165	107	116
Tasa anual de rotación ²⁴	14,4%	10,8%	10,1%
Índice anual de rotación voluntaria ²⁵	6,8%	5,2%	4,8%
Tasa promedio de rotación mensual de los empleados	1,2%	0,9%	0,8%
Tasa de rotación anual voluntaria de empleados	0,6%	0,4%	0,41%

TASA DE ROTACIÓN MENSUAL

COLOMBIA	2015	2016	2017
Enero	1,1%	1,0%	0,9%
Febrero	1,3%	1,2%	0,8%
Marzo	1,1%	1,3%	0,8%
Abril	1,0%	1,0%	0,6%
Mayo	1,9%	0,8%	1,0%
Junio	1,9%	0,9%	0,8%
Julio	1,1%	0,7%	1,0%
Agosto	1,1%	0,6%	0,9%
Septiembre	1,2%	0,5%	0,8%
Octubre	1,0%	1,5%	1,2%
Noviembre	1,1%	0,5%	0,8%
Diciembre	0,7%	0,7%	0,6%

24. Tasa anual de rotación: promedio ingresos + retiros / promedio de planta al inicio del periodo + planta al final del periodo X 100.

25. Índice anual de rotación voluntaria: Retiros voluntarios en el año / la planta promedio del año X 100.



Con gazel
ofrecemos
una opción
de movilidad
sostenible y
respetuosa
con el medio
ambiente.

TASA DE ROTACIÓN ANUAL

ECUADOR	2015	2016	2017
Número de empleados al comienzo del periodo	31	38	58 ²⁶
Número de empleados al final del periodo	38	58	57
Ingresos	9	26	18
Retiros	2	6	19
Tasa de rotación	5,2%	10,3%	32%
Tasa de rotación voluntaria de empleados	2,6%	1,7%	1,75%
PANAMÁ			
Número de empleados al comienzo del periodo	563	715	881
Número de empleados al final del periodo	715	885	1.021
Ingresos	434	456	488
Retiros	290	277	346
Tasa de rotación	41%	50%	44%
Tasa de rotación voluntaria de empleados	22%	27%	19%
PERÚ			
Número de empleados al comienzo del periodo	43	45	345
Número de empleados al final del periodo	45	397	408
Ingresos	16	352	277
Retiros	11	270	201
Tasa de rotación	31%	140%	63%
Tasa de rotación voluntaria de empleados	24%	20%	4%
REPÚBLICA DOMINICANA			
Número de empleados al comienzo del periodo	66	65	82
Número de empleados al final del periodo	64	83	84
Ingresos	0	17	5
Retiros	2	1	3
Tasa de rotación	3%	13%	5%
Tasa de rotación voluntaria de empleados			6%

26. Este ítem incluye las terminaciones de contrato con o sin justa causa y periodos de prueba.



PERSONAS QUE DEJARON SU EMPLEO SEGÚN CAUSA

COLOMBIA	2015	2016	2017
Mutuo acuerdo	31	3	7
Renuncia	84	66	63
Jubilación	0	0	2
Fallecimiento	1	0	0
Otros ²⁷	49	38	44
Total	165	107	116
ECUADOR			
Despido	1	3	4
Mutuo acuerdo	0	0	0
Renuncia	1	1	4
Jubilación	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0
Otros	0	2	0
Total	2	6	8
PANAMÁ			
Despidos			24
Mutuo acuerdo	22	20	22
Renuncia	153	154	192
Jubilación	0	0	0
Fallecimiento	0	2	0
Otros	115	101	108
Total	290	277	346

27. Este ítem incluye las terminaciones de contrato con o sin justa causa y periodos de prueba.





“ En los noventa empecé a soñar con construir una estación de servicio en el barrio Cuba de Pereira. Mi profesión de abogado y catedrático poco tenía que ver con estaciones de gasolina. Terpel me permitió dejar de ser empleado y convertirme en empresario. Hoy mi pregunta es: ¿Cómo habría sido mi vida sin Terpel?”.

Jaime Velásquez, EDS Parque Olaya

PERSONAS QUE DEJARON SU EMPLEO SEGÚN CAUSA

PERÚ	2015	2016	2017
Despido		60	2
Mutuo acuerdo	1	2	0
Renuncia	6	82	62
Jubilación	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0
Otros	4	126	137
Total	11	270	201
REPÚBLICA DOMINICANA			
Despido		0	2
Mutuo acuerdo	0	1	0
Renuncia	1	1	2
Jubilación	0	0	0
Fallecimiento	1	0	0
Otros	0	0	0
Total	2	2	4

PROMOCIÓN DE PERSONAL, PRIMERA FUENTE DE INCORPORACIÓN

PERSONAS QUE RECIBIERON ASCENSOS (NÚMERO)

	2015	2016	2017
Colombia	83	74	101
Ecuador	1	2	1
Panamá	14	3	9
Perú	8	24	21
República Dominicana	3	2	2

PUESTOS VACANTES OCUPADOS POR PERSONAL INTERNO (PORCENTAJE)

	2015	2016	2017
Colombia	34,2%	50,8%	60%
Ecuador	0%	33%	33%
Panamá	23%	0%	90%
Perú	4%	11%	0,08%
República Dominicana	100%	100%	0%

EN COLOMBIA, CRECEMOS Y SOMOS INCLUYENTES

En alianza con la fundación *Best Buddies* ampliamos el programa de inclusión laboral a personas en condición de discapacidad cognitiva. A cierre de año, contamos con tres empleados ubicados en la oficina principal y en la regional Antioquia. Esta iniciativa nos ha permitido trabajar de manera colaborativa y desarrollar habilidades de comunicación, liderazgo y hábitos de trabajo para el mundo empresarial en las personas de la Fundación que han ingresado a laborar en Terpel.

Implementamos el programa de *Movilidad internacional* que abre posibilidades de experiencia laboral para nuestros empleados en otros países de operación y el conocimiento de otras culturas. Durante 2017 se movilizaron empleados desde Colombia hacia Chile, Panamá y Perú, lo cual requirió apoyo logístico, trámites migratorios, inducción y garantía de beneficios emocionales para la adaptación de los empleados y sus familias a los nuevos entornos.





Generamos valor a nuestros proveedores locales, convirtiéndonos en su mejor cliente.

EN PANAMÁ, REALIZAMOS LA FERIA DE EMPLEO KONZERTA

Con el objetivo de incrementar nuestra base de datos con candidatos de las comunidades cercanas a nuestra operación y de cubrir las vacantes existentes en la compañía, desarrollamos la iniciativa Tour de Feria de Empleo Konzerta, que consistió en recolectar hojas de vida por parte del equipo de talento humano ubicado en estaciones de servicio de las provincias de Colón, Coclé y Ciudad de Panamá. Como resultado, obtuvimos 1.538 hojas de vida que permitieron actualizar nuestra base de datos y visibilizar a Terpel como un eje de empleo en la población.

EN PERÚ, IMPLEMENTAMOS BOLSAS DE EMPLEO LOCAL

Implementamos la Marca Empleadora Terpel como estrategia de reclutamiento, y en este marco, trabajamos con bolsas laborales (Aptitus, Bumeran, Bolsas de Universidades e Institutos), participamos en ferias de empleo y fortalecimos nuestras alianzas con los gobiernos locales (municipios).

Lo anterior, nos permitió pasar del 4% al 12% de nuestra planilla y generamos empleabilidad en la comunidad cercana a nuestra zona de operación: Municipalidad de Surco, Municipalidad de San Juan de Miraflores, Oficina Promoción del Empleo de la Municipalidad de Lurín, Centro de Empleo de la Municipalidad de los Olivos, Municipalidad de Comas, Centro de Empleo de Ate, Centro Municipal de Empleo y Municipalidad de Ventanilla.

RESPETAMOS LA LIBRE ASOCIACIÓN

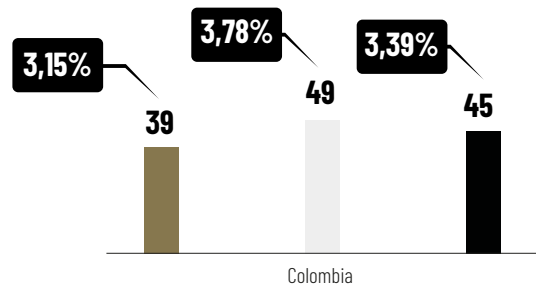
GRI 102-41

PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL 3

Aseguramos el ejercicio libre y sin restricciones del derecho a asociarse.

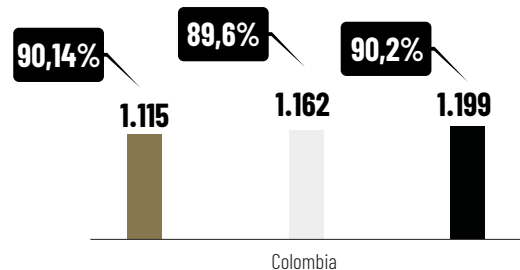
Empleados sindicalizados

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



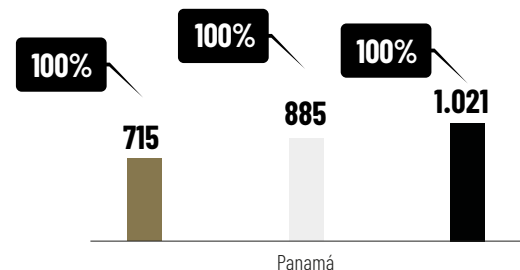
Empleados cubiertos por el pacto colectivo

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Empleados cubiertos por el pacto colectivo

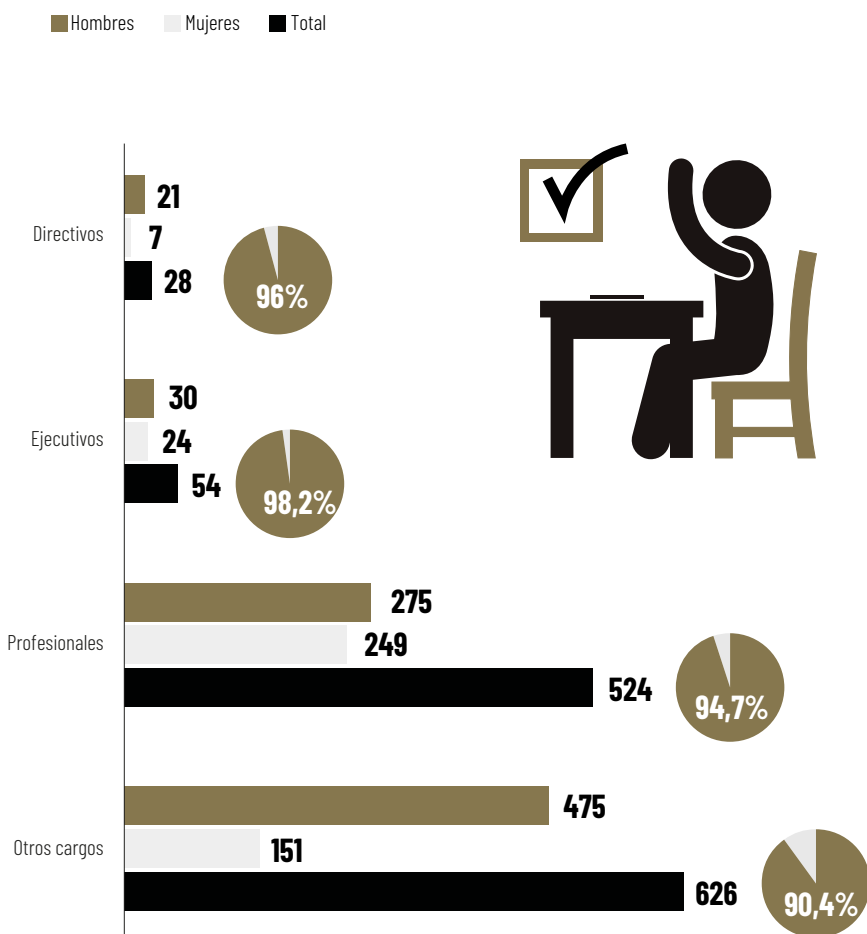
■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, UNA PRÁCTICA QUE FORTALECE A NUESTRO PERSONAL

Desarrollar planes de acción individuales y por equipos, generar conocimiento, facilitar el intercambio de saberes y mejores prácticas, y potenciar el crecimiento de los empleados es el propósito de nuestra evaluación de desempeño.

1.232 personas evaluadas



En Perú, durante 2017 y a través de una metodología propia, medimos el desempeño de nuestros trabajadores. La evaluación nos permitió medir indicadores corporativos, indicadores de cada cargo y competencias personales. En total, aplicamos la evaluación a 82 empleados y se generaron planes de acción en conjunto con los líderes.

En Ecuador, realizamos la primera evaluación de desempeño al 90% del personal administrativo y operativo. Como parte primordial de esta iniciativa, cada empleado conjuntamente con su jefe, construyó su plan de desarrollo personal, fomentando así la comunicación entre jefes y sus equipos. Identificamos y desarrollamos programas de formación a la medida y tuvimos en cuenta los resultados de la evaluación para análisis salariales.

En República Dominicana, alineamos la evaluación del desempeño con el proceso definido en Colombia, aplicamos la herramienta al ciento por ciento del equipo y generamos planes de desarrollo en busca del crecimiento personal y profesional de cada uno de los empleados.



Nuestra prioridad es la excelencia operativa, la precisión, seguridad, confiabilidad y tecnología, por eso somos el mejor aliado en tierra.

50 AÑOS GENERANDO CRECIMIENTO A NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

Proporcionamos espacios de capacitación y desarrollo para nuestro equipo humano, con el fin de promover un escenario que facilite la actitud de servicio, la orientación a resultados y la disciplina estratégica a partir de la adquisición y perfeccionamiento de habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos, para el desarrollo de su labor y para abrir oportunidades de progreso dentro y fuera de la organización.

CIFRAS DE FORMACIÓN EN TERPEL

Inversión en formación (pesos)

	2015	2016	2017
Colombia	1.963.065.516	2.267.543.208	2.282.943.678
Ecuador	19.926.114	46.787.070,32	46.853.300
Panamá	412.997.298	567.095.180,77	1.129.539.488 ²⁸
Perú	64.030.927	19.984.550,51	11.358.540,74 ²⁹
República Dominicana	150.869.008	129.600.000	23.552.712 ³⁰







28. Durante 2017 reactivamos y ampliamos nuestros programas de formación a empleados, tanto administrativos como a estaciones de servicio.

29. Convertido de 12.333 nuevos soles a pesos colombianos según TRM promedio 2017 de: 3,24 (soles a dólares) y 2.884 (dólares a pesos colombianos)







30. Convertido de 7.893 dólares a pesos colombianos según TRM promedio (Colombia) 2017 de: 2.984









PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN GÉNERO, COLOMBIA

2015			2016			2017		
		Total			Total			Total
29,05	28,36	28,71	67,26	46,33	59,90	43,43	30,26	38,84







PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO, COLOMBIA

Categorías	2015			2016			2017		
			Total			Total			Total
Directivos	24,28	21,2	22,74	62,40	39,56	55,88	37	41	38
Ejecutivos	37,42	40,19	38,81	39,31	49,21	43,75	49	41	45
Profesionales	36,24	32,61	34,43	59,55	49,83	54,86	41	34	38
Otros cargos	24,55	19,49	22,02	73,51	40,35	65,62	44	23	39

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN GÉNERO, ECUADOR

2015			2016			2017		
		Total			Total			Total
10,94	18,77	14,85	46,76	26,5	38,38	22	21	21

PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO, ECUADOR

Categorías	2015			2016			2017		
			Total			Total			Total
Directivos	0	0	0	12	0	12	18	0	18
Ejecutivos	26	24	25	74	20	56	22	18	21
Profesionales	10,29	12,86	11,57	79	40	60	22	20	21
Otros cargos	9,12	26	17,56	11	5	9	24	22	23





“ Quiero dar una felicitación a Terpel por estos 50 años de vida al servicio de los transportadores, inversionistas; pero ante todo 50 años al servicio de la patria”.

