



INFORME SOSTENIBILIDAD

2018



PRESENTACIÓN TÉCNICA DEL INFORME

→ GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-49,
GRI 102-10, GRI 102-54, GRI 102-50 y GRI 102-56

En este informe de sostenibilidad, correspondiente al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre del año 2018, presentamos el desempeño económico, social y ambiental para las operaciones de Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana, en relación con nuestras líneas de negocio: Estaciones de Servicio (EDS), Gas Natural Vehicular (GNV), Lubricantes, Aviación, Marinos, Industria y Servicios Complementarios.

En las cifras está considerado el proceso de integración del negocio de lubricantes de ExxonMobil Colombia S. A. a Terpel llevado a cabo durante el año de reporte.

En el presente informe todas las cifras monetarias se expresan en pesos colombianos (COP).

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Además, es la Comunicación de Progreso (CoP por sus siglas en inglés) para el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Los contenidos fueron verificados por la firma externa e independiente Deloitte & Touche Ltda¹.

Para ampliar la información sobre nuestro Modelo de Gestión Sostenible o los informes de sostenibilidad, consulte:
<https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad>

CONTENIDO

5	Nuestra razón de ser son las personas
7	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta
24	Buen Gobierno Corporativo
37	Experiencias memorables y consolidación de red
73	Crecimiento del equipo Terpel
121	Desarrollo de los proveedores
141	Protección del ambiente
171	Bienestar de las comunidades
189	Anexos
192	Memorando de revisión independiente
198	Índice de Contenido GRI (Opción Esencial)

1. Para ampliar información consulte el memorando de revisión independiente.



NUESTRA RAZÓN DE SER SON LAS PERSONAS²

→ GRI 102-14

Estar al servicio de las personas ha sido nuestro motor y nos ha impulsado a innovar, a romper paradigmas y a ser un referente en la industria. La dinámica de crecimiento de la Compañía nos hace reflexionar día a día sobre la importancia de asumir los retos que nos plantea el mercado y los desafíos del país.

Hoy me llena de orgullo y satisfacción presentar nuestro décimo Informe de Sostenibilidad. Cumplimos una década comunicando los principales logros y retos, en términos económicos, sociales y ambientales, y consolidándonos como una Compañía aliada del país, que promueve el desarrollo de las regiones, el crecimiento sostenible y las relaciones de largo plazo fundadas en la ética y el respeto.

Algunos de nuestros logros más destacados durante el año 2018:

Alcanzamos las 1.406 estaciones totalmente renovadas, 164 en el año, esto significa que el 73% de la red cuenta con nueva imagen, infraestructura amable, moderna y funcional; llegamos a 100 servicios complementarios, que incluyen 46 tiendas altoque, 50 kioscos

deuna y 13 autolavados ziclos; y ganamos 1,2 puntos en participación de mercado que representan el 43,3%, el mayor incremento en los últimos cinco años.

Asumimos la operación de lubricantes de ExxonMobil Colombia bajo los más altos estándares éticos, profesionales y técnicos, en pleno cumplimiento de los condicionamientos previstos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). El ingreso de los lubricantes Mobil nos permite posicionarnos como líderes del segmento en la región y llevar a los consumidores una de las marcas de mayor tecnología y prestigio en el mundo, elevando nuestra oferta de valor hacia el mercado.

Durante este proceso de integración, afrontamos un importante reto de negocio para todas las áreas. Uno de los más significativos, relacionado con los empleados, fue el hecho de vender la Fábrica de Lubricantes de Bucaramanga, un centro de trabajo con más de 70 empleados. El 94% de los trabajadores de esta operación fue reubicado, de forma exitosa, en la Fábrica de Lubricantes de Cartagena y en la ciudad de Bogotá, habiendo cumplido así con el desafío de mantener la estabilidad laboral de nuestro equipo. Asimismo, vinculamos miembros del equipo de ExxonMobil

2. Para consultar el análisis de contexto consulte el informe de gestión 2018 en <https://www.terpel.com/en/Accionistas/Gobierno-corporativo-inver/Informes-de-gestion/>

de Colombia, que pertenecían a la línea de negocio de lubricantes, enriqueciendo nuestra organización con su conocimiento y experiencia.

En el último trimestre de 2018, ampliamos nuestra oferta para los consumidores. Pusimos a disposición de los usuarios la marca de lubricantes Mobil en nuestra red de EDS para dar mayor cobertura y satisfacer las necesidades específicas de cada cliente.

Creamos el primer *Campo de Entrenamiento* para que los Operadores de EDS, a través de espacios de capacitación teórico-práctica, fortalecieran sus competencias en la identificación de riesgos, la implementación de controles y el desarrollo de una operación confiable.

Cubrimos al 79% de la red de estaciones de servicio con el programa *EDS Confiable*, que tiene como objetivo garantizar las condiciones de seguridad, ambiente, medida y calidad.

Aportamos a la movilidad sostenible, mediante el desarrollo de taxis 100% dedicados a gas natural vehicular.

Afianzamos nuestra oferta de formación con una inversión mayor a los 3.800 millones de pesos y una cobertura de más de 9.400 personas, entre clientes, proveedores, Promotores, Administradores y empleados, con el propósito de consolidar sus habilidades y competencias.

Consolidamos el programa *Restaurando Sueños* y ratificamos nuestro compromiso con la reconciliación y la construcción de paz: apoyamos proyectos productivos en tres departamentos de Colombia, organizamos ocho ferias empresariales para respaldar la generación de ingresos de emprendedores reintegrados, y vinculamos laboralmente a 137 personas entre víctimas y reintegrados.

A través de la Fundación Terpel seguimos aportando al mejoramiento de la calidad de la educación: beneficiamos a más de 300.000 personas, inauguramos dos nuevas bibliotecas y fortalecimos la formación académica de más de 4.500 estudiantes.

Por tercer año consecutivo, fuimos parte del reporte anual de SAM, la publicación más completa y reconocida globalmente en temas de sostenibilidad corporativa, al ocupar el 8º puesto en el sector de retail en el mundo.

Cumplimos nuestros propósitos gracias a un equipo de trabajo apasionado, innovador y con vocación de servicio, a una Junta Directiva altamente comprometida, a unos accionistas que nos han entregado su confianza y respaldo, a una excelente red de aliados, a unos proveedores que comparten nuestra visión y nuestros valores, y a un país que crece con nosotros.

Los invito a recorrer este décimo informe y a conocer nuestra contribución al desarrollo de Colombia con una visión desde la sostenibilidad.

Sylvia Escovar Gómez
Presidente Organización Terpel S.A.

BUSCAMOS SER LA MEJOR EMPRESA PARA EL PLANETA

→ GRI 102-2 y GRI 102-4

Distribuimos y comercializamos combustibles y lubricantes, por tierra, mar y aire para movilizar a las personas que 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 N° 1 en todos los lugares en donde operamos.

Creamos valor compartido entre 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 EN CADA PAÍS, PLANTAS Y REGIONALES EN COLOMBIA

→ GRI 102-4, GRI 102-6 y GRI 102-16

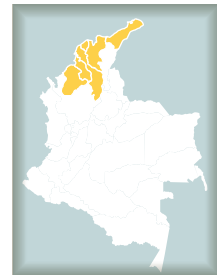
Ofrecemos experiencias memorables a través de nuestra red de estaciones de servicio, plantas de abastecimiento, aeropuertos y puertos.