Bertulio Ruiz, EDS Coomodequi

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN GÉNERO, PANAMÁ

2015			2016			2017		
		Total			Total			Total
20	20	20	20	20	20	15	12	13

PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO, PANAMÁ

Categorías	2015			2016			2017		
			Total			Total			Total
Directivos	4	4	4	4	4	4	30	43	33
Ejecutivos	4	4	4	4	4	4	33	33	28
Profesionales	4	4	4	4	4	2	43	43	43
Otros cargos	24	24	24	24	24	23,63	52	51	51

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN GÉNERO, PERÚ







2015			2016			2017		
		Total			Total			Total
26	29	27,5	0,4	0,4	0,4	5,8	6,3	6,2

PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO, PERÚ







Categorías	2015			2016			2017		
			Total			Total			Total
Directivos	206	0	206	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ejecutivos	38	60	49	2	2	0,4	0,0	0,0	0,0
Profesionales	436	485	460,5	42	56	2,9	5,1	5,1	4,6
Otros cargos	18	12	15	32	32	0,3	4,0	6,6	6,6



PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN GÉNERO, REPÚBLICA DOMINICANA

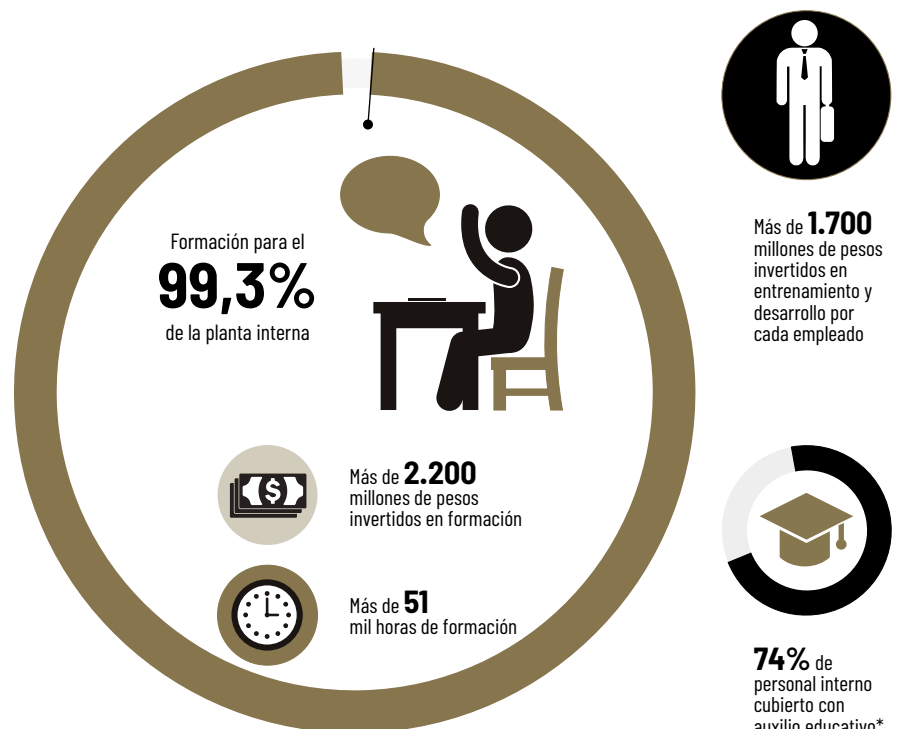
2015			2016			2017		
		Total			Total			Total
12	3	7,5	27	20	5,10	66	6	4

PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO, REPÚBLICA DOMINICANA

Categorías	2015			2016			2017		
			Total			Total			Total
Directivos	12	0	12	30	12	42	0	0	0
Ejecutivos	0	0	0	0	0	0	58	40	39
Profesionales	19	15	17	12	20	32	19	43	26
Otros cargos	35	0	35	26	8	34	54	36	35

EN COLOMBIA, ASÍ AVANZAMOS EN FORMACIÓN

En Terpel promovemos el liderazgo consciente, por eso el 15% de nuestro equipo participó en programas de coaching y el 22% de quienes participaron fueron directivos de la compañía.





Brindamos experiencias memorables para ser la marca # 1 en el corazón de los consumidores.

LA INNOVACIÓN EN CLASET NOS MANTIENE A LA VANGUARDIA

Implementamos tres nuevas mallas curriculares y desarrollamos un ejercicio de gamificación que promueve el conocimiento de diferentes temas a través de metodologías dinámicas, utilizando el juego como una herramienta de aprendizaje con nuestros empleados.

RECONOCEMOS LOS BUENOS RESULTADOS

Es importante que los empleados entiendan el valor que representan para nosotros. En consecuencia, a través del programa Súper T reconocimos el buen desempeño de 353 empleados que obtuvieron excelentes resultados en su trabajo, con impactos significativos para la compañía.

HACEMOS PARTE DEL DESARROLLO DE NUESTROS EMPLEADOS

Fortalecimos la oferta académica para nuestros empleados y sus familias mediante 11 nuevos convenios con universidades a nivel nacional. Asimismo, robustecimos nuestro programa de idiomas con la oferta de cursos en el exterior para todos los niveles. Durante 2017, colaboradores de distintas regionales fueron beneficiados con el programa de inmersión en inglés de negocios en el exterior.

GENERAMOS CAPACIDADES Y FORTALECEMOS LAS HABILIDADES DE NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO EN CADA PAÍS DE OPERACIÓN

EN ECUADOR

- Desarrollamos con el 100% del personal administrativo el programa 7 Hábitos para la Gente Altamente Efectiva, que brinda herramientas y pautas de vida para transformar o cambiar hábitos improductivos, así como crear nuevos hábitos que les facilite la consecución de sus objetivos tanto laborales como personales.
- Fortalecimos los conocimientos operacionales, financieros y laborales, de los operadores de terminales de combustible con el propósito de mejorar el ejercicio efectivo de sus responsabilidades en sus puestos de trabajo.

EN PANAMÁ

A través de nuestra Escuela de Administradores, fortalecimos las habilidades de liderazgo, manejo de equipo, excelencia en servicio, procesos y mejora continua, de 66 administradores de estaciones de servicio, entre ellos 40 mujeres y 26 hombres.

EN PERÚ

- Implementamos el programa Líderes de Estación con el propósito de reforzar el empoderamiento y liderazgo de los administradores de las estaciones de servicio, para gestionar mejor sus equipos de trabajo.
- Robustecimos el plan anual de capacitación a través del programa Mejorando Juntos, que estuvo dirigido a personal de EDS y de staff, mediante el incremento del porcentaje de participación en 11% entre 2016 y 2017, y el aumento de un promedio de 166 horas de entrenamiento en 2016 a 279 horas en 2017.

EN REPÚBLICA DOMINICANA





Capacitamos en técnicas de comunicación y estrategias de relacionamiento a líderes con personal a cargo, con el propósito de mejorar la interacción entre los equipos de trabajo.







ESCUELAS TERPEL, PARA SER LOS MEJORES EN SERVICIO

Compartimos con nuestros aliados y clientes la pasión por el servicio. Las Escuelas Terpel se han convertido en el espacio para ofrecer formación integral y entrenamiento a los isleros y administradores de estaciones de servicio, quienes son el reflejo de nuestra marca en el camino.

Escuela de Isleros y Escuela de Administradores, transmitimos la importancia de ofrecer a quienes visitan las EDS, la mejor experiencia gracias a la entrega exacta en la medida de combustible, la calidez en el trato y la excelencia en el servicio.

COLOMBIA	Año	Número de personas formadas			Horas promedio de formación		
				Total			Promedio total
Escuela de Isleros	2015	4.304	1.541	5.845	7,20	7,23	7,22
	2016	4.195	1.746	5.941	13,80	14,43	13,98
	2017	4.754	2.458	7.212	10,22	10,30	10,25
Escuela de Administradores	2015	234	299	533	1,24	1,15	8,12
	2016	112	97	209	8,06	8,06	8,06
	2017	266	264	530	7,38	7,04	7,21

ECUADOR	Año	Número de personas formadas			Horas promedio de formación		
				Total			Total
Escuela de Isleros	2015	149	31	180	12	12	
	2016	154	38	202	16,4	4,2	
	2017	293	69	362	21	21	21



Somos el primer autolavado en el país que les brinda a sus clientes la experiencia de lavar su carro, oyendo la música que les gusta, sin mojarse.



PANAMÁ	Año	Número de personas formadas			Horas promedio de formación		
				Total			Total
Escuela de Isleros	2015	8.656					
	2016	753					
	2017	516	382	898	12	12	12
Escuela de Administradores	2015	10					
	2016	92					
	2017	40	26	66			

Escuela de Tiendas, fortalecemos las habilidades y formamos capacidades del personal de las tiendas de conveniencia.





COLOMBIA	Año	Número de personas formadas			Horas promedio de formación		
				Total			Promedio total
Escuela de Tiendas	2015	114	416	530	6,28	6,21	5,44
	2016	405	107	512	5,33	4,78	4,89
	2017	61	145	206	5	4	5

Escuela de Franquiciados, entregamos las herramientas necesarias para desarrollar el negocio de EDS por un tercero y de manera alineada con las estaciones propias de Terpel.

COLOMBIA	Año	Número de personas formadas			Horas promedio de formación		
				Total			Promedio total
Escuela de Franquiciados	2015	26	12	38	23,5	22,5	8
	2016	47	14	61	21	20	6,89
	2017	13	6	19	80	80	80

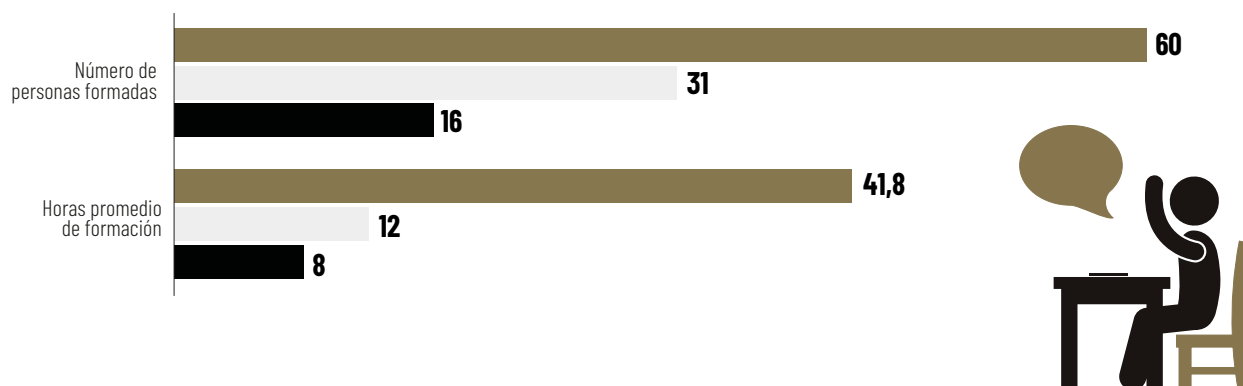


Escuela de Aviación, capacitamos y compartimos buenas prácticas para asegurar la calidad de nuestro negocio. En República Dominicana desarrollamos tres módulos en 2017.





COLOMBIA	Año	Número de personas formadas			Horas promedio de formación		
				Total			Promedio total
Escuela de Aviación	2015	274	25	299	7,82	7	7,75
	2016	233	26	259	13,55	14,81	13,68
	2017	182	19	201	15,88	12,16	15,53

República Dominicana

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



Escuela de Industria, compartimos las mejores prácticas de operación y manejo de combustible y resaltamos la importancia del cuidado ambiental.

COLOMBIA	Año	Número de personas formadas			Horas promedio de formación		
				Total			Promedio total
Escuela de Industria	2015	154	36	190	5,06	6	5,24
	2016	336	92	428	4,04	4	4,03
	2017	50	293	343	4	4	4





50 AÑOS COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD OCUPACIONAL

Identificamos, evaluamos y controlamos los peligros en la operación para proteger la salud y la seguridad de los empleados. Igualmente, ponemos en marcha acciones que incentivan el autocuidado y evitan los riesgos derivados del trabajo, para prevenir los posibles riesgos.

En Colombia,

- Difundimos constantemente los indicadores de cumplimiento de cada uno de los centros de trabajo operativo a través de los tableros de control.
- Mantenemos las auditorías de SSAC a los contratistas, que nos permiten validar el cumplimiento legal, el control de los riesgos y las actividades de promoción y prevención.

**DISMINUIMOS
EL AUSENTISMO
EN UN** **62%**

**BAJAMOS EL
ÍNDICE DE
ACCIDENTALIDAD
EN UN** **33,6%**

93% **DE LOS TRABAJADORES
ESTÁN CUBIERTOS CON
AUXILIO DE MEDICINA
PREPAGADA³¹**

En Ecuador, garantizamos la operación segura de nuestro negocio.

- Realizamos exámenes ocupacionales obligatorios a todos los trabajadores y con base en los resultados, retroalimentamos individualmente a cada empleado con el objetivo de conservar el buen estado de su salud.
- Supervisamos el cumplimiento de los procedimientos de seguridad de nuestros contratistas.

En Panamá, aseguramos las buenas prácticas operacionales, mediante 337 capacitaciones dirigidas a personal de estaciones de servicio, contratistas y personal de operación marina, en temas como: permisos de trabajo seguro, operaciones seguras, uso y manejo de extintores, descargas nocturnas y manejo de derrames.







En Perú, realizamos cuatro capacitaciones en cada una de las estaciones de servicio, en las que participó el 90% de los empleados. Durante los cuatro encuentros los asistentes recibieron información sobre:

- Primeros auxilios
- Manejo de extintores
- Plan de evacuación
- Pausas activas
- Prevención ante la exposición de la radiación solar
- Manejo de estrés laboral

Asimismo, realizamos visitas por parte de una asistente social y un médico ocupacional para reforzar temas de salud y seguridad desde cada rol.



CIFRAS QUE REFLEJAN LAS PRÁCTICAS PARA PROTEGER LA SALUD Y SEGURIDAD



COLOMBIA*	2015			2016			2017		
			Total			Total			Total
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total índice de días perdidos de empleados (Tasa de siniestralidad (No. De días perdidos x 100) / Cantidad promedio de trabajadores)	4,61	4,63	4,62	8,42	23,08	13,73	9,35	2,39	6,82
Total índice de severidad de empleados (Número de ausencias en el año / total de trabajadores en el año) x 100	1,42	0,60	1,12	1,35	1,58	1,43	0,42	0,74	0,54
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000	11,25	3,98	8,44	11,87	9,70	11,10	7,51	7,13	7,37
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados (Número de accidentes laborales incapacitantes x 1'000'000 / Horas Hombre Trabajadas)	5	1,99	3,84	4,60	5,54	4,93	1,43	2,59	1,84
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados OIFR (Número de enfermedades laborales reconocidas en el año / 1'000.000 de horas trabajadas)			1			0	0,72	0	0,46
Número empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad				355	33	388	282	32	314

* Información correspondiente a empleados directos.









CONTRATISTAS EN COLOMBIA	2015	2016	2017
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)	0	1 ³²	0
Tasa de accidentalidad: (Número de eventos x 100) / Cantidad total de trabajadores	0,26	0,18	0,18
Tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones (TFDPL) (Número de días de incapacidad / millones de horas trabajadas)	2,4	1,26	1,33
Total contratistas cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad		1.760	1.763

ECUADOR	2017		
			Total
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)	0	0	0
Total índice de días perdidos de empleados (Tasa de siniestralidad (No. De días perdidos x 100) / Cantidad promedio de trabajadores)	6,78	0	6,78
Total índice de severidad de empleados (Número de ausencias en el año / total de trabajadores en el año) x 100	5,88	0	3,45
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000	20,15	0	11,61
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados (Número de accidentes laborales incapacitantes x 1'000'000 / Horas Hombre Trabajadas)	20,15	0	11,61
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados OIFR (Número de enfermedades laborales reconocidas en el año / 1'000.000 de horas trabajadas)	0	0	0
Número empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	22	9	31

32. Caso reportado en la vía Mocoa - San Juan de Villalobos en el departamento de Putumayo, cuando un tracto camión que transportaba ACPM se salió de la vía, donde falleció su conductor.











PANAMÁ	2016			2017		
			Total			Total
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)	0	1 ³³	1	0	0	0
Total índice de días perdidos de empleados (Tasa de siniestralidad (No. De días perdidos x 100) / Cantidad promedio de trabajadores)	8,04	14,16	22,20	0	0	0
Total índice de severidad de empleados (Número de ausencias en el año / total de trabajadores en el año) x 100	7,65	12,78	20,43	0,42	0,54	0,48
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000			3,70			3,39
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados (Número de accidentes laborales incapacitantes x 1'000'000 / Horas Hombre Trabajadas)			3,33	0,000156	0,000272	0,000428
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados OIFR (Número de enfermedades laborales reconocidas en el año / 1'000.000 de horas trabajadas)			0			0
Número empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad			0			0

33. La fatalidad se presentó en una caseta de cobro, cuando un sujeto impacta con arma de fuego a una empleada quien muere tras el hecho.





PERÚ	2016			2017		
			Total			Total
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)	0	0	0	0	0	0
Total índice de días perdidos de empleados (Tasa de siniestralidad (No. De días perdidos x 100) / Cantidad promedio de trabajadores)	0	126.25	126.25	3,92	40,93	44,85
Total índice de severidad de empleados (Número de ausencias en el año / total de trabajadores en el año) x 100	0	349.375	349.375	44,44	440,44	484,89
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000	0	3.038	3.038	919,12	7.046,57	7.965,69
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados (Número de accidentes laborales incapacitantes x 1'000'000 / Horas Hombre Trabajadas)	0	0	0	3151,26	9948,1	7965,69
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados OIFR (Número de enfermedades laborales reconocidas en el año / 1'000.000 de horas trabajadas)	0	0	0	0	0	0
Número empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	–	–	320	0	0	0

REPÚBLICA DOMINICANA	2016			2017		
			Total			Total
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)			0	0	0	0
Total índice de días perdidos de empleados (Tasa de siniestralidad (No. De días perdidos x 100) / Cantidad promedio de trabajadores)	17.5	15	32.5	656	7	25,5
Total índice de severidad de empleados (Número de ausencias en el año / total de trabajadores en el año) x 100	12	2	14	25	1	26
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000			0	1	0	1
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados (Número de accidentes laborales incapacitantes x 1'000'000 / Horas Hombre Trabajadas)			0			0
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados OIFR (Número de enfermedades laborales reconocidas en el año / 1'000.000 de horas trabajadas)			0			0

COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD EN 2017	Colombia	Ecuador ³⁴	Panamá	Perú ³⁵	República Dominicana
Número de empleados y directivos que participan	8	12	13	4	9
Porcentaje de trabajadores representados	100%	100%	100%	100%	100%

HACEMOS PARTE DE LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS EMPLEADOS

El programa de BienSer nos permite canalizar las iniciativas para la promoción de nuestros valores corporativos y fomentar el equilibrio entre la vida personal y la laboral, a través de beneficios que proporcionan un mejor estilo de vida de nuestros empleados y su núcleo familiar.