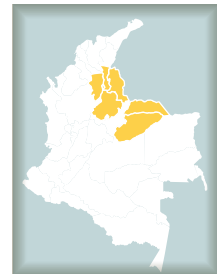
División por regiones en Colombia



ANTIOQUIA
Antioquia
Chocó



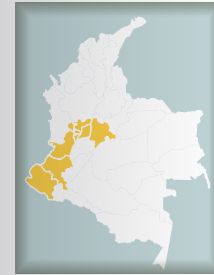
NORTE
Atlántico
La Guajira
Magdalena
Bolívar
Sucre
Córdoba



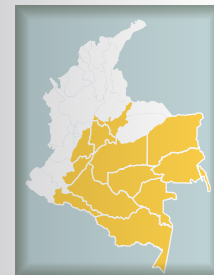
BUCARAMANGA
Santander
Norte de Santander
Arauca
Casanare
Sur de Cesar
Sur de Bolívar



DIRECCIÓN GENERAL-BOGOTÁ



CENTRO-OCCIDENTE
Caldas
Risaralda
Quindío
Norte del Valle
Norte del Tolima
Occidente de Cundinamarca
Magdalena Medio
Valle del Cauca
Cauca
Nariño



SABANA-SUR
Cundinamarca
Meta
Caquetá
Boyacá
Vichada
Guainía
Guaviare
Huila
Vaupés
Tolima
Amazonas
Putumayo

Plantas en Colombia



- | | | |
|--|---|---|
| <p>1 Planta Baranoa-Atlántico</p> <p>2 Planta Ayacucho (La Gloria-Cesar)</p> <p>3 Planta Villa del Rosario-Norte de Santander</p> <p>4 Planta Arauca-Arauca</p> <p>5 Planta Puerto Carreño-Vichada</p> <p>6 Planta Aguazul-Casanare</p> <p>7 Planta Agua Clara-Casanare</p> <p>8 Planta Apiay (Villavicencio-Meta)</p> <p>9 Planta Puerto Inírida-Guainía</p> <p>10 Planta San José del Guaviare-Guaviare</p> <p>11 Planta Florencia-Caquetá</p> <p>12 Planta Leticia-Amazonas</p> | <p>13 Planta Puerto Asis-Putumayo</p> <p>14 Planta Conjunta Neiva-Huila (Terpel-Exxon)</p> <p>15 Planta Mulaló (Yumbo-Valle del Cauca)</p> <p>16 Planta Buga (Vía Buga-Tuluá, Valle del Cauca)</p> <p>17 Planta conjunta Gualanday, Coello-Ibagué (Terpel-Exxon-Chevron)</p> <p>18 Planta Pereira (Vía Cerritos-Pereira, Risaralda)</p> <p>19 Planta Manizales-Caldas</p> <p>20 Planta Mariquita-Tolima</p> <p>21 Planta Conjunta Mansilla-Facatativá, Cundinamarca (Terpel-Chevron)</p> | <p>22 Planta propia Mansilla-Cundinamarca</p> <p>23 Planta Conjunta Bogotá (Terpel-Exxon)</p> <p>24 Planta Tocancipá-Cundinamarca</p> <p>25 Planta La Pintada-Antioquia</p> <p>26 Planta Rionegro-Antioquia</p> <p>27 Planta La María-Antioquia</p> <p>28 Planta Sebastopol (Cimitarra-Santander)</p> <p>29 Planta La Fortuna (Barrancabermeja-Santander)</p> <p>30 Planta Chimitá (Bucaramanga-Santander)</p> <p>31 Planta Conjunta Mamonal (Cartagena-Bolívar) (Terpel-Exxon)</p> |
|--|---|---|

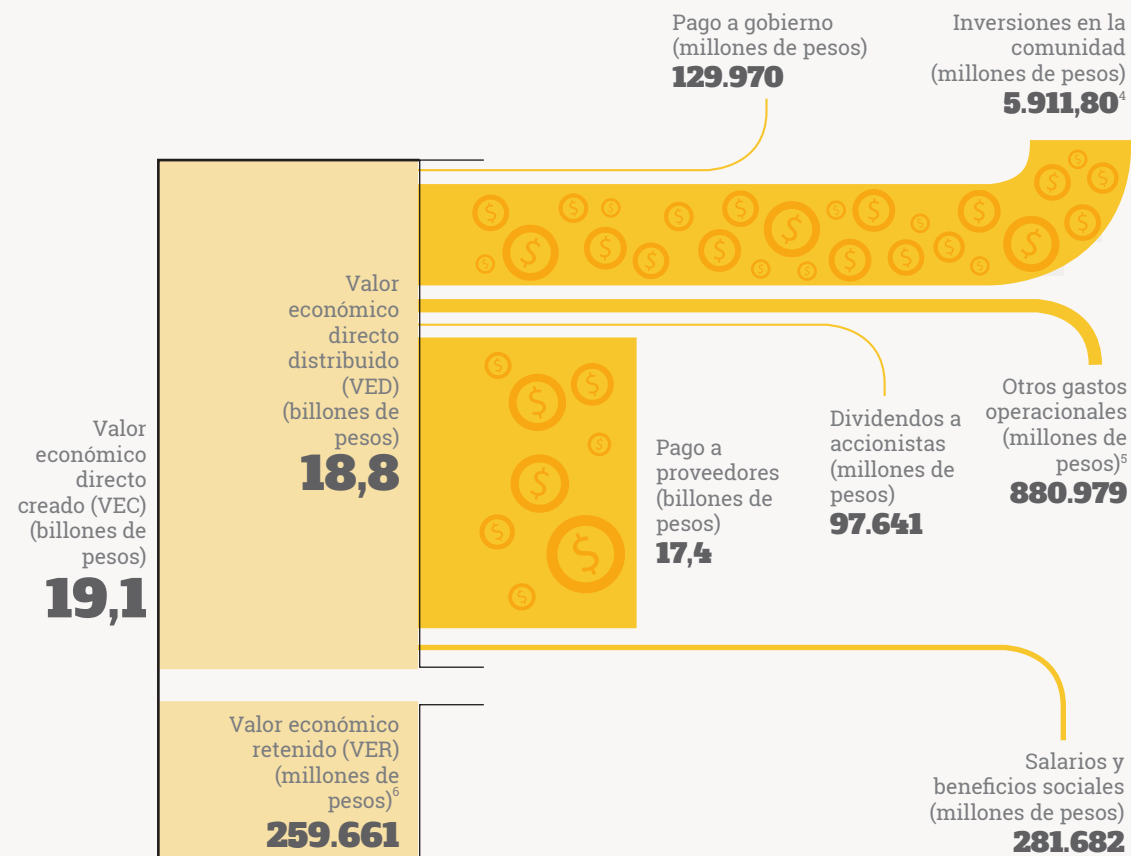
CIFRAS CONSOLIDADAS 2018³

Asunto material: Rentabilidad

→ GRI 102-7, GRI 102-44, GRI 102-47 y GRI 201-1



CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR



3. Esta información incluye las operaciones de todos los países: Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana.
4. Incluye donaciones en especie representadas en dinero. El valor verificado por Deloitte es de 5.909 millones de COP.
5. Incluye: honorarios, seguros, arrendamientos, servicios, mercadeo, mantenimientos, viajes, depreciaciones y amortizaciones.
6. El valor verificado por Deloitte es de 396.161 millones de pesos