En Colombia, durante 2017 adicionamos dos días de vacaciones al plan de bienestar y continuamos con el beneficio de tres viernes con horario comprimido al mes en Dirección General y dos días en las regionales.

34. Comité Paritario conformado de acuerdo con las exigencias de la regulación ecuatoriana.

35. Comité de Seguridad y Salud, tiene como funciones la promoción, la divulgación y el control de las actividades contempladas en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.





“ Nos sentimos muy orgullosos de seguir los lineamientos de Terpel con disciplina y optimismo, siempre diseñados pensando en el bienestar de nuestros colaboradores y consumidores. Pertenecer a Terpel es estar convencidos de que estamos con la mejor marca del mercado”.

Carlos Mejía, EDS Intermedia

En Ecuador, facilitamos espacios y desarrollamos iniciativas que incentivan el bienestar de nuestros empleados en Ecuador.

- Promovemos los hábitos deportivos y el ejercicio, acompañamos al personal en sus entrenamientos de fútbol, una vez por semana; suscribimos convenios con centros deportivos para obtener descuentos especiales para los trabajadores e impulsamos el deporte y un estilo de vida activo y saludable.
- Implementamos el horario flexible, en donde según las horas de ley, los empleados pueden elegir su horario de entrada y salida y deben garantizar su asistencia en la franja horaria de 9: 00 a.m. a 4: 00 p.m.

En Panamá, desarrollamos diversas iniciativas que fortalecieron nuestro programa de bienestar.

- Programa Pierde & Gana, promueve las buenas prácticas de salud y estado físico en los empleados y está dirigido al personal administrativo. Consiste en la inscripción voluntaria de los trabajadores, por tres meses, en un gimnasio donde realizan rutinas de ejercicio y reciben pautas de alimentación balanceada.
- Feria financiera, a raíz del alto índice de préstamos por parte de los empleados, realizamos charlas educativas para una cultura financiera y los acercamos a las diferentes entidades bancarias, logrando mejores tasas de interés para nuestros trabajadores.
- Feria de salud y vacunación, iniciativa orientada a promover buenas prácticas de autocuidado. Llevamos a cabo jornadas de vacunación contra la influenza, así como visitas de oftalmólogos para adelantar chequeos de salud visual.
- Campaña de Prevención Contra el Cáncer, para generar conciencia sobre la importancia de la prevención y el autocuidado. Ofrecimos charlas informativas acompañadas de campañas de comunicación interna.
- Campeonato de fútbol masculino y femenino, como resultado del programa médico realizado, donde fueron detectados altos niveles de colesterol, hipertensión y estrés, y con el propósito de unir al personal de la compañía a nivel nacional.

En Perú, implementamos diferentes programas para el beneficio de nuestros empleados y sus familias.

- Acceso a créditos, entradas a parques de diversiones, descuentos para eventos y conciertos.
- Descuentos corporativos en educación, salud, entretenimiento, entre otros, a través de nuestra plataforma Go Integro Beneficios.
- Visitas a estaciones de servicio para vigilar la salud de los empleados y establecer medidas de control de los riesgos ocupacionales, y prevención de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Programas y campañas de salud relacionadas con temas como: madres gestantes, exámenes médicos ocupacionales, protección solar e hidratación, prevención y control de riesgos psicosociales, inclusión de personal con discapacidad, monitoreo ocupacional, vacunación contra la influenza, alimentación saludable y diagnóstico nutricional.



CANALES PARA UNA COMUNICACIÓN ABIERTA EN TERPEL

GRI 102-43

Promovemos una comunicación abierta con los empleados y ponemos a su disposición canales de comunicación que les permita ser escuchados en cualquier nivel, y respondemos de manera oportuna y eficaz a sus inquietudes.

EN COLOMBIA, NOS SINTONIZAMOS CON LOS SUEÑOS Y LA CULTURA DE LAS REGIONES

Ampliamos las fronteras sin perder el valor cultural de cada región, por ello, desde la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, llevamos a cabo la quinta correría nacional, para mantener la comunicación de doble vía con los equipos de cada regional, conocer sus deseos y aspiraciones, y de esta manera rediseñar los beneficios en los centro de trabajo.

Nos reunimos con 582 empleados en las siete regionales del país.

EL SERVICIO INTERNO, LA BASE PARA UNA ESTRATEGIA DE NEGOCIO EXITOSA

En Colombia, la actitud de servicio se refleja desde el interior de la compañía. Medir la satisfacción de nuestros empleados es un reto constante en la gestión de Terpel, por eso nos esforzamos en la ejecución de planes de acción que permitan mejorar nuestras metas anuales que redunden en un mejor trato y atención entre las áreas de la organización. En 2017 encuestamos a 1.093 empleados y sobrepasamos la meta propuesta de satisfacción en un 0,5%.

SATISFACCIÓN DE EMPLEADOS EN COLOMBIA

	2015	2016	2017
Porcentaje de satisfacción (porcentaje)	82,2%	84,2%	85,5%
Meta para el periodo de reporte	80%	83%	85%
Porcentaje de planta evaluada	65%	76%	82%

En Ecuador, con el objetivo de prevenir los riesgos psicosociales a nivel laboral y lograr que nuestro personal se desarrolle en un ambiente de calidad, fundamentado en la integridad, el trabajo constante, la comunicación y, particularmente, el respeto y la dignidad, realizamos una evaluación con el ciento por ciento del personal administrativo y operativo, que nos permitió identificar, minimizar y prevenir los efectos psicosociales negativos en nuestros trabajadores. Con base en los aspectos evaluados, se desarrollarán planes de acción para mejorar aquellos aspectos que requieren mayor atención.

En Perú, medimos el grado de satisfacción de los empleados en relación con su posición laboral, ambiente físico, nivel de autonomía y relación con el jefe y compañeros. En general, obtuvimos un porcentaje de satisfacción del 82%, que se traduce en un indicador de "satisfecho". Estos resultados nos permiten orientar acciones de mejora en cada EDS.



RETOS 2018

COLOMBIA

Robustecer el proceso de desarrollo del talento, a través de la definición de planes de desarrollo por niveles.

Dar cierre a la negociación de convención colectiva, en condiciones favorables para las partes.

Acompañar la integración humana y cultural de la operación de lubricantes de Exxon Mobil, fortaleciendo la identidad corporativa y contribuyendo al resultado de la estrategia competitiva.



Calidad

DESARROLLO DE LOS PROVEEDORES

GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 102-44 y GRI 103-2

ASUNTO MATERIAL: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS, PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES

Los proveedores juegan un rol estratégico y son parte integral de nuestra compañía. Con ellos buscamos establecer un modelo de negocio de mutuo beneficio a mediano y largo plazo, compartir valores, mejores prácticas y el compromiso frente al desarrollo sostenible.

Mejoramos continuamente nuestros procesos a fin de mantener los exigentes estándares de calidad que nos hacen líderes, implementamos iniciativas para que crezcan de nuestra mano y le apostamos a las compras nacionales con el objetivo de generar desarrollo local.

Generamos relaciones de confianza y corresponsabilidad con nuestros proveedores en aspectos cruciales como los económicos, de calidad, éticos, laborales, ambientales y sociales. Partimos de la confianza como elemento fundamental para relacionarnos.

CINCO DÉCADAS COMPROMETIDOS CON LAS COMPRAS LOCALES

Creemos en el potencial que tienen las regiones donde hacemos presencia y por ello damos prioridad a las compras locales, generando ingresos y empleo en los entornos inmediatos donde desarrollamos nuestra operación.

COLOMBIA

99% PROVEEDORES LOCALES

2.583 PROVEEDORES NACIONALES

99% INVERTIDO EN COMPRAS NACIONALES



COMPRAS ³⁶

	2015	2016	2017
Compras nacionales (millones de pesos)	10.885.855	10.776.649	10.588.641,36
Compras importadas (millones de pesos)	725.546,70	575.009,90	91.900,23*
Compras nacionales (porcentaje)	94%	95%	99%

*Desde el año 2017 el valor reportado no incluirá el transporte por poliducto.

PROVEEDORES

	2015	2016	2017
Total proveedores (número)	2.463	2.634	2.617
Proveedores locales (número)	2.382	2.549	2.583
Porcentaje proveedores locales	96,71%	97%	99%

COMPRAS SEGÚN TIPO (PORCENTAJE)

	Materia prima	Suministros y servicios	Obras civiles	Combustible líquido y biocombustible	Gas	Bases y aditivos	Transporte
2015	0,005%	2%	0,4%	89%	3%	0,7%	5%
2016	0,009%	2%	0,5%	88%	3%	0,8%	6%
2017	0,149%	3%	0,3%	87%	3%	1%	6%

36. Estas cifras incluyen servicios de transporte terrestre, de poliducto y de combustibles, biocombustibles, bienes y servicios.





“ La EDS se convirtió en mi proyecto de vida, hemos tenido grandes resultados que han permitido el crecimiento de mi familia y que ahora dirige la empresa”.

Marco Lozada, EDS Serviauto del Sur, Santander de Quilichao

VALOR ANUAL DE COMPRAS DE COMBUSTIBLE LÍQUIDO Y BIOCOMBUSTIBLE (MILLONES DE PESOS)

2015	10.299.672,00
2016	9.959.225,00
2017	9.266.993,56

VALOR ANUAL DE COMPRAS DE GAS (MILLONES DE PESOS)

2015	347.498
2016	321.903
2017	293.707

VALOR ANUAL DE COMPRAS BASES Y ADITIVOS (MILLONES DE PESOS)

2015	75.526,90
2016	86.670,80
2017	105.683,30

VALOR ANUAL DE TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN DE COMBUSTIBLE (MILLONES DE PESOS)

	2015	2016	2017
Vía terrestre	197.405	213.015,60	220.304,17
Poliducto	436.132	468.795	463.198
Total	633.537	681.811	683.502,38

ECUADOR

100%
PROVEEDORES LOCALES

COMPRAS (MILLONES DE PESOS)

	2015	2016	2017
Compras nacionales	401.438	459.640	491.821
Compras importadas	0	0	0
Compras nacionales (porcentaje)	100%	100%	100%

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

	2015	2016	2017
Total proveedores (número)	270	315	361
Proveedores locales (número)	264	309	354
Porcentaje proveedores locales	98%	98%	98%



COMPRAS SEGÚN TIPO (PORCENTAJE)

	Suministros y servicios	Obras civiles	Transporte
2015	99,3%	0,2%	0,5%
2016	99,3%	0,1%	0,6%
2017	99,2%	0,1%	0,7%

VALOR ANUAL DE COMPRAS DE COMBUSTIBLE LÍQUIDO (MILLONES DE PESOS)

2015	392.045
2016	448.674
2017	475.462

VALOR ANUAL DE TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN DE COMBUSTIBLE VÍA TERRESTRE (MILLONES DE PESOS)

2015	2.224
2016	2.836
2017	3.667

La operación en Ecuador realizó compras de lubricantes y aditivos por un valor de 154 millones de pesos.

PANAMÁ

95,7% PROVEEDORES
LOCALES

COMPRAS NACIONALES

COMPRAS (MILLONES DE PESOS)

	2015	2016	2017
Compras nacionales	110.209	118.511	96.240³⁷
Compras importadas	3.245	4.887	2.476
Compras nacionales (porcentaje)	98%	95,9%	97%

37. Convertido de 32.252.318 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984





Terpel cuenta con una novedosa e innovadora oferta de servicios para los motociclistas del país, a través de las islas especializadas para motos.

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

	2015	2016	2017
Total proveedores (número)	1.550	1.411	586
Proveedores locales (número)	1.502	1.335	561
Porcentaje proveedores locales	97%	94,6%	95,7%

COMPRAS SEGÚN TIPO (PORCENTAJE)

	Suministros y servicios	Obras civiles	Transporte	Otros
2015	57%	43%	NA	57%
2016	77,26%	16,60%	6,5%	N/A
2017	87%	12,94%	37,92%	

VALOR ANUAL DE COMPRAS DE COMBUSTIBLE LÍQUIDO (MILLONES DE PESOS)

2015	2016	2017
998.417	834.431	1.251.430 ³⁸

VALOR ANUAL DE COMPRAS LUBRICANTES Y ADITIVOS (MILLONES DE PESOS)

2015	2016	2017
8.324	8.294	7.766 ³⁹

VALOR ANUAL DE TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN DE COMBUSTIBLE (MILLONES DE PESOS)

	2015	2016	2017
Vía terrestre	30.203	31.248	37.435 ⁴⁰
Vía poliducto	288	298	437 ⁴¹

38. Convertido de 419.380.316,22 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984

39. Convertido de 2.602.835,11 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984

40. Convertido de 12.545.472,27 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984

41. Convertido de 146.689,59 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984

PERÚ

98%

PROVEEDORES
LOCALES

100%

COMPRAS
NACIONALES

COMPRAS (MILLONES DE PESOS)

	2015	2016	2017
Compras nacionales	82.291	116.887	119.011
Compras importadas	703	524	48 ⁴²
Compras nacionales (porcentaje)	99%	99,6%	100%

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

	2015	2016	2017
Total proveedores (número)	504	517	422
Proveedores locales (número)	497	513	415
Porcentaje proveedores locales	99%	99%	98%

COMPRAS SEGÚN TIPO (PORCENTAJE)

	Suministros y servicios	Obras civiles	Transporte	Otros
2015	87%	9%	0%	4%
2016	0%	94%	3%	0%
2017	0%	93%		

42. La diferencia con respecto a 2015 y 2016, radicó en que durante 2017 no realizamos compras de equipos importados para nuevos proyectos de estaciones de GNV.





VALOR ANUAL DE COMPRAS DE COMBUSTIBLE LÍQUIDO (MILLONES DE PESOS)

2015	19.162
2016	33.601
2017	38.092

VALOR ANUAL DE COMPRAS DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (MILLONES DE PESOS)

2015	8.991
2016	14.820
2017	18.681

VALOR ANUAL DE COMPRAS DE GAS (MILLONES DE PESOS)

2015	25.075
2016	36.048
2017	34.215

REPÚBLICA DOMINICANA

87%

PROVEEDORES LOCALES

99,95%

COMPRAS NACIONALES

COMPRAS (MILLONES DE PESOS)

	2015	2016	2017
Compras nacionales	472.995	345.400	419.144 ⁴³
Compras importadas	17.000	54.600	219,9 ⁴⁴
Compras nacionales (porcentaje)	96,5%	99,98%	99,95%

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

	2015	2016	2017
Total proveedores (número)	255	304	347
Proveedores locales (número)	229	286	303
Porcentaje proveedores locales	96%	94%	87%

COMPRAS SEGÚN TIPO

	Materia prima	Suministros y servicios	Obras civiles	Transporte	Otros
2015	85%	3%	2%	10%	0%
2016	79%	6%	0%	2%	13%
2017	85%	5%	0,0237%	2%	

43. Convertido de 140.463.908,56 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984

44. Convertido de 73.705.90 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984



VALOR ANUAL DE COMPRAS DE COMBUSTIBLE LÍQUIDO (MILLONES DE PESOS)

2015	2016	2017
278.604	273.627	354.861 ⁴⁵

VALOR ANUAL DE TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN DE COMBUSTIBLE VÍA TERRESTRE (MILLONES DE PESOS)

2015	2016	2017
5.725	6.574	6.560 ⁴⁶

DESARROLLAMOS BUENAS PRÁCTICAS CON LOS PROVEEDORES

Los proveedores son uno de nuestros principales aliados, son parte de nuestra historia y motor de crecimiento.

[GRI 102-47, GRI 103-1 y GRI 102-44](#)

ASUNTO MATERIAL: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS, PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES

HERRAMIENTAS QUE PROMUEVEN, FACILITAN Y GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS LINEAMIENTOS

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL 1, 2, 8 Y 10

- Manual de Contratistas.
- Carta de Presentación de Manejo Ambiental.
- Pólizas de Responsabilidad Civil Contractual.
- Normas ambientales para los procesos, productos o servicios del proveedor⁴⁷.
- Auditorías a los gestores de residuos.

EN COLOMBIA

GENERAMOS DESARROLLO EN DOBLE VÍA

Hemos crecido con nuestros proveedores en estos 50 años para ser la mejor opción de los colombianos. Seguimos ampliando nuestra operación y por ello incrementamos el volumen de combustible que transportamos por tierra a 1.320 millones de galones al año, a través de 44 proveedores de transporte. Evaluamos al ciento por ciento estas empresas para optimizar su operación y mejorar prácticas e iniciativas que aseguren su bienestar en las carreteras y regiones del país.

En 2017 iniciamos una alianza con la Universidad Externado de Colombia y Pacto Global de las Naciones Unidas, red Colombia, para capacitar a nuestros proveedores de transporte en el programa Primeros Pasos en Responsabilidad Social empresarial. La formación está enfocada en promover una gestión económica, social y ambientalmente responsable en las pequeñas y medianas empresas del país y en las cadenas de suministro. La empresa Coordinadora de Tanques participó de esta primera capacitación, culminando satisfactoriamente el programa con destacados resultados.

45. Convertido de 118.921.294,15 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984

46. Convertido de 2.198.516 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM (Colombia) 2017 de: 2.984

47. https://www.terpel.com/Global/Accionistas/Codigo_de_Buen_Gobierno_Corporativo.pdf



Nuestros centros de lubricación Masterlub brindan asesoría personalizada y un servicio confiable.