Colombia	Meta 2018	Cumplimiento	Meta 2019
EBITDA	535.252 millones de COP	110% ⁷	660.452 millones de COP
Volumen de ventas	2.029 millones de galones	101% ⁸	2.145 millones de galones
Utilidad Neta	171.529 millones de COP	124% ⁹	275.945 millones de COP
CAPEX en EDS	100%	97,4%	100%
Imagen	4,5 calificación encuestas	96%	4,6 calificación encuestas
Servicio	4 calificación encuestas	102,5%	4,3 calificación encuestas
Satisfacción de clientes	8,8 calificación encuestas	97%	8,8 calificación encuestas

VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA

Trabajamos día a día para ser líderes en el servicio a nuestros clientes y en los países donde operamos. En 2018 redefinimos nuestra Visión a 2025, a partir de un trabajo de co-creación entre las diferentes Vicepresidencias de la Compañía y con una perspectiva integral de los negocios.

MISIÓN

Generamos experiencias memorables, movilizándolo al país con todas nuestras marcas.

VISIÓN

En 2025, con un equipo altamente inspirador, Terpel será la marca Número Uno en servicio y reconocida como *Aliado País*.

VALORES

- Integridad
- Respeto
- Confianza

COMPORTAMIENTOS

- Orientación a resultados
- Actitud de servicio
- Disciplina estratégica

7. No incluye ingresos de Mobil que no se tenían en el presupuesto.
8. No incluye la venta de lubricantes.
9. No incluye gastos no recurrentes de la compra de los activos de Mobil.

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE NOS INSPIRA PARA TRABAJAR CON LAS PERSONAS Y POR ELAS

Gestionamos los frentes de responsabilidad de nuestro Modelo de Gestión Sostenible, con el propósito de crear valor compartido en los ámbitos económico, ambiental y social. Lo cual se traduce en beneficios para nuestros grupos de interés y en retos que nos impulsan para ser: la inversión más segura para los accionistas, el mejor aliado para los clientes, la mejor opción para nuestros consumidores, el mejor cliente de los proveedores, el mejor lugar para trabajar y el mejor vecino para las comunidades donde operamos.

El Modelo aplica para todas nuestras operaciones, lo que significa que en todos los países se ha difundido, y durante 2019 pondremos en marcha un ejercicio para afianzar la apropiación del mismo, iniciando en Ecuador y Perú.

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

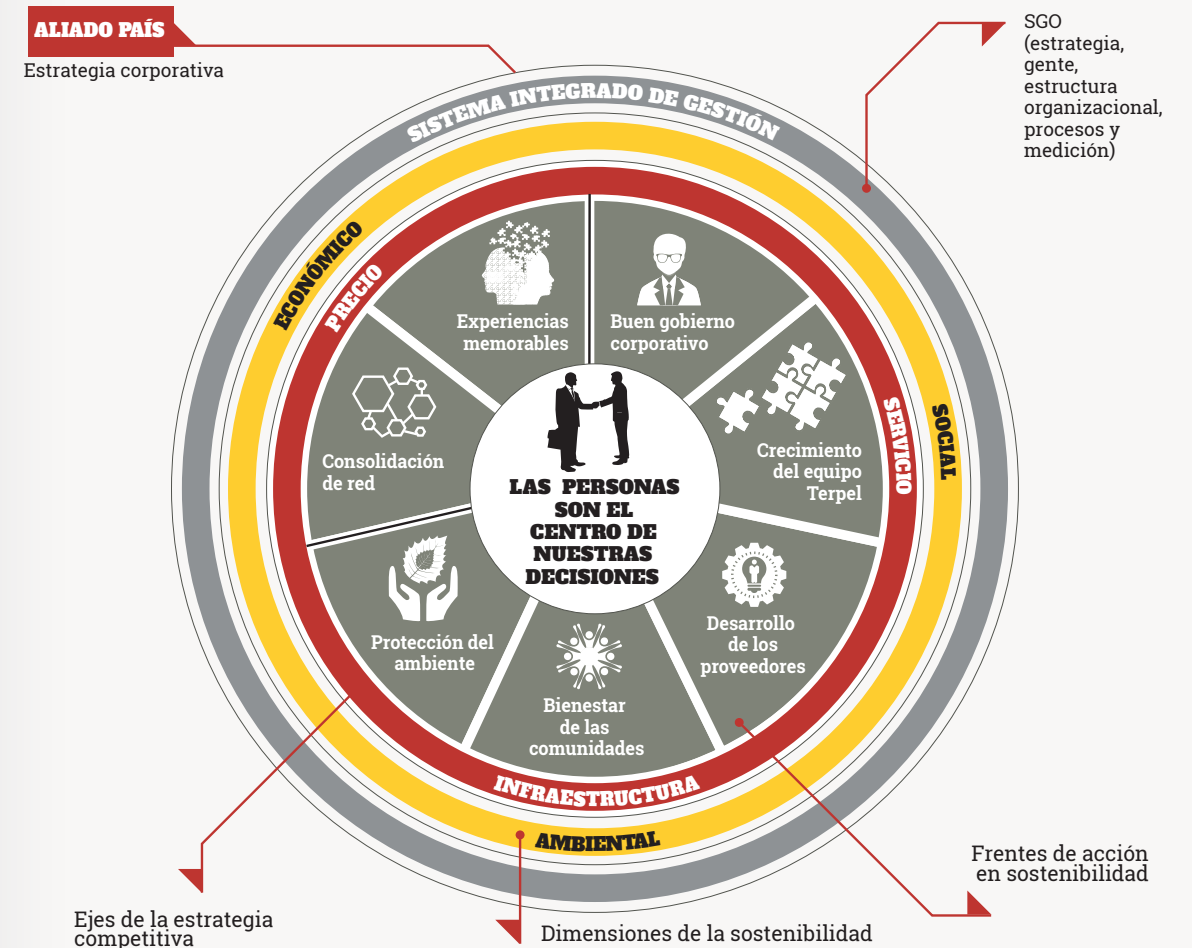
Experiencias Memorables: trabajamos para satisfacer al máximo las necesidades de nuestros consumidores, para ser un aliado de confianza en todos sus desplazamientos y para respaldar con hechos su preferencia.

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 N° 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.

RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS¹⁰

→ GRI 102-17, GRI 102-21, 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 grupo, bajo principios de oportunidad, transparencia, confianza, respeto, 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.