FORTALECEMOS LAS CAPACIDADES DE NUESTROS ALIADOS EN EL CAMINO

- Escuela de Conductores Terpel, desarrollamos las habilidades y destrezas para mejorar el desempeño de este grupo de interés, por ello capacitamos a 1.685 conductores con un promedio de 4 horas de formación en total y con el propósito de alcanzar los máximos estándares en el comportamiento vial y reducir la accidentalidad.
- Diplomado de Conductores, facilitamos a los conductores a que adquieran y profundicen sus conocimientos y habilidades en el manejo de vehículos de carga. Durante 2017 se graduaron 238 conductores, en el desarrollo de competencias específicas relacionadas con la conducción profesional.

En Ecuador, apoyamos su desarrollo a través de charlas enfocadas en el manejo seguro de la operación de combustibles, estado del vehículo, recepción y descarga del mismo, capacitamos en el manejo de contingencias y hacemos revisiones trimestrales de las unidades de transporte con el objetivo de detectar puntos de mejora.

En Perú, los acompañamos durante la ejecución de los servicios contratados con el fin de prevenir riesgos de seguridad y operatividad de la estación, y velamos por la seguridad de sus trabajadores.

En República Dominicana, por solicitud de la refinería y con el acompañamiento de personal de calidad de Colombia, realizamos auditorías y recomendaciones al proceso de manejo de combustible.

EVALUAMOS LOS PROCESOS DE NUESTROS PROVEEDORES

[GRI 102-47, GRI 103-1 y GRI 102-44](#)

ASUNTO MATERIAL: ACOMPAÑAMIENTO A AFILIADOS, PROVEEDORES, CLIENTES Y CONSUMIDORES

La compañía clasifica a sus proveedores según su criticidad, es decir, dependiendo del servicio que presten a la organización:

- Criticidad alta 1.074 (41%)
- Criticidad media 78 (3%)
- Criticidad baja 1.463 (56%)

En Colombia, evaluamos a 514 proveedores para identificar oportunidades de mejora. Estos correspondieron a 53 de ambiental, 4 de biocombustible, 6 de dotación, 106 de mantenimiento, 38 de mercadeo, 70 de obras civiles, 8 de SSAC, 27 de transporte de combustible y 202 de otras áreas. En este sentido, tomamos decisiones sobre los proveedores con los cuales continuamos y realizamos planes de mejora para mantener el buen relacionamiento.

En Ecuador, evaluamos a 20 proveedores en temas como: tiempos de entrega, competencias, calidad, cumplimiento de SSAC, proceso de facturación y seguridad social. Logramos con todos los evaluados puntajes superiores al 80%, lo que les permite mantener la relación contractual de acuerdo con nuestra política de compras.



Panamá, realizamos evaluaciones a proveedores identificados como críticos y a los que prestan servicios iguales o superiores a USD 20.000 dólares. En 2017 evaluamos a 161 proveedores, que representan el 27% del total de proveedores de esta operación.

Perú, implementamos la evaluación al ciento por ciento de nuestros proveedores con base en los criterios indicados en la política y alcanzaron una calificación general de 87% sobre 100%.

EN COLOMBIA, TERPEL MIDÍÓ LA SATISFACCIÓN DE SUS PROVEEDORES

74 proveedores participaron de la encuesta realizada por la compañía, en la cual se evaluaron temas como:

- Gestión de contrato, causación y pago de facturas
- Consulta de pagos a través de la página web
- Respuesta oportuna a requerimientos
- Manejo de programas o reporte de Sostenibilidad
- Recomendación de la Organización Terpel como cliente



RETOS 2018

COLOMBIA

**Incluir criterios de sostenibilidad
en la evaluación a los proveedores.**

**Realizar diálogos con proveedores
de transporte.**



Responsabilidad

PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

[GRI 102-47](#), [GRI 103-1](#), [GRI 102-44](#) y [GRI 103-2](#)

ASUNTOS MATERIALES: CAMBIO CLIMÁTICO (HUELLA DE CARBONO)

DERRAMES Y RESIDUOS

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL 7, 8 Y 9

Estamos comprometidos con la protección del ambiente y la búsqueda de un entorno armonioso.

Con un enfoque preventivo, mantenemos las condiciones seguras de nuestra operación, controlamos y mitigamos posibles impactos que se puedan generar. Para tal efecto, son fundamentales la conciencia y la gestión responsable de empleados, aliados de negocio, proveedores y contratistas, con quienes compartimos nuestra perspectiva y las mejores prácticas.

Nos soportamos en el SSAC (Sistema Integrado de Gestión en Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad) y en el cumplimiento legal. Nos enfocamos en evitar derrames de combustible, gestionar los residuos y disminuir la huella de carbono. Trabajamos en la búsqueda de combustibles y lubricantes ambientalmente amigables, la innovación, el fomento de una cultura ambiental a través de espacios de formación dirigidos a nuestros grupos de interés, la promoción del consumo responsable, la participación activa en la atención de emergencias y el trabajo mancomunado con el sector y el gobierno.

Nuestra finalidad es conservar los más altos estándares en la operación, para asegurar la continuidad del negocio y construir relaciones de confianza con nuestros clientes y consumidores, siempre desde la perspectiva de respeto al ambiente.

En Terpel contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), diseñado para identificar, prevenir y controlar los riesgos asociados a todas sus operaciones.

LA EXPERIENCIA NOS HACÉ UNA OPERACIÓN CONFIABLE

Continuamos trabajando en la integración de una sola red. A partir del programa EDS Confiable, que involucra a EDS propias y afiliadas y que asegura el cumplimiento de los mejores estándares en seguridad, ambiente y calidad de producto, adelantamos un proceso de visitas para valorar la gestión de las EDS, sugerir y acompañar planes de mejora y realizar capacitación y asesoría permanentes.

PILARES

- SEGURIDAD DE LAS PERSONAS
- CALIDAD DEL PRODUCTO
- RESPETO AL MEDIO AMBIENTE



1.295* ESTACIONES VINCULADAS
AL PROGRAMA *EDS*
CONFIABLE

Existe una variación con el informe ejecutivo, debido a una verificación de la información.

100% DE LAS EDS PROPIAS
DE TERPEL HACEN PARTE
DEL PROGRAMA

66% DEL TOTAL DE EDS
AFILIADAS ESTÁN
COMPROMETIDAS CON
EDS CONFIABLE

VISITAMOS
995 436 EDS PROPIAS Y EN
CALIDAD DE FRANQUICIA
559 EDS AFILIADAS
EDS EN TOTAL



Contamos con la red de tiendas de conveniencia más grande de Colombia, *altoque*, en donde el consumidor podrá disfrutar una experiencia local, latina y casera en las principales ciudades y troncales del país.



MEDIMOS NUESTRAS EMISIONES Y NOS SUMAMOS A LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 103-1, GRI 102-44 y GRI 102-47

ASUNTO MATERIAL: CAMBIO CLIMÁTICO (HUELLA DE CARBONO)

Huella de carbono Colombia

	2015		2016		2017	
Variables medidas	Emisiones	Proporción	Emisiones	Proporción	Emisiones	Proporción
Alcance 1 ⁴⁸ :	2.394 t CO ₂ e	4,18%	2.457 t CO ₂ e	3,94%	2.597 t CO ₂ e	5,6%
Transporte privado propio	2.394 t CO ₂ e	4,18%	2.314 t CO ₂ e	3,71%	2.494 t CO ₂ e	5,41%
Sistema contra incendio y plantas eléctricas diésel			143 t CO ₂ e	0,23%	103 t CO ₂ e	0,22%
Alcance 2 ⁴⁹ : energía procesos propios	25.896 t CO ₂ e	45,32%	23.560 t CO ₂ e	37,77%	11.227 t CO ₂ e	24,4%
Alcance 3 ⁵⁰	30.847 t CO ₂ e	53,98%	36.357 t CO ₂ e	58,29%	32.259 t CO ₂ e	70,0%
Transporte privado contratado	30.256 t CO ₂ e	51,16%	35.960 t CO ₂ e	57,65%	31.306 t CO ₂ e	67,94%
Transporte público aéreo	590 t CO ₂ e	0,99%	397 t CO ₂ e	0,64%	952 t CO ₂ e	2,07%
Total Huella de Carbono*	59.137 t CO ₂ e	100%	62.374 t CO ₂ e	100%	46.083 t CO ₂ e	100%

*Se registró una disminución en la huella de carbono, debido a una variación del factor de emisión de electricidad generada en Colombia, pasando de 192 g CO₂/kWh en 2016 a 82,9 g CO₂/kWh en 2017. Esta disminución se produjo por el aumento de lluvias que permitió generar mayor electricidad, impactando el costo de este servicio y disminuyendo el impacto ambiental.

48. Alcance 1: emisiones provenientes de instalaciones que son propiedad de la organización sobre las que se tiene control.

49. Alcance 2: emisiones provenientes de la energía eléctrica comprada a la red nacional.

50. Alcance 3: emisiones provenientes de la cadena de valor (proveedores de servicio).

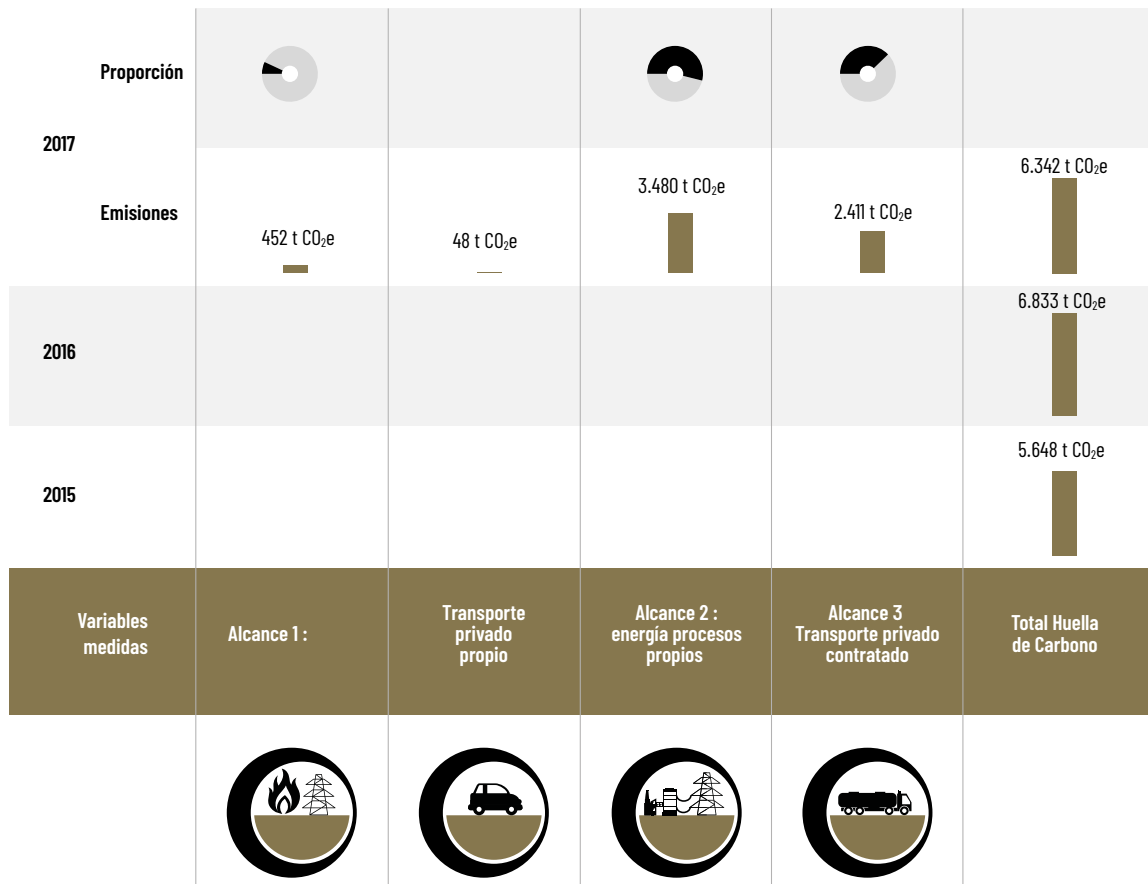
Ecuador

Total de emisiones



Panamá

Variables medidas



50. Alcance 1: emisiones provenientes de instalaciones que son propiedad de la organización sobre las que se tiene control.

51. Alcance 2: emisiones provenientes de la energía eléctrica comprada a la red nacional.

52. Alcance 3: emisiones provenientes de la cadena de valor (proveedores de servicio).





“Siempre hemos mantenido con Terpel una relación que ha estado fundamentada en la confianza mutua. Cuando entramos a Terpel sentimos que es nuestro segundo hogar”.

Álvaro Rodríguez y Andrés Vásquez, EDS El Volador

OTRAS EMISIONES (MICROGRAMO POR M³)

GRI 102-47, GRI 103-1 y GRI 102-44

ASUNTO MATERIAL: CAMBIO CLIMÁTICO (HUELLA DE CARBONO)

PERÚ

	2015	2016	2017
NOx	32,173	50,520	42,45
SOx	7,2	5,0	5,02
PM 2,5	3,4	4,5	27,145
PM 10	38,467	39,672	46,185

REPÚBLICA DOMINICANA

	2015	2016	2017
NOx	336,08	1.066	1.175,3
SOx	47,05	125,3	58,9

Beneficiamos la disminución de emisiones al ambiente gracias a la oferta y venta de gas natural vehicular (GNV), y demostramos técnicamente que los vehículos convertidos emiten 29% menos de CO₂ que los vehículos de combustible tradicional.

MEDIMOS EL CONSUMO ENERGÉTICO DE NUESTRA OPERACIÓN

COLOMBIA (GJ)	2015	2016	2017
Plantas	16.560.01	19.142	18.885
EDS	396.524.23	354.989	459.111
Oficina	3.824.68	3.952	4.430
Fábrica	3.025.68	3.349	3034
Aeropuerto	1.901.90	2.357	2.067
Total	421.836.5	383.790	487.527

ECUADOR (GJ)	2015	2016	2017
	236,28	232	216,01

PANAMÁ (GJ)	2015	2016	2017
	39.308	34.050	34.897

PERÚ (GJ)	2015	2016	2017
	48.294,53	57.442	53.638

REPÚBLICA DOMINICANA (GJ)	2015	2016	2017
	468	272	193



EN COLOMBIA, EL USO DE ENERGÍA LIMPIA DEMUESTRA NUESTRA ADAPTABILIDAD

En el marco de nuestro compromiso ambiental implementamos 120 paneles solares en las EDS de Cogua (Cundinamarca), Báscula (Cundinamarca) y Melgar (Tolima). Mediante el uso de esta energía solar producimos menos CO₂, lo que reduce una de las causas del calentamiento global y equivale a proteger un bosque de 211 árboles.

Por otra parte, lideramos la venta de bonos de carbono de acuerdo con el incentivo instalado en la última reforma tributaria, generando impactos positivos para el medio ambiente y, a la vez, importantes ahorros para los clientes del sector industrial.

En Ecuador, disminuimos el consumo energético gracias a la concientización, las buenas prácticas de consumo de los colaboradores y el remplazo de iluminación tradicional por tecnología LED, tanto en las oficinas administrativas como en las estaciones de servicio.

INTENSIDAD ENERGÉTICA (GJ / EMPLEADO)

	2015	2016	2017
Colombia	399,16	295,90	366,84
Ecuador	6,21	7,73	7,20
Panamá	54,97	38,47	37
Perú	110,76	159,56	131
República Dominicana	7,31	3,27	2,30

50 AÑOS DE EXPERIENCIA FORTALECIENDO NUESTRA CULTURA DE PREVENCIÓN

[GRI 102-47 y GRI 102-44](#)

ASUNTO MATERIAL: DERRAMES Y RESIDUOS

Disponemos de un plan de contingencia en cada centro de trabajo para actuar de manera oportuna frente a la ocurrencia de un posible derrame y minimizar el impacto que pueda generar en el ambiente y la seguridad del entorno. Contamos con kits de derrames y capacitación para el personal de EDS, transportadores y proveedores. Anualmente realizamos simulacros para prevenir posibles situaciones de derrames, desarrollamos brigadas de emergencia e implementamos la bitácora ambiental en nuestras operaciones y con los clientes.

COLOMBIA	2015	2016	2017
Derrames con afectación al recurso natural (número)	6	7	6
Derrames sin afectación al recurso natural (número)	29	26	49
Total derrame del producto (número)	35	33	55
Total Colombia (galones)	15.722,9	82.877,30	27.520 ⁵⁴

54. La disminución en el volumen de galones derramados obedeció a que durante 2016 se tuvo un evento de derrame en la planta de Baranoa de 33.000 galones, lo que aumentó considerablemente el volumen en ese año y que para 2017 no se presentó ningún incidente de esa magnitud.



Desde La Guajira hasta el Amazonas nuestro equipo siempre está a tu servicio.



PANAMÁ	2015	2016	2017
Derrames con afectación al recurso natural (número)	0	2	0
Derrames sin afectación al recurso natural (número)	8	5	4
Total derrame del producto (número)	8	7	4
Total Panamá (galones)	817	1.740	290

REPÚBLICA DOMINICANA	2015	2016	2017
Derrames con afectación al recurso natural (número)	1	0	0
Derrames sin afectación al recurso natural (número)	21	8	1
Total derrame del producto (número)	22	8	1
Total República Dominicana (galones)	135	51	10

En Ecuador, capacitamos al personal de estaciones de servicio sobre los riesgos y los controles para identificar y mitigar derrames de combustible, y reforzamos las actividades para implementar el plan de emergencia establecido.

Durante 2017 no se presentaron derrames de producto.

GESTIONAMOS LOS RESIDUOS DE MANERA RESPONSABLE

GRI 102-47 y GRI 102-44

ASUNTO MATERIAL: DERRAMES Y RESIDUOS

Identificamos, recolectamos y disponemos adecuadamente los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, en cada una de las operaciones.

Reciclamos 4.498 tambores en la fábrica de lubricantes: dejamos de producir 83.130 kilogramos de residuos peligrosos y ahorramos 187 millones de pesos.

COLOMBIA

RESIDUOS PELIGROSOS (KILOGRAMOS)

	2015	2016	2017
Total	332.444	945.897 ⁵⁵	1.535.611

RESIDUOS PELIGROSOS (KILOGRAMOS)

	2015	2016	2017
Residuos líquidos (incluye aceite contaminado)	237.733	629.783	1.096.181
Residuos sólidos	94.711	316.111	409.926

55. El aumento en el total de los residuos con respecto a 2015 se debe a que se incluyó el proveedor Albedo en la Regional Sabana.



PESO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS SEGÚN REGIONAL Y DISPOSITOR (KILOGRAMOS)

Regional	Dispositor	2015	2016	2017
ANTIOQUIA	ASEI	10.782,4	34.402	12.146
	CRUDESAN	22.918,5	0	37.597
BUCARAMANGA	DESCONT	22.047	5.581	8.164
	WDF	9.710	7.556	24.769
CENTRO Y OCCIDENTE	ECOSOL	32.585	11.239	No se dispuso el año 2017 con este proveedor
	TRIPLE A		761	3.556
NORTE	ALBEDO		22.011,61	435.370
	ECOLCIN	183.832	571.798	1.012.272
SABANA	INCIHUILA	10.155,6	1.719	No se dispuso el año 2017 con este proveedor
	TWM	6.117,7	68.067	1.736
SUR				





“ Terpel, nos acogió y se convirtió en nuestra familia, ayudándonos a cumplir el sueño de convertir una EDS en una gran empresa que genera desarrollo social y económico en nuestra región”.

William Jaimes, EDS Lebrija, Lebrija

RESIDUOS GESTIONADOS SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

Dispositor	Borras, aguas hidrocarburadas y lodos	Tarros, material contaminado y empaques	Filtros usados ⁵⁶	Tubos fluorescentes y bombillas	Aceite usado	Cartuchos, cintas y partes de computador
ASEI	2	1	1	11	10	1 y 9
DESCONT	1	1	1	11	10	10 y 11
ECOLCIN	3	1	1	16	10	9 y 1
ECOSOL	4, 5 y 6	6, 11 y 14	6 y 14	11	10	1, 10 y 11
TWM	13	1	15	11	10	6 y 7
INCIHUILA	2	1	6	11	10	6 y 7
CRUDESANT	2	17	17	17	10	17
WDF	2	1	1	1 y 9	10	5

1 Incineración

2 Biorremediación

3 Tratamiento fisicoquímico

4 Centrifugación

5 Recuperación

6 Celda de seguridad

7 Relleno de seguridad

8 Destrucción controlada

9 Reciclaje

10 Aprovechamiento

11 Encapsulamiento

12 Acopio para recuperación

13 Tratamiento biológico

14 Trituración

15 Tratamiento de desmantelamiento

16 Desactivación

17 No Aplica: NA



ECUADOR

Llamamos la atención en todas nuestras estaciones de servicio sobre la importancia de eliminar los desechos peligrosos por intermedio de gestores ambientales autorizados. En total, gestionamos de manera correcta 3.631 kg de residuos.

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS (KILOGRAMOS)	2016	2017	MÉTODO DE TRATAMIENTO
Total residuos líquidos (aceite usado, aguas hidrocarburadas)	2.360	2.075	Entrega a gestor de aceites usados para procesamiento o borras para incineración
Total residuos sólidos (borras, lodos, filtros usados, tarros posconsumo, empaques)	3.360	1.127	
Total residuos peligrosos generados	5.720	3.202	Disposición con gestor autorizado por el Ministerio del Ambiente y eliminación por incineración controlada.

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS (KILOGRAMOS)	2016	2017	MÉTODO DE TRATAMIENTO
Papel	420	429	Entrega a recolector municipal y a recicladores autorizados.

PANAMÁ

	2017
Peso total de los residuos (kilogramos)	2.652

PERÚ

RESIDUOS PELIGROSOS	2015	2016	2017
Aceite contaminado (galones)	440	660	140



En nuestras tiendas altoque, los consumidores pueden disfrutar de un servicio amable y cálido durante las 24 horas del día.



REPÚBLICA DOMINICANA

RESIDUOS PELIGROSOS (KILOGRAMOS)	2015	2016	2017
Total residuos líquidos	7.005	14.837	8.575,8
Aceite contaminado	5.065,82	390	1.476,43
Total residuos sólidos	1.360,78	364	465
Trapos contaminados	14,6	10	29,7
Total residuos	8.365,78	15.201	10.546,93

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS	2015	2016	2017
Papel	396	500	393,5
Plástico	446	463	406,5
Metálicos	945	93	21,2
Orgánicos (residuos domésticos)	951	797	755
Total residuos no peligrosos	2.740	1.854	1.576,2

RESIDUOS GESTIONADOS EN REPÚBLICA DOMINICANA

TIPO DE RESIDUO	MÉTODO DE TRATAMIENTO
Peligrosos	Incineración
Aceite usado	Reutilización
Agua contaminada con hidrocarburo	Reutilización
Arena contaminada	Incineración
Combustible contaminado	Incineración
Papel y plásticos contaminados	Incineración
Tierra contaminada	Incineración
Trapos contaminados	Incineración
No peligrosos	Vertedero



MONITOREAMOS EL CONSUMO DE RECURSO HIDRICO

Somos conscientes de la importancia de cuidar este recurso que influye en la vida de todo ser humano.

CONSUMO TOTAL DE AGUA (M3)

	Colombia	Ecuador	Panamá	Perú	República Dominicana
2014	815.352	157	361.992	29.098	493,17
2015	914.258	206	388.549	36.642	4.005,48
2016	644.903	207	433.658	42.180	702,33
2017	689.813	215	443.270	48.507	633

En Colombia, remodelamos la planta de tratamiento de aguas residuales y domésticas de la Fábrica de Lubricantes, para disminuir el impacto contaminante que éstas pueden generar al ser vertidas sobre fuentes hídricas.

ASEGURAMOS EL MANEJO RESPONSABLE DEL COMBUSTIBLE A TRAVÉS DEL PROGRAMA INDUSTRIA LIMPIA

Nuestro programa bandera para prevenir posibles impactos ambientales en la operación de nuestros clientes.

REALIZAMOS 50 VISITAS VERDES A CLIENTES INDUSTRIALES.

EJECUTAMOS 41 JORNADAS DE ENTRENAMIENTO EN MANEJO SEGURO DE COMBUSTIBLE, A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE SALUD OCUPACIONAL.

50 CLIENTES INDUSTRIALES PARTICIPARON DE LA ESCUELA DE INDUSTRIA Y ASISTIERON A LAS VISITAS VERDES.





“ Terpel para mí significa progreso, respaldo y solidez. De la mano de la Organización he crecido como persona y como empresario, aportando al desarrollo del sector”.

Silvio Gutiérrez EDS Terpel Casona, Cali

INVERTIMOS EN ACCIONES QUE BENEFICIAN EL AMBIENTE

COLOMBIA

Invertimos cerca de 4.024 millones de pesos en gestión ambiental.

GASTOS AMBIENTALES SEGÚN CENTROS DE TRABAJO (MILLONES DE PESOS)

	2015	2016	2017
EDS	1.569	1.999,9	2.887
Plantas	266	153	509
Fábrica	34	87	14
Aeropuertos	102	78	122
Otros (negocios complementarios y dirección general)			490

ECUADOR

2015 (COP)	2016 (COP)	2017 (COP)
358.464.402	217.323.421	225.977.150

PANAMÁ

2015 (COP)	2016 (COP)	2017 (COP)
1.935.852.000	513.303.706	309.020.056 ⁵⁷

PERÚ

2015 (COP)	2016 (COP)	2017 (COP)
395.041.245	411.937.919	287.176.844 ⁵⁸

57. Convertido de 103.559 dólares a pesos colombianos, según promedio de la TRM en 2017 de: 2.984

58. Convertido de 311.814 soles a pesos colombianos, según promedio de la TRM en 2017 de: 3.24 (de nuevo sol a dólares) y 2.984 (de dólares a pesos colombianos).



RETOS 2018

COLOMBIA

Reducir la huella directa en un 10%.

**Capacitar y sensibilizar a los
proveedores de transporte en la
medición de huella de carbono.**

**Ampliar el programa de paneles
solares a seis estaciones de servicio
y cinco plantas.**

**Alinear a los países en la medición
de huella de carbono.**



Ciudadanía

BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES

GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 102-44 y GRI 103-2

ASUNTOS MATERIALES: EDUCACIÓN DE CALIDAD
RECONCILIACIÓN

El sector privado juega un papel importante en el desafío de construir sociedades más prósperas y equitativas, en las que se amplíen las oportunidades de las personas para vivir dignamente. En consecuencia, en Terpel movilizamos desarrollo y progreso en las regiones en donde operamos con entornos diversos.

Nuestra estrategia de inversión social ha sido el vehículo para desarrollar iniciativas responsables que buscan crear impacto positivo en el bienestar y la calidad de vida, especialmente de las comunidades vecinas a nuestra operación.

Fomentamos la calidad de la educación a través de la Fundación Terpel; incentivamos el espíritu solidario de los empleados y articulamos iniciativas mediante nuestro programa de Voluntariado Corporativo; le apostamos a la reconciliación del país a través del programa Restaurando Sueños y trabajamos en red con organizaciones sociales como los gobiernos locales y la Patrulla Aérea Civil Colombiana (PAC).

Somos aliado país, somos buenos vecinos y creemos en nuestra capacidad transformadora.

TERPEL GENERA VALOR CON INICIATIVAS SOCIALES

	2015	2016	2017
Colombia (millones de pesos)	4.735	5.709	5.643 ⁵⁹
Ecuador (pesos)	8.266.956,05	9.002.130	11.593.090
Perú (pesos)	5.796.925,72	0	27.629.629 ⁶⁰
Panamá (pesos)	80.697.142,26	136.716.840	199.209.135
República Dominicana (pesos)		32.683.733 ⁶¹	0

FRENTES DE INVERSIÓN SOCIAL EN COLOMBIA (MILLONES DE PESOS)

	2015	2016	2017
Fundación Terpel	3.879	4.853	4.893 ⁶²
Programas FT	2.650	3.569	3.558 ⁶³
Apoyo programas y gastos administrativos	1.229	1.284	1.334 ⁶⁴
Responsabilidad Corporativa	856	856	750
Voluntariado	380	360	360
Donaciones	346	325	300
Otros	130	171	90

59. Durante 2017, se ejecutaron 5.072 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar durante 2018 de 571 millones de pesos.

60. Convertido de 30.000 soles a pesos colombianos, según promedio de la TRM en 2017 de: 3.24 (de nuevo sol a dólares) y 2.984 (de dólares a pesos colombianos).

61. Convertido de 10.892,94 dólares a pesos colombianos según TRM promedio (Colombia) 2016 de: 3.000,71.

62. Durante 2017, se ejecutaron 4.346 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar en 2018 de 546 millones de pesos.

63. Durante 2017, se ejecutaron 3.253 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar en 2018 de 305 millones de pesos.

64. Durante 2017, se ejecutaron 1.093 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar en 2018 de 241 millones de pesos.



EN COLOMBIA, LA FUNDACIÓN TERPEL ES UN REFERENTE DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Promovemos la educación, las nuevas ideas, el liderazgo positivo, la transformación de entornos que benefician a las comunidades, como propósitos de la Fundación Terpel, que avanza día tras día para ser aliado en el camino hacia un mejor futuro.

Seguimos transformando la realidad de los 28 departamentos donde hacemos presencia y generamos cambios positivos en las comunidades, porque creemos que es posible cumplir los sueños al trabajar en equipo.

326.100

ESTUDIANTES BENEFICIADOS

6.700

DOCENTES Y RECTORES
CAPACITADOS

1.541

PADRES DE FAMILIA

MÁS DE
334.000
BENEFICIARIOS EN 2017

302 INSTITUCIONES
BENEFICIADAS
EN TODO EL PAÍS

MÁS DE
874.000
BENEFICIARIOS DESDE 2004

138 MUNICIPIOS EN 28
DEPARTAMENTOS





“Fidelidad, amistad, estabilidad, innovación, ha sido mi privilegiada experiencia como integrante de la familia Terpel, gratitud por siempre”.

Alberto Moros, EDS Pinar del Río, Cúcuta

PROYECTOS DE CARÁCTER EDUCATIVO CON ALCANCE NACIONAL

DISEÑA EL CAMBIO

Desarrollamos 131 proyectos que generaron procesos de empoderamiento, potencializando las competencias de niños y jóvenes de instituciones educativas oficiales, motivando su actuación como agentes de cambio en sus comunidades e involucrando a más de 39.135 estudiantes.













Durante 2017 realizamos la primera medición comparativa de la prueba de competencias, lo que demostró que los 249 estudiantes evaluados son percibidos por sus maestros como alumnos líderes y que han tenido avances en sus competencias de liderazgo con respecto a los resultados de las pruebas realizadas antes de iniciar el proceso.

	Meta	Cumplimiento	
Proyectos implementados 	150	131	87%
Docentes facilitados 	150	131	87%
Docentes participantes 	600	2.057	343%
Estudiantes líderes 	1.500	6.689	446%
Estudiantes beneficiados 	40.000	39.135	98%
Votaciones 	30.000	38.205	127%



ESCUELAS QUE APRENDEN®

Implementamos el programa en las ciudades de Santa Marta (Magdalena) e Ibagué (Tolima), a través de las cuales fortalecimos 59 instituciones educativas en aspectos directivo, académico, pedagógico-didáctico y comunitario, mejorando la calidad de la educación impartida y generando un impacto positivo en la enseñanza de las áreas de matemáticas y lenguaje, las cuales aportan al razonamiento lógico y a las habilidades de comunicación para la adecuada resolución de problemas, pensamiento lógico y competencias comunicativas.

	Meta	Cumplimiento	
Secretarías de Educación 	8	8	100% 
Instituciones Educativas 	78	79	101% 
Estudiantes 	127.000	140.187	110% 
Docentes 	2.400	2.536	122% 
Rectores 	78	101	129% 
Padres de familia 	1.040	1.010	97% 





En más de una década con la Fundación Terpel hemos beneficiado a más de 884 mil personas en Colombia, con programa de educación de calidad y liderazgo.

EL LÍDER EN MÍ®

Implementamos el modelo de liderazgo basado en los 7 Hábitos de Franklin Covey durante 2017 en la ciudad de Villavicencio. Involucramos en este ejercicio a docentes y estudiantes de primaria en el desarrollo de sus habilidades y hábitos para despertar el liderazgo en la escuela, familia y comunidad.

Algunos resultados de este programa en las ciudades de Medellín, Facatativá y Riohacha, después de tres años de intervención son:

Todos los hábitos están sobre el











89%

DE APROPIACIÓN POR PARTE DE LOS DOCENTES, LO QUE SUGIERE QUE ESTOS HAN ALCANZADO UN NIVEL ALTO EN LA PRÁCTICA DE LAS HABILIDADES DE LIDERAZGO EFECTIVO.

Los estudiantes incrementaron en un

5%

LA PRÁCTICA DE LOS 7 HÁBITOS, LO QUE SE EVIDENCIA EN CONDUCTAS QUE REFLEJAN LAS COMPETENCIAS NECESARIAS PARA DESEMPEÑARSE CON ÉXITO EN UN MUNDO EN CONSTANTE CAMBIO.

	Meta	Cumplimiento
Secretarías de Educación 	7	7 100% 
Instituciones Educativas 	80	83 103% 
Estudiantes 	106.000	126.166 119% 
Docentes 	720	1.026 140% 
Rectores 	80	160 200% 



¡AVENTURA DE LETRAS!

Fomentamos la lectura en niños, jóvenes estudiantes, padres de familia y docentes, a través de la donación de bibliotecas escolares y complementamos el proyecto Escuelas que Aprenden, al fortalecer las estrategias de alfabetización, educación, información y contribución para el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades.

En 2017, las ciudades de Quibdó (Chocó), Buga (Valle del Cauca) y Facatativá (Cundinamarca) recibieron la donación de tres bibliotecas y realizamos pruebas de impacto para ver los avances del programa en las ciudades de Montería (Córdoba), Cúcuta (Norte de Santander) y Neiva (Huila), obteniendo como resultado:

63%

DE LOS ESTUDIANTES DE ESTAS INSTITUCIONES HAN PARTICIPADO DE ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA, LIDERADAS POR LOS DOCENTES Y EL BIBLIOTECARIO DE LA INSTITUCIÓN.















71%

DE LOS ESTUDIANTES ASISTE VOLUNTARIAMENTE A LA BIBLIOTECA.

En promedio, el

35%

DE LOS ESTUDIANTES DE LAS TRES CIUDADES EVALUADAS, REALIZA PRESTAMOS EN LA BIBLIOTECA.