Grupos de interés	Canales de comunicación
Accionistas	Oficina de Atención al Accionista e Inversionista Correo electrónico: accionistas@terpel.com Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales Línea gratuita de reportes confidenciales: 01-800-752-2222 Correo electrónico: reporteconfidencial.terpel@resguarda.com
Junta Directiva	Oficial de Cumplimiento Boletín Terpel Sostenible (edición especial)
Inversionistas	Oficina de Atención al Accionista e Inversionista Correo electrónico: inversionistasir@terpel.com Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales Línea gratuita de reportes confidenciales: 01-800-752-2222 Correo electrónico: reporteconfidencial.terpel@resguarda.com
Empleados	Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo Comité de Convivencia Laboral Correrías Línea gratuita de reportes confidenciales: 01-800-752-2222 Correo electrónico: reporteconfidencial.terpel@resguarda.com Oficial de Cumplimiento
Clientes y aliados comerciales: de cada segmento de negocio	Fuerza comercial Terpel Línea gratuita de atención al cliente Línea gratuita de reportes confidenciales: 01-800-752-2222 Correo electrónico: reporteconfidencial.terpel@resguarda.com
Consumidores	Línea de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)
Proveedores	Correo electrónico gestión.proveedores@terpel.com Línea gratuita de reportes confidenciales: 01-800-752-2222 Correo electrónico: reporteconfidencial.terpel@resguarda.com
Comunidad vecina	Jefe de Asuntos Públicos Jefes de Planta Línea de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)
Beneficiarios de la Fundación Terpel	Informe de la Fundación Terpel
Gobierno	
Autoridades	
Gremios	
Competidores	
Líderes de opinión	

Boletín Terpel Sostenible
Informe de Gestión
Informe de Sostenibilidad

10. Para ampliar información, consulte el siguiente enlace: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/politica-asuntos-corporativos-02082018.pdf>

Adicionalmente, facilitamos espacios de diálogo que nos permiten conocer las expectativas de nuestros grupos de interés frente al negocio, e identificar aciertos y oportunidades relativas a nuestro relacionamiento con ellos.

Durante 2018, interactuamos con nuestros afiliados desde el área comercial a través de Ruedas de Relacionamiento, Comités Zonales y Miniconvenciones, en donde recogimos sus inquietudes y opiniones frente al nego-

cio. Asimismo, con nuestros empleados de la Fábrica de Lubricantes, dialogamos con respecto a sus expectativas frente a los cambios laborales y de entorno.

ASUNTOS MATERIALES

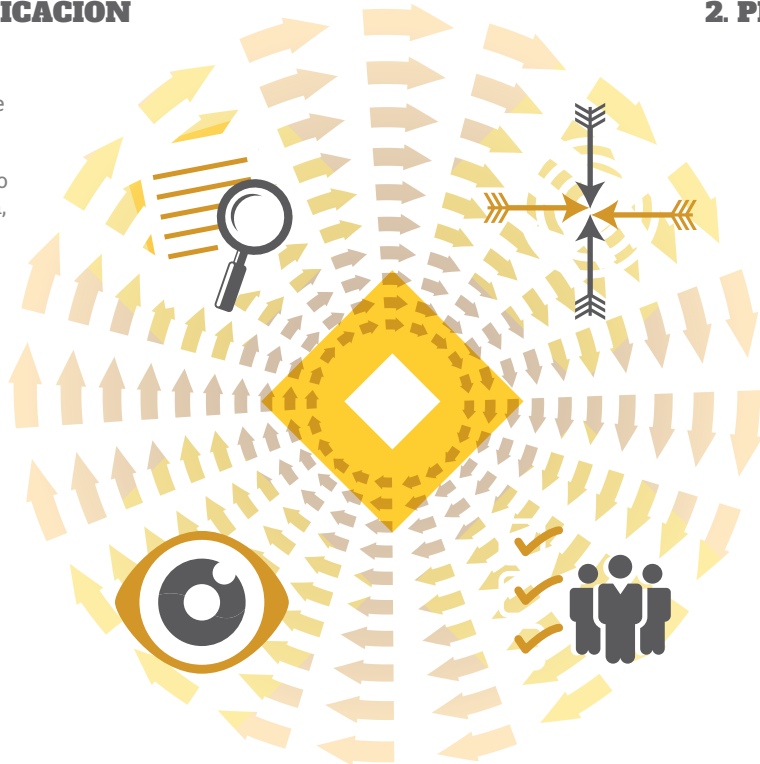
Los asuntos materiales se han definido con base en la estrategia de negocio, las expectativas de los grupos de interés, las tendencias del sector y las necesidades de los lugares donde operamos.

PROCESO PARA DETERMINAR LOS ASUNTOS MATERIALES

→ GRI 102-46

1. IDENTIFICACIÓN

Listado de temas potencialmente importantes para Terpel, el sector y nuestro entorno (región, país, global)



Evaluación del reporte y los asuntos allí plasmados, posterior a su publicación y divulgación

4. REVISIÓN

2. PRIORIZACIÓN

Cruce entre temas internos importantes a partir de los impactos y la relevancia para nuestros grupos de interés

Confirmación con la alta gerencia de los asuntos priorizados

3. VALIDACIÓN

LISTA DE ASUNTOS MATERIALES

→ GRI 102-44 y GRI 102-47

Frentes de acción en sostenibilidad	Nivel 1
Experiencias Memorables Consolidación de Red Desarrollo de los Proveedores	Rentabilidad
	Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores
Buen Gobierno Corporativo	Buen Gobierno Corporativo y transparencia
Crecimiento del Equipo Terpel	Relaciones y condiciones laborales justas
	Condiciones seguras de operación
Protección del Ambiente	Cambio climático: huella de carbono
	Derrames y residuos
Bienestar de las Comunidades	Educación de calidad
	Reconciliación
Nivel 2	
Tecnología e innovación	
Desarrollo del capital humano	
Biodiversidad	
Nivel 3	
Respeto y promoción de los derechos humanos	

COBERTURA Y LÍMITE DE LOS ASUNTOS MATERIALES

→ GRI 102-46 y GRI 103-1

Asuntos materiales (nivel 1)	Cobertura: ámbito de impacto de los temas significativos		Informe de Sostenibilidad 2018
	Dentro de Terpel	Fuera de Terpel	
Rentabilidad		Accionistas Inversionistas	Creación y distribución de Valor
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

**DECLARAMOS
NUESTRO
COMPROMISO
FRENTE AL RESPETO
DE LOS DERECHOS
HUMANOS**

→ GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 407-1, GRI 408-1 y GRI 409-1

Nuestra Política de Derechos Humanos¹¹ aplica para todas las operaciones en donde hacemos presencia y tiene alcance en 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 acuerdos 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.

11. 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. Para ampliar información por favor consulte el siguiente enlace: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/CO.P11-Politica-de-derechos-humanos.pdf>

En 2018:

- Incluimos una nueva directriz en nuestra Política de Derechos Humanos: "En Terpel respetamos, valoramos y promovemos la diversidad, la inclusión y los principios de igualdad de oportunidades. Reconocemos la ventaja competitiva y la oportunidad de aprender de las diferencias, por eso, trabajamos para que nuestro equipo humano y el máximo órgano de gobierno esté conformado por personas de diversas nacionalidades, etnias, creencias, identidades de género y expresión, y orientaciones sexuales."
- Por segundo año consecutivo, extendimos nuestro compromiso con la niñez a través de la vinculación a la Red Colombia contra el Trabajo Infantil, con el propósito de continuar enfatizando en la prevención y erradicación del trabajo infantil, y de cualquier vulneración a los derechos de los niños y adolescentes, a lo largo de nuestra cadena.

ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS¹²)

En Terpel estamos comprometidos con una gestión sostenible alineada con las necesidades del entorno, por lo anterior, durante 2018 llevamos a cabo un proceso de priorización de los ODS, con base en su relación con nuestra estrategia de negocio, nuestro Modelo de Gestión Sostenible, las actividades, programas e iniciativas que desarrollamos y los impactos tanto reales como potenciales de la operación.

ODS	Iniciativas que gestionamos	Metas basadas en los ODS frente a las cuales podemos contribuir
ODS 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de paneles solares. • Oferta de GNV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas (meta 7.2). • Duplicar la tasa de mejora de la eficiencia energética (meta 7.3).
ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa BienSer. • Inclusión laboral de personal con discapacidad (alianza con Best Buddies). • Compras a proveedores locales. • Evaluación de desempeño a proveedores y gestión de acciones de mejora. • Programa Tesos. • Programa Restaurando Sueños. • Programa Mi Futuro Ahora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente, para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad. • Lograr la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor (meta 8.5). • Erradicar el trabajo forzoso y el trabajo infantil (meta 8.7). • Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro (meta 8.8). • Desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes y aplicar el Pacto Mundial para el Empleo de la Organización Internacional del Trabajo (meta 8.10 b).
ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la huella. • Bonos de carbono. • Escuelas Terpel (formación ambiental). • EDS Confiable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales (meta 13.1). • Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana (meta 13.3). • Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático (meta 13.3 b).
ODS 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas Anticorrupción. • Capacitación de personal en prevención y lavado de activos. • Manual de mejores prácticas para mitigar posibles riesgos de corrupción y soborno. • Participación en el Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo. • Signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. • Política de Derechos Humanos. • Informe de Sostenibilidad Anual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas (meta 16.5). • Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas (meta 16.6). • Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades (meta 16.7). • Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales (meta 16.10).

12. Para ampliar información sobre los ODS consulte <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS DURANTE 2018

COLOMBIA

- Por tercer año consecutivo, hicimos parte del reporte anual de SAM (Sustainable Asset Management), la publicación más completa y reconocida globalmente en temas de sostenibilidad corporativa en donde ocupamos el 8º puesto a nivel mundial en el sector de *retail*.
- El Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración (CLADEA) nos reconoció en la categoría de Multilatinas por nuestra labor en el mercado y por la contribución al desarrollo de la comunidad y los países donde operamos.
- Fuimos reconocidos por la Revista Semana como una de las 25 compañías que más aportan a Colombia.
- Ocupamos el puesto 29 en el escalafón anual Merco Empresas y Líderes con Mejor Reputación, y nos ubicamos en el 2º puesto en el "ranking" de petroleras y distribución de hidrocarburos.
- La publicación inglesa Business Vision nos reconoció como Best Employee Engagement Company-Colombia 2018, como resultado de nuestras buenas prácticas para atraer y retener al mejor talento humano.

- Ascendimos a la casilla número 15 en el estudio realizado por 2WAY, que evaluó el estado de los seis pilares de reputación que componen el "goodwill" de las 200 empresas más grandes del país (solidez y trayectoria, oferta de valor, talento y bienestar, valor compartido y sostenibilidad, innovación y liderazgo y ética y transparencia).
- Sylvia Escovar recibió de manos del Presidente de la República la Orden Nacional al Mérito por liderar nuestro compromiso con la reconciliación y el posconflicto, por su servicio al país y su aporte a la construcción de una paz sostenible; ocupó el puesto 12 en el "ranking" anual Merco Empresas y Líderes con Mejor Reputación; y fue elegida como uno de los 25 CEOs más influyentes de los últimos 20 años por la Revista Dinero.
- La Revista Gerente reconoció a Liliana Tovar –Vicepresidente de Aviación y Marinos–, como una de las 100 gerentes más exitosas de Colombia y a Silvia Madriñán –Directora de la Fundación Terpel–, como líder de la sociedad.
- Por sexto año consecutivo, la Bolsa de Valores de Colombia, reconoció con el sello IR (Investor Relations), nuestro compromiso frente a la adopción voluntaria de las mejores prácticas en revelación de información jurídica, financiera y comercial de manera transparente, oportuna y veraz.
- Fitch Ratings nos reconoció, por tercer año consecutivo, como líderes del mercado y nos otorgó la calificación "AAA" por la estabilidad operativa y el nivel de apalancamiento, que generan credibilidad y confianza en el mercado de valores.

PANAMÁ

- Recibimos de la Cámara Americana de Comercio capítulo Panamá (PANAMCHAM), el reconocimiento por más de 10 años de participación en este escenario, uno de los más importantes en el país.
- Fuimos reconocidos por el Club Kiwanis International, capítulo Panamá, por nuestra contribución al desarrollo del programa Talenpro 2018, dedicado a promover habilidades de expresión oral y liderazgo en jóvenes de instituciones educativas públicas a nivel nacional.
- Recibimos el reconocimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, debido a la implementación de la mejor práctica empresarial de América Latina y el Caribe, en favor de la protección de los mares y océanos, lo cual aporta al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La práctica ganadora fue el programa de *Voluntariado Ambiental Vaíto* (nombre en lengua indígena Emberá para agua) enfocado en promover la protección de los recursos marinos en Panamá y el mejoramiento de la calidad de vida de comunidades asentadas en zonas costeras.

PERÚ

- Recibimos el reconocimiento de Pacífico Seguros, gracias a nuestro compromiso con la seguridad.



Actualizar el análisis de materialidad.

Llevar a cabo diálogos con los grupos de interés.

Desarrollar ejercicio de apropiación del Modelo de Gestión Sostenible en Ecuador y Perú.

TRANSPARENCIA

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

→ GRI 103-1 y GRI 103-2

Somos una inversión segura y rentable para los accionistas e inversionistas. Actuamos con respeto, confianza y con los más altos estándares de integridad.

Es nuestro compromiso proteger los derechos e intereses de los inversionistas y accionistas. Actuamos 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.