	Meta	Cumplimiento	
Secretarías de Educación 	9	9	100% 
Instituciones Educativas 	9	9	100% 
Estudiantes 	9.300	13.591	146% 
Docentes 	450	664	148% 
Rectores 	9	21	233% 
Padres de familia 	200	531	266% 
Voluntarios 	149	199	134% 





IBAGÜE: MONUMENTO AL TREN

“Durante estos años hemos tenido la oportunidad de crecer como minoristas bajo el acompañamiento de Terpel. Esperamos seguir creciendo de la mano de esta prestigiosa organización”.

Ever Acosta, EDS Terminal de Transporte de Ibagué

MI FUTURO AHORA

Entregamos 193 cuotas de manutención como parte del apoyo a la formación técnica, tecnológica y técnico-laboral de 332 despachadores de combustible, personal de las tiendas de Terpel o familiares de éstos, que se encuentran ubicados en 84 municipios de todo el país. El fondo financia el 80% del valor total de la educación y brinda acompañamiento psicosocial y económico a los beneficiarios hasta su graduación.

161

ESTUDIANTES INGRESARON AL PROGRAMA EN 2017

32

ESTUDIANTES SE GRADUARON DE CARRERAS TÉCNICAS, TECNOLÓGICAS Y TÉCNICO-LABORALES

Condonamos la deuda de

16

ESTUDIANTES QUE ALCANZARON UN PROMEDIO FINAL IGUAL O SUPERIOR A 4.0.



SOMOS UN ALIADO PAÍS EN LAS COMUNIDADES DONDE HACEMOS PRESENCIA

COLOMBIA

Nuestro voluntariado corporativo se cimienta en actitud de servicio y solidaridad hacia otros. Enfocamos las iniciativas en el desarrollo de jornadas de embellecimiento de instalaciones, así como actividades recreativas, ambientales y de reconciliación.

10 JORNADAS DE VOLUNTARIADO EN DIVERSAS ZONAS DEL PAÍS

300 VOLUNTARIOS QUE EQUIVALE AL 22,5% DE LA PLANTA DE EMPLEADOS DE COLOMBIA

14.371 HORAS DE VOLUNTARIADO

5.687 BENEFICIARIOS

JUNTOS POR MOCOCHA

Cada vereda, municipio, ciudad y departamento nos mueven e inspiran a dar lo mejor, a colaborar y dejar huella. En 2017, producto de la ola invernal, Mocoa (Putumayo) fue impactada por una avalancha que dejó más de mil damnificados. Como respuesta a esta catástrofe y en alianza con el Gobierno Nacional y con entidades de ayuda humanitaria, donamos más de 3.000 galones de combustible y enseres de primera necesidad.

ECUADOR

Apoyamos a la Fundación Aldea de Niños Cristo Rey, una institución sin fines de lucro que acoge a menores que han perdido su hogar por orfandad o por abandono. Durante la primera fase del proyecto, beneficiamos a 54 niños y 16 adolescentes, con el aporte de recursos económicos, mejoras de las adecuaciones locativas y labores de voluntariado, que consistieron en actividades lúdicas para los niños y formación para las personas que los cuidan.

A estas actividades involucramos la participación de las familias de los voluntarios, con el propósito de sensibilizar y acercarlos a la problemática social.





“ Terpel es una empresa que se ha consolidado a nivel nacional e internacional y me ha permitido crecer en el gremio de los combustibles, brindándonos herramientas para progresar en este negocio cada días más cambiante”.

Sady Ferez, EDS Mareven

150

HORAS DE VOLUNTARIADO

17

VOLUNTARIOS

70

BENEFICIARIOS

PANAMÁ

UN VOLUNTARIADO PARA HACER LA DIFERENCIA

Nuestra vocación de servicio nos inspira a ser solidarios con las comunidades. Durante 2017 diseñamos, estructuramos y ejecutamos cinco programas orientados a viabilizar buenas prácticas sociales, económicas y ambientales de Terpel en Panamá.

PROGRAMA VAÍTO

(nombre para agua en lengua indígena Emberá):

realizamos jornadas de limpieza de playas y protección del recurso hídrico.

PROGRAMA BACURÚ

(nombre para árbol en lengua indígena Emberá):

hacemos siembra de árboles, protección de reservas naturales y limpieza de zonas verdes.

PROGRAMA PANAMÁ ES NUESTRA:

contribuimos al mejoramiento de la calidad e infraestructura educativa.

PROGRAMA RECONCILIAT:

apoyamos la reincorporación socioeconómica de jóvenes en riesgo social (pandillas) cómo empleados de tiendas de conveniencia.

PROGRAMA TERPEL EN MI COMUNIDAD:

restituimos los derechos de niños, niñas y adolescentes en condición de vulnerabilidad.

Durante 2017 fortalecimos el voluntariado corporativo y nuestro propósito de colaboración con las comunidades.

- Ampliamos el programa Terpel en Mi Comunidad a las provincias de Colón (ciudad de Colón) y Chiriquí (ciudad de David) por un periodo de dos años, beneficiando a más de 140 niños, niñas y adolescentes.



- Apoyamos el trabajo que desarrolla la Fundación Movimiento Nueva Generación, al apadrinar cinco niños que harán parte de programas en: supervisión psicológica, trabajo social, guía educativa y capacitación en temas de prevención de drogas, violencia y pandillerismo.
- Colaboramos con la Fundación Pro niños de Darién, al apadrinar 12 niños indígenas, entre 6 y 12 años de edad, para que accedan a servicios de salud, alimentación y educación.
- Apoyamos a la Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cáncer (Fanlyc), a través de nuestros voluntarios, familiares y amigos que corrieron y caminaron por un circuito de 3,5 km, lo cual se tradujo en aportes de dinero para la financiación de tratamientos y medicinas requeridas por los niños que hacen parte de la institución. En este sentido, recibimos el reconocimiento como la sexta compañía con más circuitos recorridos entre las 150 empresas y entidades participantes.
- Formalizamos una alianza estratégica con el Programa "Oportunía" de la Fundación Jesús Luz de Oportunidades, que reincorpora a la vida civil personas que han hecho parte de pandillas o han sido víctimas de ellas. En esta ocasión, vinculamos a cuatro personas de esta fundación, tres mujeres y un hombre, como dependientes en las tiendas de conveniencia Va&Ven, ubicadas en Ciudad de Panamá.

5 JORNADAS DE VOLUNTARIADO

130 VOLUNTARIOS QUE EQUIVALE AL 58% DE LA PLANTA DE EMPLEADOS DE PANAMÁ

157 HORAS DE VOLUNTARIADO

185 BENEFICIARIOS

APOYAMOS OTRAS CAUSAS SOCIALES

Gestionamos apoyo económico por un valor de 167,3 millones de pesos, para proyectos sociales que han tenido una importante trayectoria y reconocimiento en las comunidades de Panamá. Las instituciones que recibieron colaboración fueron:

- Fundación Casa Esperanza.
- Fundación Pro Niños del Darién.
- Movimiento Nueva Generación.
- Club Activo 20-30 (Teletón).
- Aldeas infantiles SOS Panamá.
- Fundación Amigos del niño con Leucemia y Cáncer-Fanlyc.





“ Nos sentimos muy orgullosos de pertenecer a esta red que nos ha brindado la posibilidad de servir al mercado y a la comunidad”.

Benjamín y Nelson Londoño, EDS La Colina

PERÚ

A raíz del alto nivel de lluvias y las inundaciones causadas en diversas zonas del país durante 2017, Perú vivió una emergencia importante que despertó la solidaridad de todos. Con el propósito de unirnos para brindar apoyo y ayuda humanitaria a las familias afectadas, la Organización, los proveedores y colaboradores realizamos aportes por más de 27 millones de pesos, para la compra de víveres y productos de primera necesidad, que fueron entregados por un equipo de voluntarios que visitaron la localidad de Barba Blanca y para instituciones que hicieron intervenciones en otras zonas del país, como Organización Caritas del Perú y el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI).

5

JORNADAS DE VOLUNTARIADO

80

VOLUNTARIOS QUE EQUIVALEN AL 80% DE LA PLANTA DE EMPLEADOS DE PERÚ

45

HORAS DE VOLUNTARIADO

100

BENEFICIARIOS

Realizamos donaciones al albergue Casamor-Aldimi, que cuida y atiende pacientes con cáncer y adultos de escasos recursos.

EN TERPEL COLOMBIA SEGUIMOS RESTAURANDO SUEÑOS

Transitar durante 50 años el país nos ha hecho sensibles a sus problemáticas y a su historia, a vivir con el conflicto y ahora en el posconflicto a ser un actor relevante para las ciudades y para Colombia. Por esta razón, seguimos consolidando nuestra postura frente a la reconciliación, a través del programa Restaurando Sueños, mediante el cual apoyamos proyectos productivos, hacemos voluntariado con excombatientes y apoyamos emprendimientos de personas en proceso de reintegración.

IMPULSAMOS TRES NUEVOS PROYECTOS PRODUCTIVOS EN FLORENCIA (CAQUETÁ), PARA UN TOTAL DE SEIS PROYECTOS BENEFICIADOS.

APOYAMOS AL GOBIERNO NACIONAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DE 26 ZONAS DE REINCORPORACIÓN, A TRAVÉS DEL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, LO QUE IMPLICÓ LA ADAPTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA PARA EL ALMACENAMIENTO Y DESPACHO EN ESTAS REGIONES.



RETOS 2018

COLOMBIA

Implementar los programas Aventura de Letras y El líder en Mí en las ciudades de Barrancabermeja (Santander) y Florencia (Caquetá)

Ejecutar el programa Diseña el Cambio en Villa del Rosario (Norte de Santander), Baranoa (Atlántico) Jamundí (Valle del Cauca), entre otros.

Cerrar las brechas existentes y materiales para la compañía en el estándar de sostenibilidad de Dow Jones

Fortalecer la percepción de Terpel como aliado país, a través del desarrollo de proyectos de reconciliación.

Implementar el Modelo de Gestión Sostenible en las operaciones de Perú y Ecuador.



**Cumplimos 50 años construyendo un
mejor país, potenciando el capital de
las personas, trabajando en equipo,
aportando lo mejor a cada región,
avanzando con el propósito de ser un
país innovador y competitivo.
Somos y seguiremos siendo aliados
incondicionales de los colombianos.
¡Gracias por preferirnos!**



Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2017 de Organización Terpel

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2017 de Organización Terpel a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC). Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Organización Terpel que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2017 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los empleados de Organización Terpel para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del reporte, de acuerdo a lo sugerido por el Estándar GRI.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI e indicadores propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Organización Terpel.

Confirmación que el Informe de Gestión Sostenible 2017 de Organización Terpel es preparado de acuerdo con el Estándar GRI en su opción Esencial "de conformidad" con la Guía.

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos del Estándar GRI para la opción esencial "de conformidad", en cuanto a los contenidos básicos generales.

Responsabilidades de la Dirección de Organización Terpel y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2017 de Organización Terpel, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte Integrado.

Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
 Socio
 Bogotá, Mayo 2018

Memorando de revisión independiente

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión y contenidos GRI de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Contenido GRI y/o Propio de Organización Terpel
Rentabilidad	201-1 Valor económico directo generado y distribuido
Relaciones y condiciones laborales justas	401-1. # y tasa de rotación y contratación promedio de empleados, desglosados por edad, sexo y región 403-2. Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo 3.2.1 Diversidad 405-2. Relación entre el salario base y la remuneración de hombres y mujeres
Buen gobierno corporativo y transparencia	G4-SO3: número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con corrupción y riesgos significativos detectados.
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	Propio. Evaluación ambiental de Contratistas. Número de los contratistas que son evaluados bajo criterios ambientales Propio. Escuelas Terpel. Horas de formación en cada una de las escuelas Terpel Propio. Empresarios que hacen parte de la Red de Empresarios Terpel (RET). Número
Cambio climático: : huella de carbono	302-1. Consumo energético interno 303-1. captación total de agua según la fuente 305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2. Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) 305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) T11. IFA - Índice de Frecuencia de Accidentalidad
Derrames y residuos	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación 306-3. Derrames significativos



Memorando de revisión independiente

Asuntos materiales	Contenido GRI y/o Propio de Organización Terpel
Educación de Calidad	Propio. Fundación Terpel. Número beneficiarios de los programas de educación
Reconciliación	Propio. Reintegración Número de personas contratadas por la organización
Tecnología e innovación	Propio. Imagen. Número de estaciones de servicio con nueva imagen
Desarrollo del capital humano	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
Respeto y promoción de los derechos humanos	412-2. Centros o actividades de la Organización, que han sido evaluados en materia de derechos humanos durante los últimos tres años: impactos reales y potenciales (riesgos).

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Gestión Sostenible 2017 de Organización Terpel contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con el Estándar para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción Esencial “de conformidad”.

Observaciones principales & recomendaciones frente a principios GRI y WBCSD¹

Contexto de sostenibilidad/ Materialidad

Observaciones Generales

Se resalta la apropiación e integración de los temas de económicos, sociales y ambientales como parte estratégica de la gestión de la compañía. De igual manera, se destaca el análisis de estos temas en el contexto internacional, nacional y local en términos de sostenibilidad, lo que permite a los grupos de interés tener una visión integral de la gestión y la realidad de Organización Terpel.

Recomendaciones

Se sugiere seguir fortalecimiento esta buena práctica a través de la gestión de indicadores propios y GRI que potencialmente podría estar asociados a los asuntos materiales previamente identificados y que podrían completar la gestión que ya se viene realizando. Esto permitirá evidenciar aún más la gestión de la compañía, así como la mejora continua en el día a día. De igual manera, se sugiere el establecimiento de metas a medio y largo plazo alrededor de la gestión de sus asuntos materiales, que permitan medir el desempeño y avance de la organización respecto a la gestión de sostenibilidad.

ANEXO 1 Declaración de independencia

¹ Del inglés: “World Business Council for Sustainable Development” (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible).



Memorando de revisión independiente

Deloitte es una de las mayores empresas en la prestación de servicios profesionales en auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero y de sostenibilidad a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Con una red global de Firmas miembro en más de 185 países, Deloitte brinda sus capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes. Aproximadamente 250.000 profesionales se comprometen a ser estándar de excelencia.

Confirmamos nuestra independencia de Organización Terpel. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con Organización Terpel, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y a sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y de sus firmas miembro puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión de riesgos, impuestos, legal, y servicios relacionados a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias. Deloitte presta sus servicios a cuatro de cada cinco de las empresas listadas en el ranking Fortune Global 500®, a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países, brindando sus capacidades de clase mundial y servicios de alta calidad a clientes, suministrando el conocimiento necesario para que los mismos puedan hacer frente a sus más complejos retos de negocios. Para conocer más acerca de cómo los más de 244.000 profesionales generan un impacto que trasciende, conéctese con nosotros a través de Facebook, LinkedIn o Twitter.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Previo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.

©2018 Deloitte Touche Tohmatsu Limited



Índice de Contenido GRI

GRI 102-54

“Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial”

El Informe de Sostenibilidad de Terpel 2017 se ha elaborado de acuerdo con los lineamientos propuestos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), de Conformidad con la Opción Esencial y sus contenidos han sido sometidos a verificación externa.