Generamos valor y garantizamos un trato equitativo e igualitario a inversionistas y accionistas para el ejercicio de los derechos, con la definición de reglas claras, transparentes y públicas sobre el funcionamiento de la

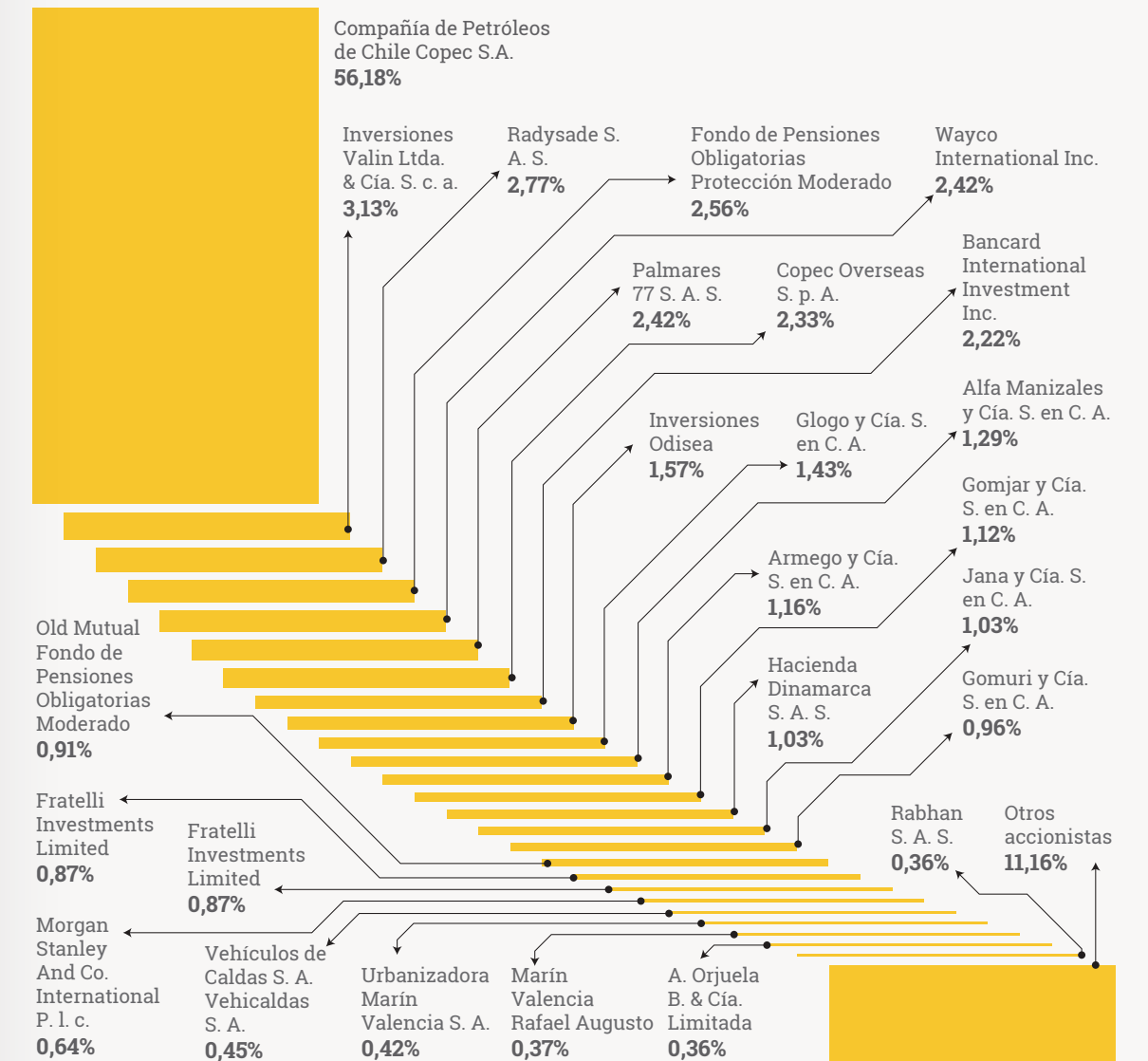
Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y demás órganos de administración y control, con una arquitectura que permite identificar y administrar los diferentes riesgos de la Compañía y con la entrega de información oportuna, de calidad y simétrica.

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.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

Asunto material: Buen Gobierno Corporativo y Transparencia
→ GRI 102-44 y GRI 102-47

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE TERPEL EN 2018



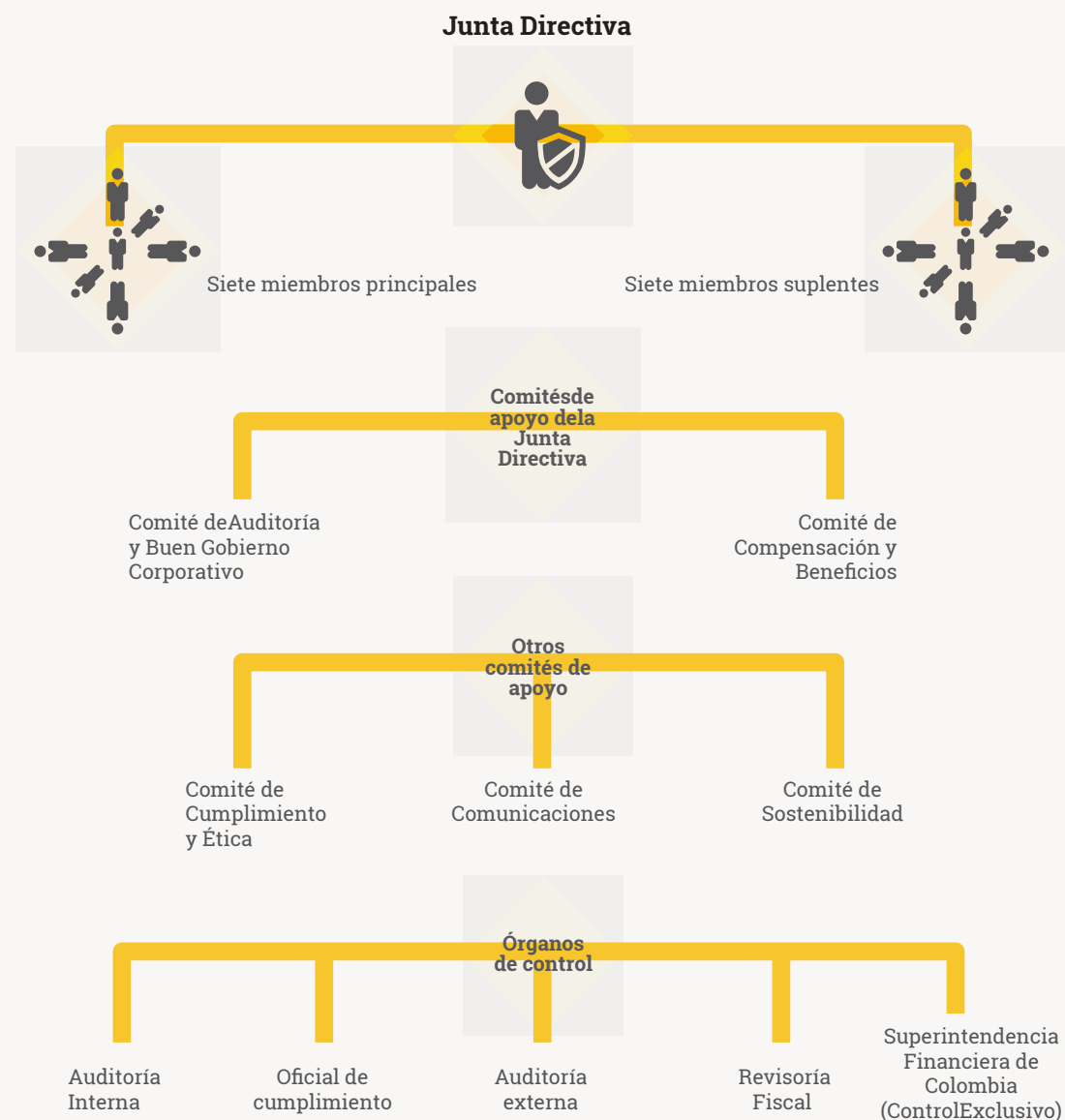
ESTRUCTURA DE GOBIERNO

ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

→ GRI 102-18

En Terpel nuestra estructura de gobierno está compuesta por los siguientes órganos:

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS



TOMA DE DECISIONES PARA LA SOSTENIBILIDAD

→ GRI 102-19 y GRI 102-20

En Terpel delegamos en la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales y en la Dirección de Asuntos Corporativos, el liderazgo, la asesoría, integración, coordinación y gestión de la sostenibilidad, con un enfoque de beneficio para nuestros grupos de interés.

En el ámbito del Comité de Sostenibilidad, liderado por la Presidente de Terpel, se toman las decisiones y se hace seguimiento a los frentes de nuestro Modelo de Gestión Sostenible, lo que demuestra el compromiso de la alta gerencia con el enfoque de sostenibilidad y su integración a la estrategia del negocio. Este Comité socializa temas puntuales con la Junta Directiva de la organización y a partir de 2018 presenta informes periódicos sobre las principales decisiones.

La gestión del Modelo se proyecta de manera transversal a cada una de las áreas de Terpel, que anualmente reportan su actividad para construir nuestro informe de sostenibilidad.

Junta Directiva

→ GRI 102-22

Nuestra Junta Directiva está compuesta por siete miembros principales y siete suplentes, de los cuales el 28% es independiente. La totalidad de quienes son independientes 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) ¹³	Gabriel Jaramillo (independiente)
Bernardo Dyner Rezonzew (independiente)	Tulio Rabinovich Manevich (independiente)

13. Consulte la declaración de independencia para la Junta Directiva en el siguiente enlace: <https://www.terpel.com/Global/Codigo-de-buen-gobierno-corporativo-2018.pdf> numeral 2.2.4

Competencias

→ GRI 102-24

Los miembros de nuestra Junta Directiva son seleccionados por la Asamblea General de Accionistas, con base en los lineamientos que establece el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Reglamento de Junta Directiva. Entre las condiciones que exigen la ley y los estatutos, para designar a quienes conformarán la Junta, se tienen en cuenta los siguientes requisitos:

- Poseer conocimiento y experticia en la actividad económica que desarrollamos como organización 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.
- Gozar de buen nombre y reconocimiento por la idoneidad profesional e integridad.
- 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.
- 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 comprometen a cumplir con los deberes y obligaciones previstos en el Reglamento Interno de la Junta Directiva, en los Estatutos Sociales, y con la Visión y Misión corporativas, al igual que a actuar con base en los Valores, Principios y Deberes que se han establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Terpel.

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 ambientales¹⁴.

→ GRI 405-1

En 2018, incluimos en nuestra Política de Derechos Humanos la posición de Terpel frente a la diversidad, la inclusión y los principios de igualdad de oportunidades con respecto a nuestros empleados y el máximo órgano de gobierno¹⁵.

14. Consulte en este enlace, las hojas de vida de los miembros de la Junta Directiva: <https://www.terpel.com/Global/Accionistas/Gobierno-corporativo/junta-directiva-2016-2019.pdf>

15. Para ampliar información consulte el siguiente enlace: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/CO.P11-Politica-de-derechos-humanos.pdf>

Periodo de nombramiento

En cumplimiento de la legislación colombiana, establecemos el nombramiento de los miembros de la Junta Directiva por periodos de tres años, según el sistema de cuociente electoral. Los miembros podrán ser reelegidos indefinidamente o removidos libremente antes de vencer su mandato si así lo considera conveniente la Asamblea General de Accionistas¹⁶. En promedio, la permanencia de quienes hacen parte de la Junta Directiva es de 4 años¹⁷.

Conflictos de interés

→ GRI 102-25

Nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo¹⁸ establece que las decisiones y acciones de todos los miembros de la Junta Directiva y de los empleados, estarán orientadas a satisfacer los intereses de la organización y no estarán motivadas por consideraciones de índole personal, que en caso de encontrarse en situaciones de conflicto de interés o que tengan intereses los familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, deberán abstenerse de participar en contratos o negociaciones de la Compañía.

Funciones de la Junta Directiva

→ GRI 102-26

Como máximo órgano de la administración y teniendo en cuenta la experiencia y experticia de sus miembros, la Junta Directiva de Terpel está llamada a orientar la estrategia, las políticas y los objetivos relacionados con los temas económicos, ambientales y sociales de mayor impacto en la organización.

Durante el año 2018, el 100% de los miembros de la Junta asistieron a las reuniones propuestas, donde se revisaron temas relacionados con la gestión económica, social y ambiental, y sus diferentes impactos en el desarrollo de nuestra operación.

Remuneración de los miembros

→ GRI GRI-35 y GRI 102-36

Las políticas y los procesos para la remuneración de la Junta Directiva, la Presidenta y el equipo ejecutivo, se estructuran de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral y están consignados en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo¹⁹. Adicionalmente, en el caso de la remuneración variable, tomamos en consideración criterios económicos y comerciales más no aspectos sociales, ni ambientales.

16. Consulte en el siguiente enlace el reglamento de la Junta Directiva: <https://www.terpel.com/Global/Home/reglamento-junta-directiva-021116.pdf>

17. Este promedio se obtiene de los últimos cinco años, teniendo en cuenta que en 2016 se modificó el periodo de duración de la Junta Directiva, pasando de 1 a 3 años de permanencia.

18. Para ampliar información consulte el Código de Buen Gobierno Corporativo de Terpel que aparece en el siguiente enlace: <https://www.terpel.com/Global/Codigo-de-buen-gobierno-corporativo-2018.pdf>

19. <https://www.terpel.com/Global/Codigo-de-buen-gobierno-corporativo-2018.pdf>

Evaluación de la Junta Directiva

→ GRI 102-27 y GRI 102-28

Con el propósito de fortalecer el direccionamiento de la Junta Directiva desde la perspectiva de sostenibilidad, que potencie los lineamientos, la toma de decisiones y el seguimiento al desempeño y cumplimiento de metas, aplicamos la primera evaluación de Junta, estructurada en tres segmentos:

1. Caracterización de los miembros.
2. Autoevaluación frente a la experiencia y conocimiento en temas del sector y de sostenibilidad.
3. Evaluación de desempeño frente a cuestiones como: estrategia, riesgos, asuntos financieros, derechos humanos, ética y transparencia, asuntos sociales y ambientales, así como relacionamiento de la Junta con los comités de Terpel y toma de decisiones basadas en el involucramiento de los grupos de interés.

Como resultado de la evaluación diligenciada por 12 miembros de la Junta Directiva, identificamos las siguientes oportunidades de mejora:

- Fortalecer los conocimientos sobre temas ambientales y sociales, este último específicamente en aspectos relacionados con los Derechos Humanos.
- Revisar en el corto y mediano plazo la posibilidad de incluir mujeres en la Junta Directiva.
- Afianzar el relacionamiento del Comité de Sostenibilidad con la Junta Directiva, a través de informes ejecutivos que evidencien la gestión y avance de los procesos e inviten al máximo órgano de gobierno a expresar su opinión sobre los mismos.