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
GRI 101: Fundamentos, 2016			
GRI 102: Contenidos Generales, 2016			
GRI 102: Perfil de la Organización			
102-1 Nombre de la organización.	Organización Terpel S.A.	Índice	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	En Terpel creamos y distribuimos valor / líneas de negocio	Página 12	
102-3 Ubicación de la sede	Las oficinas principales de la Organización Terpel S. A. están ubicadas en Bogotá, Colombia. Carrera 7 Numero 75 - 51	índice	
102-4 Ubicación de las operaciones	Publicamos el noveno informe de sostenibilidad En Terpel creamos y distribuimos valor / líneas de negocio En Terpel Creamos y distribuimos valor / División por regiones en Colombia	Páginas 2, 12 y 13	
102-5 Propiedad y forma jurídica	Organización Terpel S.A.	Índice	
102-6 Mercados servidos	En Terpel creamos y distribuimos valor / líneas de negocio Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red: Terpel en las EDS de Colombia, Ecuador, Panamá y Perú En Ecuador, más beneficios para los consumidores En Panamá, cumplimos 10 años al servicio del País En Perú, incrementamos el volumen de ventas en las EDS Las cifras de Terpel en GNV de Colombia y Perú En Perú, Club Gazel se renueva Lubricantes Terpel en Colombia, Ecuador y Panamá Conservamos el liderazgo en la venta de combustible para aviones en Colombia y República Dominicana Transportamos combustible marino en Colombia y Panamá Industria en Colombia, Ecuador y Panamá	Páginas 12, 16, 20, 21, 22, 23, 25, 30 32 y 33	
102-7 Tamaño de la organización	En Terpel seguimos creando y distribuyendo valor Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Medio siglo generando empleo	Páginas 14 y 45	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Medio siglo generando empleo	Página 45	
102-9 Cadena de suministro	Calidad / Desarrollo de los proveedores / Cinco décadas comprometidos con las compras locales (Páginas 73-79)	Páginas 73-79	



Índice de Contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Durante 2017 se deja de reportar la operación de México debido a su venta en este año.	Índice	
102-11 Principio o enfoque de precaución	Responsabilidad / Protección del ambiente	Página 84	
102-12 Iniciativas externas	Red de Paco Global Colombia. Empresas por la Paz	Índice	
102-13 Afiliación a asociaciones	Colombia Asociación Colombiana de Petróleos (ACP) Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE) Red América Confederación Colombiana de ONG (CCONG) Asociación Internacional de Estudiantes en Ciencias Económicas y Comerciales (AIESEC) Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES) Panamá Cámara Americana de Industria y Comercio de Panamá (ANCHAM, por su sigla en inglés) Asociación Internacional de Estudiantes en Ciencias Económicas y Comerciales (AIESEC) Perú Asociación de Grifos y Estaciones del Perú (AGESP) Cámara Peruana del GNV (CPGNV) Instituto Peruano de Fomento Educativo (IPFE)	Índice	
GRI 102: Estrategia			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Cinco décadas en el corazón de los colombianos	Página 4	
GRI 102: Ética e integridad			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	https://www.terpel.com/en/Quienes-somos/Nuestro-proposito/	Índice	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	https://www.terpel.com/en/Quienes-somos/Nuestro-proposito/ Línea de Reportes Confidenciales: 01-800-912-0531 y https://www.reportesconfidencialessterpel.com/ Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Mecanismos para asegurar la inversión de nuestros accionistas	Índice Página 42	
GRI 102: Gobernanza			
102-18 Estructura de gobernanza	El Comité de Comunicaciones es el máximo órgano de toma de decisiones para las comunicaciones y los problemas de sostenibilidad. El CEO y un miembro de la junta son miembros del comité. Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Órganos que facilitan y garantizan la buena gobernanza	Índice Página 41	



Índice de Contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
102-19 Delegación de autoridad	<p>El Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales y el Director de Asuntos Corporativos están a cargo de liderar, asesorar, integrar, coordinar y gestionar la sostenibilidad de los aspectos económicos, ambientales y sociales de la Organización Terpel en beneficio de todas las partes interesadas. 2. El Comité de Comunicaciones es el máximo órgano de toma de decisiones para las comunicaciones y los problemas de sostenibilidad. El CEO y un miembro de la junta son miembros del comité.</p> <p>Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Órganos que facilitan y garantizan la buena gobernanza</p>	Índice Página 41	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	<p>El Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales y el Director de Asuntos Corporativos están a cargo de liderar, asesorar, integrar, coordinar y gestionar la sostenibilidad de los aspectos económicos, ambientales y sociales de la Organización Terpel en beneficio de todas las partes interesadas, a la vez que informan al máximo órgano sobre las decisiones e iniciativas a desarrollar.</p>	Índice	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	<p>Mantenemos un relacionamiento directo entre la vicepresidencia comercial con los afiliados y franquiciados a través de comités regionales que se realizan trimestralmente.</p> <p>Anualmente realizamos correrías nacionales en las cuales tenemos un contacto directo entre la vicepresidente de talento humano con los colaboradores en cada una de las regiones.</p> <p>Asimismo, realizamos las correrías con proveedores, en las que participan miembros de este grupo de interés que son de alta relevancia para la compañía.</p>	Índice	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	<p>Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Órganos que facilitan y garantizan la buena gobernanza / La Junta Directiva de Terpel un ejemplo de buenas prácticas</p>	Página 41	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	<p>El Presidente de la Junta Directiva no tiene un cargo ejecutivo en la Organización Terpel</p>	Índice	



Índice de Contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<p>Las competencias de los miembros de Junta Directiva se analizan por la Asamblea General de Accionistas de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo y en el Reglamento de Junta Directiva. Las personas designadas como miembros de la Junta Directiva habrán de reunir, además de las condiciones exigidas en la ley y en los Estatutos, las siguientes: i) poseer conocimiento y experticia en la actividad económica que desarrolla la sociedad y/o tener experiencia en el campo de la actividad industrial y/o comercial, de las finanzas, de la tecnología, de la administración o ciencias afines; ii) gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad; iii) ejercer en forma diligente el cargo, lo que incluye atender las convocatorias a las reuniones de Junta Directiva y a las reuniones de los comités de los cuales hagan parte; iv) no pertenecer simultáneamente a más de cinco (5) juntas directivas de sociedades por acciones (se exceptúa de esta disposición participar en la Junta Directiva de Sociedades por Acciones Simplificadas). Cuando los miembros de la Junta Directiva aceptan su nombramiento, se están comprometiendo a cumplir los deberes y obligaciones previstos en el Reglamento Interno de la Junta Directiva, en los Estatutos Sociales y con la visión y misión corporativa, al igual que a actuar con base en los valores, principios y deberes señalados en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Terpel.</p> <p>La experiencia y hoja de vida de cada miembro de la junta directiva, presenta idoneidad para su participación en dicha junta. Así como su aporte en los temas económicos, sociales y ambiental.</p>	Índice	
102-25 Conflictos de intereses	El código de buen gobierno y el código de conducta contienen los mecanismos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno. Web site: https://www.terpel.com/Global/Accionistas/Codigo_de_Buen_Gobierno_Corporativo.pdf	Índice	
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	<p>Algunos de los temas que se discuten en la Junta Directiva con respecto a impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales, son:</p> <p>Lanzamiento del Informe de Sostenibilidad, teniendo en cuenta el impacto que este genera a nivel regional; la validación y aprobación de la Política de Derechos Humanos; temas de Gobierno Corporativo y aspectos que tienen relación con reinsertados por ser un tema de agenda pública.</p>	Índice	
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	La herramienta de evaluación y autoevaluación que se tiene estructurada para aplicar a la Junta directiva permite identificar las posibilidades de mejora con respecto a la gestión del órgano en temas económicos, ambientales y sociales.	Índice	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Se cuenta con el diseño y estructura de una evaluación y autoevaluación de la Junta directiva para ser aplicada a cada uno de los miembros que integran el órgano de gobierno, tanto a Principales como a Suplentes.	Índice	



Índice de Contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Los temas que se discuten en la Junta Directiva con respecto a impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales, son: Lanzamiento del Informe de Sostenibilidad, teniendo en cuenta el impacto que este genera a nivel regional; la validación y aprobación de la Política de Derechos Humanos; temas de Gobierno Corporativo y aspectos que tienen relación con reinsertados por ser un tema de agenda pública. Al poner en consideración estos temas con el máximo órgano de gobierno, se da paso a recomendaciones de gestión por parte de los mismos.	Índice	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El informe de sostenibilidad es aprobado por la Presidencia de la Organización Terpel	Índice	
102-35 Políticas de remuneración	https://www.terpel.com/Global/Accionistas/Codigo_de_Buen_Gobierno_Corporativo.pdf / Numeral 4 Políticas de selección, remuneración, e incentivo y responsabilidad de los administradores	Índice	
102-36 Proceso para determinar la remuneración	Los salarios de los diferentes cargos se fijan de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral.	Índice	
GRI 102: Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés	https://www.terpel.com/Global/Accionistas/Codigo_de_Buen_Gobierno_Corporativo.pdf En Terpel hacemos negocios sostenibles / Nuestros grupos de interés son parte de nuestra historia	Índice Página 7	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Crecimiento del Equipo Terpel / Respetamos la libre asociación	Página 54	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	En Terpel hacemos negocios sostenibles / Nuestros grupos de interés son parte de nuestra historia	Página 7	



Índice de Contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	<p>Mantenemos un relacionamiento directo entre la vicepresidencia comercial con los afiliados y franquiciados a través de comités regionales que se realizan trimestralmente, a partir de los cuales difunde información de su interés y se recogen expectativas que mejoren la gestión de la compañía frente al grupo de interés.</p> <p>Anualmente realizamos correrías nacionales en las cuales tenemos un contacto directo entre la vicepresidente de talento humano con los colaboradores en cada una de las regiones. Los resultados de estos diálogos se tienen en cuenta para la definición de los asuntos materiales de este informe.</p> <p>Otros mecanismos de comunicación con los cuales contamos son: Reunión mensual con la Junta Directiva Asamblea General de Accionistas que se realiza anualmente Línea de Reportes Confidenciales (LRC) para colaboradores, isleros y proveedores. Línea de PQRs para consumidor final y comunidades vecinas COPASST y Comité de Convivencia Laboral para colaboradores</p> <p>En Terpel hacemos negocios sostenibles / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible se enfoca en las personas Crecimiento del Equipo Terpel / Canales para una comunicación abierta en Terpel / En Colombia, nos sintonizamos con los sueños y la cultura de las regiones</p>	<p>Índice Páginas 7 y 71</p>	



Índice de Contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	<p>En Terpel hacemos negocios sostenibles / Nuestros temas materiales / Asuntos materiales</p> <p>En Terpel creamos y distribuimos valor</p> <p>Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red:</p> <p>Terpel en las EDS de Colombia Ecuador, Panamá y Perú</p> <p>Club Terpel LifeMiles: para conquistar el corazón de los colombianos</p> <p>Con la red de empresarios Terpel (RET) Seguimos tejiendo lazos de confianza</p> <p>Ser un Teso es sinónimos de Experiencia en la venta de lubricantes</p> <p>En Ecuador, fortalecimos las estrategias de venta de nuestros lubricantes</p> <p>En Colombia, Rumbo Terpel agrega valor a nuestros clientes</p> <p>Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Mecanismos para asegurar la inversión de nuestros accionistas</p> <p>Liderazgo / Crecimiento del Equipo Terpel</p> <p>Calidad/ Desarrollo de los Proveedores:</p> <p>Desarrollamos buenas prácticas con los proveedores</p> <p>Evaluamos los procesos de nuestros proveedores</p> <p>Responsabilidad / Protección del Ambiente</p> <p>Medimos nuestras emisiones y nos sumamos a la lucha contra el cambio climático</p> <p>Otras emisiones</p> <p>50 años de experiencia fortaleciendo nuestra cultura de prevención</p> <p>Gestionamos los residuos de manera responsable</p> <p>Ciudadanía / Bienestar de las comunidades</p> <p>En 2017 mantuvimos el foco con respecto a los temas que manifestó el grupo de interés de afiliados durante los diálogos realizados en 2014. Estos temas están relacionados con: precio como elemento de la estrategia competitiva, comunicación y protocolos, imagen y servicio.</p>	<p>Páginas 8, 12, 16, 18, 27, 29, 33, 40, 42, 45, 73, 80, 81, 84, 86, 88, 88, 89, 90 y 98</p> <p>Índice</p>	
GRI 102: Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Publicamos el noveno informe de sostenibilidad	Página 2	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	<p>En Terpel hacemos negocios sostenibles / Nuestros temas materiales</p> <p>En Terpel hacemos negocios sostenibles / Nuestros temas materiales / Cobertura y Límite</p>	Páginas 8 y 9	



Índice de Contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
102-47 Lista de temas materiales	En Terpel hacemos negocios sostenibles / Nuestros temas materiales / Asuntos materiales En Terpel creamos y distribuimos valor Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red: Terpel en las EDS de Colombia Ecuador, Panamá y Perú Club Terpel LifeMiles: para conquistar el corazón de los colombianos Con la red de empresarios Terpel (RET) Seguimos tejiendo lazos de confianza Ser un Teso es sinónimos de Experiencia en la venta de lubricantes En Ecuador, fortalecimos las estrategias de venta de nuestros lubricantes En Colombia, Rumbo Terpel agrega valor a nuestros clientes Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Mecanismos para asegurar la inversión de nuestros accionistas Liderazgo / Crecimiento del Equipo Terpel Calidad/ Desarrollo de los Proveedores: Desarrollamos buenas prácticas con los proveedores Evaluamos los procesos de nuestros proveedores Responsabilidad / Protección del Ambiente Medimos nuestras emisiones y nos sumamos a la lucha contra el cambio climático Otras emisiones 50 años de experiencia fortaleciendo nuestra cultura de prevención Gestionamos los residuos de manera responsable Ciudadanía / Bienestar de las comunidades	Páginas 8, 12, 16, 18, 27, 29, 33, 40, 42, 45, 73, 80, 81, 84, 86, 88, 89, 90 y 98	
102-48 Re expresión de la información	Publicamos el noveno informe de sostenibilidad Pie de página 2	Páginas 2 y 14	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Publicamos el noveno informe de sostenibilidad	Página 2	
102-50 Periodo objeto del informe	2017	Índice	
102-51 Fecha del último informe	2016	Índice	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	Índice	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Para ampliar información sobre el desarrollo del modelo de gestión sostenible o acerca de los informes de sostenibilidad de la compañía, consulte https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad/ y https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2017.pdf o póngase en contacto con: Maria Paula Gómez, Jefe de Responsabilidad Corporativa.	Índice	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Publicamos el noveno informe de sostenibilidad	Página 115	
102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de Contenido GRI		
102-56 Verificación externa	Publicamos el noveno informe de sostenibilidad Ver reporte de verificación independiente	Páginas 2, 112 -115	



Índice de Contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO DE ESTÁNDAR GRI	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Publicamos el noveno informe de sostenibilidad Cobertura y límite En Terpel creamos y distribuimos valor Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red Transparencia / Buen Gobierno Corporativo Liderazgo / Crecimiento del Equipo Terpel Calidad / Desarrollo de los Proveedores Responsabilidad / Protección del Ambiente Ciudadanía / Bienestar de las Comunidades	Páginas 2, 9, 12, 16, 40, 45, 73, 84 y 98	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	En Terpel creamos y distribuimos valor Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red Transparencia / Buen Gobierno Corporativo Liderazgo / Crecimiento del Equipo Terpel Calidad / Desarrollo de los Proveedores Responsabilidad / Protección del Ambiente Ciudadanía / Bienestar de las Comunidades	Páginas 9, 12, 16, 40, 45, 73, 84 y 98	



Índice de Contenido GRI para la Opción Esencial “de Conformidad” con los Estándares GRI

El Informe de Sostenibilidad de Terpel 2017 se ha elaborado de acuerdo con los lineamientos propuestos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), de Conformidad con la Opción Esencial y sus contenidos han sido sometidos a verificación externa

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
Rentabilidad					
GRI 201: Desempeño Económico, 2016	GRI 201-1: valor económico directo generado y distribuido.	En Terpel seguimos creando y distribuyendo valor (Página 14)	Página 14		Sí
	IP R01: Volumen de ventas	En Terpel seguimos creando y construyendo valor Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red: Terpel en las EDS de Colombia, Ecuador, Panamá y Perú Las cifra de Terpel en GNV de Colombia y Perú Lubricantes Terpel en Colombia, Ecuador y Panamá Conservamos el liderazgo en la venta de combustible para aviones en Colombia y República Dominicana Transportamos combustible marino en Colombia y Panamá Industria en Colombia, Ecuador y Panamá	Páginas 14, 15, 16, 23, 25, 30, 32 y 33		
	IP R02: Participación en el mercado	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / Terpel en las EDS de Colombia, Ecuador, Panamá y Perú Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / Las cifra de Terpel en GNV de Colombia y Perú Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / Conservamos el liderazgo en la venta de combustible para aviones en Colombia y República Dominicana	Páginas 16, 23, 30	Este indicador no se reporta para la línea de negocio Marinos.	
	IP R03: Crecimiento en ventas	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / Terpel en las EDS de Colombia, Ecuador, Panamá y Perú	Página 16	Este indicador solo se reporta para Estaciones de Servicio.	



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
Buen gobierno corporativo y transparencia					
GRI 205: Anticorrupción, 2016	GRI 205-1: número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con corrupción y riesgos significativos detectados.	Los porcentajes de los centros evaluados corresponden a: 100% de la oficinas regionales y Dirección General y 13,3% de las plantas. En total se identificó 1 caso de alteración de los factores de calibración en Rionegro. Consecuencia de ello se realizó el despido del personal implicado. Transparencia / Buen gobierno corporativo / Evaluación de riesgos de corrupción	Índice Página 43		Sí
Relaciones y condiciones laborales justas					
GRI 202: Presencia en el Mercado, 2016	GRI 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Datos de empleabilidad en Terpel / Medio siglo generando ingresos / Porcentaje de empleados de la alta dirección de procedencia local	Página 46		
GRI 401: Empleo, 2016	GRI 401-1: Nuevas contrataciones y rotación de personal DJSI: Atracción y retención del talento Tasa de rotación y contratación	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Medio siglo generando empleo / Número de empleados directos Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Medio siglo generando empleo / Tasa de contratación y retención en Colombia En Colombia, fueron contratados 53 hombres menores de 30 años, 50 hombres entre 30 y 50 años y 3 hombres mayores de 50 años. Con respecto a las mujeres, se contrataron 29 mujeres menores de 30 años, 13 mujeres entre 30 y 50 años y ninguna mayor de 50 años. Frente a los retiros, en Colombia 19 hombres menores de 30 años se retiraron de la compañía, 53 hombres estaban entre 30 y 50 años y 9 hombres eran mayores de 50 años. En cuanto a las mujeres, 11 eran menores de 30 años, 21 mujeres estaban entre los 30 y 50 años y 3 mujeres mayores de 50 se retiraron de la empresa.	Páginas 49 y 50		Sí
	GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Hacemos parte de la calidad de vida de nuestros empleados	Páginas 69 y 70		



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
	GRI 401-3: Permiso parental	En Colombia, el 100% de nuestros empleados con derecho a licencia de maternidad y/o paternidad tomaron el periodo de licencia y el 100% se reincorporaron a la organización.	Índice		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo, 2016	GRI 403-1: Representación de los trabajadores en Comités Formales trabajador - empresa de salud y seguridad	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / 50 años comprometidos con la seguridad y la salud ocupacional / Cifras que reflejan las prácticas para proteger la salud y seguridad / Comités de salud y seguridad en 2017	Página 69		
	GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / 50 años comprometidos con la seguridad y la salud ocupacional / Cifras que reflejan las prácticas para proteger la salud y seguridad	Páginas 65 - 69		Sí
	GRI 403-2: Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	En Colombia, se reportan como las tres enfermedades ocupacionales más comunes, lumbalgia, síndrome de manguito rotador y trastorno de disco intervertebral, asimismo se reportan como causas de accidente de trabajo las malas posturas en el manejo de cargas y la inadecuada manipulación de mangueras de suministro de combustible. En Colombia, un total de 1.763 contratistas y 314 empleados desarrollan trabajos que tienen una incidencia o riesgo elevado de enfermedades osteomusculares.	Índice		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades, 2016	GRI 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Transparencia / buen gobierno corporativo / Órganos que facilitan y garantizan la buena gobernanza / La Junta Directiva de Terpel un ejemplo de buenas prácticas Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Medio siglo generando empleo	Páginas 41, 45 - 47		



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
	GRI 405-2: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	<p>Promedio de remuneración para mujeres nivel Directivo (salario base + otros incentivos monetarios como primas): Directores 15.178.359 pesos.</p> <p>Promedio de remuneración para hombres nivel Directivo (salario base + otros incentivos monetarios como primas): Directores 15.614.020 pesos</p> <p>Promedio de salario mujeres nivel Ejecutivo (solo base salario): Presidente, Vicepresidentes, Gerentes país y Gerentes 28.189.000 pesos</p> <p>Promedio de salario hombres nivel Ejecutivo (solo base salario): Presidente, Vicepresidentes, Gerentes país y Gerentes 31.767.014 pesos</p> <p>Promedio de salario para mujeres nivel Directivo (solo base salario): Directores 13.491.875 pesos</p> <p>Promedio de salario para hombres nivel Directivo (solo base salario): Directores 13.879.129 pesos</p> <p>Promedio de salario para mujeres nivel no directivo (solo base salario): Jefaturas, Analistas, Administradores y Supervisores, Técnicos y Asistentes, Operarios 3.191.081 pesos</p> <p>Promedio de salario para hombres nivel no directivo (solo base salario): Jefaturas, Analistas, Administradores y Supervisores, Técnicos y Asistentes, Operarios 2.760.622 pesos</p>	Índice	Este indicador se reporta solo para Colombia	Sí



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
	DJSI: Indicadores de prácticas laborales y derechos humanos Diversidad	<p>8 mujeres en puestos de alta dirección (máximo a dos niveles del presidente): Presidente, Vicepresidentes, Gerentes país y Gerentes</p> <p>24 mujeres en primera posición directiva: Directores</p> <p>432 mujeres en puestos de dirección menores: Jefaturas, Analistas, Administradores y Supervisores, Técnicos y Asistentes, Operarios</p> <p>2,41% de mujeres en puestos de alta dirección (máximo a dos niveles del presidente): Presidente, Vicepresidentes, Gerentes país y Gerentes</p> <p>27,57% de mujeres en primera posición directiva: Directores</p> <p>32,51% de mujeres en puestos de dirección menores: Jefaturas, Analistas, Administradores y Supervisores, Técnicos y Asistentes, Operarios</p>	Índice	El alcance de este indicador es Colombia	
Condiciones seguras de operación					
	IP CSO 01: Avances del programa EDS confiables Número de EDS vinculadas al programa	Responsabilidad / Protección del Ambiente / La experiencia nos hace una operación confiable	Páginas 84 y 85	El alcance de este indicador es Colombia	Sí



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores					
	IP AA 01: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red: Satisfacción de clientes de EDS en Colombia Satisfacción de clientes de EDS en Ecuador Satisfacción de clientes de EDS en Panamá Satisfacción de clientes de EDS en Perú Satisfacción de clientes de Lubricantes en Colombia Satisfacción de clientes de Aviación en Colombia Satisfacción de clientes de Aviación en República Dominicana Satisfacción de clientes de Marinos en Colombia Satisfacción de clientes de los clientes de Rumbo Terpel Satisfacción de clientes de Industria en Colombia	Páginas 15, 17, 20, 21, 22, 28, 31, 32, 33 y 34		
	IP AA 02: Evaluación ambiental de Contratistas / Número de los contratistas que son evaluados bajo criterios ambientales	Calidad / Desarrollo de los proveedores / Evaluamos los procesos de nuestros proveedores	Página 81		Sí
	IP AA 03: Escuelas Terpel / Horas de formación en cada una de las escuelas Terpel	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / 50 años generando crecimiento a nuestro equipo de trabajo / Escuelas Terpel para ser los mejores en servicio	Páginas 61 - 63		Sí
	IP AA 04: Avances del programa EDS confiables / Número de EDS vinculadas al programa	Responsabilidad / Protección del Ambiente / La experiencia nos hace una operación confiable	Páginas 85	El alcance de este indicador es Colombia	
	IP AA 05: Número conductores capacitados	Calidad / Desarrollo de los proveedores / Desarrollamos buenas prácticas con los proveedores	Página 81		
	IP AA 06: Número baños remodelados	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / En Colombia, somos la primera red de EDS	Página 17		
	IP AA 07: Número de empresarios que participaron del Programa RET	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / Con la Red de Empresarios Terpel (RET) seguimos tejiendo lazos de confianza	Página 18		Sí

Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
Cambio climático: huella de carbono					
GRI 302: Energía, 2016	GRI 302-1: consumo energético interno.	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Medimos el consumo energético de nuestra operación	Página 88		Sí
	GRI 302-2: consumo energético fuera de la organización	La operación de Panamá tuvo un consumo de 34.811,23, sin embargo los demás países no reportaron este indicador.	Índice		
	GRI 302-3: intensidad energética.	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Intensidad energética	Página 89		
GRI 305: Emisiones, 2016	GRI 305-1: emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Medimos nuestras emisiones y nos sumamos a la lucha contra el cambio climático	Página 86 y 87	El alcance de este indicador es Colombia y Panamá	Sí
	GRI 305-2: emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Medimos nuestras emisiones y nos sumamos a la lucha contra el cambio climático	Página 86 y 87	El alcance de este indicador es Colombia y Panamá	Sí
	GRI 305-3: otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Medimos nuestras emisiones y nos sumamos a la lucha contra el cambio climático	Página 86 y 87	El alcance de este indicador es Colombia y Panamá	Sí
	GRI 305-7: Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Medimos nuestras emisiones y nos sumamos a la lucha contra el cambio climático	Página 88	El alcance de este indicador es Perú y República Dominicana	
Derrames y residuos					
GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Gestionamos los residuos de manera responsable	Páginas 90 - 94		Sí
	GRI 306-3: Derrames significativos	Responsabilidad / Protección del Ambiente / 50 años de experiencia fortaleciendo nuestra cultura de prevención	Páginas 89 y 90	El alcance de este indicador es Colombia, República Dominicana y Panamá	Sí
GRI 307: Cumplimiento ambiental, 2016	GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2017 la Organización Terpel no recibió multas ambientales significativas mayores a 10.000 dólares.	Índice		
	IP DR 01: Número de kits de derrame entregados	En 2017 entregamos 33 kit de derrame a nuestros clientes de industria.	Índice		



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
Educación de calidad					
GRI 201: Desempeño económico, 2016	GRI 201-1: valor económico directo generado y distribuido.	En Terpel seguimos cuando y distribuyendo valor Ciudadanía / Bienestar las comunidades / Terpel genera valor con iniciativas sociales	Páginas 14 y 98		
GRI 413: Comunidades locales, 2016	GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Implementamos programas de desarrollo en el 100% de las operaciones de la Organización Terpel en Colombia. Estos programas cubren 31 departamentos de Colombia y 120 municipios. Ciudadanía / Bienestar de las comunidades Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Escuelas que aprenden	Índice Páginas 100 - 108		
	IP EC 01: Fundación Terpel / Número de beneficiarios de los programas de educación	Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / En Colombia, la Fundación Terpel es un referente de calidad de la educación	Página 99	El alcance de este indicador es Colombia	Sí
	IP EC 02: Voluntariado Número de beneficiarios Número de jornadas de voluntariado	Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Somos un aliado país en las comunidades donde hacemos presencia	Páginas 105 - 108		
Reconciliación					
	IP R 01: Reintegración Número de personas contratadas por la organización	La organización cuenta con 6 personas reintegradas que se encuentran contratadas en EDS.	Índice	El alcance de este indicador es Colombia	
Tecnología e innovación					
	IP TI 01: Imagen / Número de estaciones de servicio con nueva imagen	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red: En Colombia, somos la primera red de EDS En Panamá, cumplimos 10 años al servicio del país	Páginas 17 y 21		Sí
	IP TI 02: Negocios Complementarios / Número de estaciones de servicio que cuenten con negocios complementarios	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red: En Colombia, somos la primera red de EDS En Panamá, cumplimos 10 años al servicio del país En Ecuador, se cuenta con 5 tiendas de conveniencia. En Perú, Terpel dispone de 6 tiendas de conveniencia.	Páginas 17 y 21 Índice		



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
	IP TI 03: Innovación de productos / Número de productos certificados	<p>Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / En Colombia, Aviación es un referente de experiencia y servicio En República Dominicana volamos alto para ser los mejores</p> <p>Lubricantes Certificación en ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 Alcance: Diseño y desarrollo, producción, comercialización y distribución de Lubricantes. Calificación Norsok 2017: 100% Certificación en Sellos de calidad en 31 referencias de producto: NTC ISO 1295 NTC ISO 2218 NTC ISO 3382 NTC ISO 1399 Acreditación de laboratorio con ONAC en 9 métodos.</p> <p>Aviación Certificación en ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 Alcance: Comercialización, transporte, operación y suministro de combustible para Aviación. Calificación Norsok 2016: 99%</p> <p>Gazel Certificación en ISO 9001:2008 Alcance: Diseño, construcción y mantenimiento de estaciones de servicio de llenado para gas natural comprimido vehicular (GNVC) y venta de (GNCV)</p> <p>Operaciones Planta Certificación RUC: registro uniforme de evaluación del sistema de gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiente para contratistas del sector hidrocarburos. Calificación 2017: 90%</p>	Página 31 Índice		
	IP TI 04: Innovación de productos / Número de lubricantes con ventajas ambientales	<p>Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / Desde 1982 innovamos con nuestros Lubricantes Terpel</p>	Página 26		



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
Desarrollo del capital humano					
GRI 404: Formación y enseñanza, 2016	GRI 404-1: Media de horas de formación anual por empleado.	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / 50 años generando crecimiento a nuestros equipos de trabajo	Páginas 56 - 59		Sí
	GRI 404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / 50 años generando crecimiento a nuestros equipos de trabajo	Páginas 60 y 61		
	GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Directivos: 28 (96%) Ejecutivos: 54 (98,2%) Profesionales: 524 (94,7%) Otros cargos: 626 (90,4%)	Índice Página 55		
	IP DCH 01: Inversión en formación	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / 50 años generando crecimiento a nuestro equipo de trabajo	Páginas 56		
	IP DCH 02: Número de vacantes ocupadas por personal interno	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Medio siglo generando empleo / Puestos vacantes ocupados por personal interno	Página 53		
Biodiversidad					
GRI 304: Biodiversidad, 2016	GRI 304-3: Hábitats protegidos o restaurados	En Colombia, la Planta de Baranoa, Atlántico, se encuentra localizada frente al Parque Biotemático Megua, en el cual Terpel, ha sembrado cerca de cincuenta hectáreas con especies como Matarratón (<i>Gliricidia sepium</i>) y Uvita (<i>Cordia dentata</i>) a mediados del año 2014.	Índice	El alcance de este indicador es Colombia.	



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
Respeto y promoción de los derechos humanos					
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva, 2016	GRI 407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	<p>Contamos con una Política en Derechos Humanos que hacemos extensiva a todos los proveedores. Durante 2017 avanzamos en el ejercicio para establecer el proceso de Debida Diligencia en derechos humanos con la operación de Panamá, en el que se hizo un diagnóstico inicial para conocer la amenaza o vulneración de la compañía con respecto a episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para defender estos derechos. El 100% de nuestras operaciones en Colombia y Panamá han sido evaluadas con respecto a Derechos Humanos.</p> <p>Terpel actúa con un enfoque de sostenibilidad / El respeto a los derechos humanos hace parte de las bases de trabajo de Terpel / Terpel avanzó en un ejercicio para establecer el proceso de debida diligencia en derechos humanos</p>	Índice Páginas 10 y 11		
GRI 408: Trabajo infantil, 2016	GRI 408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	<p>Contamos con una Política en Derechos Humanos que hacemos extensiva a todos los proveedores. Durante 2017 avanzamos en el ejercicio para establecer el proceso de Debida Diligencia en derechos humanos con la operación de Panamá, en el que se hizo un diagnóstico inicial para conocer la amenaza o vulneración de la compañía con respecto a episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para defender estos derechos. El 100% de nuestras operaciones en Colombia y Panamá han sido evaluadas con respecto a Derechos Humanos.</p> <p>Terpel actúa con un enfoque de sostenibilidad / El respeto a los derechos humanos hace parte de las bases de trabajo de Terpel / Terpel avanzó en un ejercicio para establecer el proceso de debida diligencia en derechos humanos</p>	Índice Páginas 10 y 11		



Índice de Contenido GRI

TEMAS MATERIALES PARA TERPEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS	CONTENIDO	RESPUESTA / TÍTULO EN EL INFORME	ÍNDICE / PÁGINA DEL INFORME	OMISIÓN	VERIFICACIÓN
GRI 409: Trabajo forzoso, 2016	GRI 409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	<p>Contamos con una Política en Derechos Humanos que hacemos extensiva a todos los proveedores. Durante 2017 avanzamos en el ejercicio para establecer el proceso de Debida Diligencia en derechos humanos con la operación de Panamá, en el que se hizo un diagnóstico inicial para conocer la amenaza o vulneración de la compañía con respecto a episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para defender estos derechos. El 100% de nuestras operaciones en Colombia y Panamá han sido evaluadas con respecto a Derechos Humanos.</p> <p>Terpel actúa con un enfoque de sostenibilidad / El respeto a los derechos humanos hace parte de las bases de trabajo de Terpel / Terpel avanzó en un ejercicio para establecer el proceso de debida diligencia en derechos humanos</p>	Índice Páginas 10 y 11		
Otros asuntos relevantes					
GRI 303: Agua, 2016	GRI 303-1: Extracción de agua por fuente	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Monitoreamos el consumo del recurso hídrico	Página 95	Terpel, no es un alto consumidor de este recurso, de allí que la captación se realiza a través de suministro de agua municipal u otras empresas.	Sí



COMITÉ EJECUTIVO TERPEL:

Sylvia Escovar Gómez, **PRESIDENTE.**

Daniel Perea Villa, **VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y LEGALES.**

Kenneth Alexander Siefken Consuegra, **VICEPRESIDENTE DE MERCADEO.**

Tony Quintero Mejía, **VICEPRESIDENTE COMERCIAL COMBUSTIBLES.**

Rodrigo Ferreira Oyaneder, **VICEPRESIDENTE DE LUBRICANTES.**

José Carlos Barreto Barrios, **VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA.**

María Mercedes Carrasquilla Barrera, **VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVO.**

Óscar Andrés Bravo Restrepo, **VICEPRESIDENTE DE FINANZAS CORPORATIVAS.**

Liliana Tovar, **GERENTE DE AVIACIÓN Y MARINOS.**

AGRADECIMIENTO ESPECIAL A LOS GERENTES DE LOS PAÍSES Y SUS EQUIPOS DE TRABAJO:

Fabio Castro, **GERENTE GENERAL ECUADOR.**

Gustavo Rodríguez, **GERENTE GENERAL PANAMÁ.**

Edgardo Escobar Ochoa, **GERENTE GENERAL PERÚ.**

Andrés Bejarano, **GERENTE GENERAL REPÚBLICA DOMINICANA.**

COORDINACIÓN DEL INFORME:

Andrea Cheer Leyva: **DIRECTORA DE ASUNTOS CORPORATIVOS.**

Tatiana Orjuela Cabrera, **JEFE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA.** Desarrollo Visible, **ASESORÍA EXTERNA.**

Deloitte & Touche Ltda., **VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE.** Typo Diseño Gráfico Ltda., **CONCEPTO Y DISEÑO GRÁFICO.** **FOTOGRAFÍA:** Archivo general Terpel.

Desde 2011 Terpel es signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y está comprometida con sus 10 principios.

Abril de 2018

Bogotá D. C.-Colombia



**Red Pacto Global
Colombia**

Este es el resumen ejecutivo de nuestro Informe de Sostenibilidad 2017, que fue realizado según los criterios de conformidad para la opción Exhaustivo de la guía Global Reporting Initiative. Para leer la versión completa del informe consulte: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2017.pdf>



Terpel fue incluida en el RobecoSAM Sustainability Yearbook 2018, debido a su sobresaliente desempeño en materia económica, social y ambiental en el sector de *Retail*.





Carrera 7 # 75 - 51
Edificio Corporativo
Bogotá Colombia
www.terpel.com



Propiedad intelectual y derechos de autor: La sociedad ha cumplido con las responsabilidades derivadas de la Ley 603 de julio de 2000, sobre la cual se asegura que "el uso de los productos de propiedad intelectual está acorde con la legislación vigente".

Para la elaboración de este informe se utilizaron las fuentes tipográficas: Barlow, Butler. Diseño: Typo Diseño Gráfico Ltda. typodg@yahoo.es