Por otra parte, desarrollamos una capacitación facilitada por expertos, enfocada en presentar las tendencias globales en sostenibilidad, con énfasis en aspectos sociales y en derechos humanos, desde la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Como producto de esta sesión y teniendo en cuenta las tendencias del mercado, quedaron planteadas algunas sugerencias relacionadas con la necesidad de avanzar en: el liderazgo frente a las nuevas visiones energéticas, la innovación para dinamizar la economía circular y ser referente en derechos humanos.

Asimismo, estructuramos y entregamos a la Junta Directiva una primera edición especial del boletín *Terpel Sostenible*, que con una periodicidad semestral tiene como propósito invitar al máximo órgano de gobierno a conocer los principales resultados de los programas que desarrollamos en materia de sostenibilidad, la gestión que realizan las áreas, así como las experiencias y aprendizajes de la organización.

ÉTICA

→ GRI 102-44 y 102-47

👉 Principio 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

🌐 ODS 16

LINEAMIENTOS DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Contamos con códigos, reglamentos y políticas en donde están consignados los valores, principios, estándares y normas de comportamiento orientados a nuestros grupos de interés.

- Estatutos Sociales
- Código de Buen Gobierno Corporativo²⁰
- Reglamento para la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, y el Comité de Compensación y Beneficios
- Código de Conducta²¹
- 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

MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO

→ GRI 102-17 y GRI 205-3

Disponemos de estrategias y mecanismos de prevención y resolución de los conflictos, para dar cumplimiento a los lineamientos de ética y transparencia de la Compañía. Habilitamos diferentes canales de denuncia, por medio de los cuales se puede poner en conocimiento de la Organización cualquier conducta indebida que pueda configurar un acto de corrupción de los empleados o contratistas. Quienes hagan uso de estos medios estarán protegidos frente a cualquier tipo de represalia debido al carácter de confidencialidad.

Director Jurídico Corporativo, hace las veces de Oficial de Cumplimiento de Terpel y es un canal directo para interponer una denuncia.

Línea de Reportes Confidenciales: <https://www.reportesconfidencialesterpel.com/>, permite asegurar la confidencialidad de las denuncias que realicen empleados, proveedores, clientes y terceros, sobre cualquier situación que quebrante el Código de Conducta o Políticas Corporativas.

Correo electrónico: cumplimiento@terpel.com / Teléfono: 3267878 ext. 1604/

En 2018 se identificó un caso de corrupción, frente al cual se llevó a cabo el debido proceso y se resolvió con la cancelación del contrato.

20. 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>

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

PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

COLOMBIA

- Desarrollamos una auditoría interna para lavado de activos, financiación del terrorismo y anticorrupción, lo que nos permitió confirmar el buen desempeño y afianzar el compromiso para mantener las buenas prácticas que venimos ejecutando.
- 1.365 empleados, es decir, el 97,3% del total, recibieron información sobre nuestras políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción.
- Capacitamos a 508 empleados sobre la prevención en lavado de activos, financiación del terrorismo y anticorrupción.
- Creamos el curso de *Ética Empresarial y Anticorrupción en ClaseT*, dirigido a quienes tienen algún tipo de relacionamiento con Terpel, para que conozcan nuestros pilares de ética empresarial, y, por ende, sensibilizarlos frente a la prevención y denuncia de posibles actos de corrupción que puedan llegar a generar impactos negativos. Su implementación será en el año 2019.

- Nos vinculamos al Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo, que está orientado a fortalecer el desarrollo y la adopción de mejores prácticas de gobierno corporativo en el país, y a contribuir con la sostenibilidad organizacional y el avance económico e institucional de Colombia, con base en los siguientes pilares estratégicos: la articulación, mediante la promoción de espacios de diálogo entre los diferentes actores; la difusión, a través de la cual se provee información de lineamientos y buenas prácticas de gobierno corporativo; y la formación, mediante el desarrollo de programas que permitan profesionalizar la labor de los diferentes actores involucrados en el gobierno corporativo de la organización.

Misión control básico, para el manejo y protección de datos personales

La información es un valioso activo para Terpel, en este sentido, implementamos el curso *Misión Control Básico* con el fin de capacitar a los empleados en todo lo relacionado con Habeas Data y de reforzar su conocimiento sobre la protección de datos personales.

La capacitación se llevó a cabo a través de *Clase T*, con una participación de 813 personas.

PANAMÁ

El Valor de la Reputación

Desarrollamos jornadas de capacitación para fortalecer el conocimiento de nuestro personal frente a la reputación corporativa. En total, participaron 30 empleados de las oficinas corporativas de Terpel en Ciudad de Panamá, quienes profundizaron en su importancia, las consecuencias de la no gestión, e identificaron casos reales que demuestran los riesgos a los cuales se exponen las compañías.

PERÚ

Modelo de Prevención

Iniciamos la construcción de un Modelo de Prevención para evitar delitos de cohecho activo genérico, activo transnacional y activo específico, así como lavado de activos y financiación del terrorismo. Durante 2018 avanzamos en el levantamiento de información de procesos que nos ayudarán a identificar las posibles oportunidades de mejora y consolidar el Modelo en 2019.

RIESGOS

→ GRI 102-15, GRI 407-1, GRI 408-1 y GRI 409-1

Contamos con un Sistema de Gestión de Riesgos para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo y promovemos su cumplimiento por parte de quienes se relacionan con Terpel. Adicionalmente, nuestro Sistema de Gestión Ambiental nos permite identificar los riesgos ambientales en los centros de trabajo, los cuales registramos, evaluamos y establecemos planes de acción para su mitigación y control.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

→ GRI 205-1

Anualmente llevamos a cabo una evaluación de riesgos de corrupción de los centros de trabajo y operaciones de Terpel en Colombia para identificar y prevenir posibles impactos en el negocio.

Adicionalmente, adelantamos un proceso de análisis de riesgos financieros de la tasa de interés e inflación para el costo de nuestra deuda, y de la tasa de cambio para el impacto en el negocio de GNV. Al mismo tiempo y particularmente sobre este mismo negocio, generamos escenarios de comprensión sobre riesgos del mercado, riesgos operacionales, riesgos ambientales y riesgos de cumplimiento.

COLOMBIA

Fomentamos en nuestro personal el conocimiento y la gestión de nuestros riesgos. A partir de un taller en el que participaron 140 empleados entre Gerentes, Directores, Jefes y Supervisores de los diferentes negocios y regionales de Terpel en Colombia, validamos y priorizamos los riesgos sociopolíticos, de seguridad y derechos humanos que se presentan con mayor frecuencia en nuestras operaciones, brindamos herramientas de apoyo para su manejo y protocolo, y establecimos acciones para su prevención. Los principales riesgos identificados fueron:

- Señalamientos por malas prácticas de terceros.
- Señalamientos por la no vinculación de mano de obra local.
- Señalamientos por impactos ambientales.
- Señalamientos por expectativas de inversión social.
- Alerta por extorsión, retención y amenazas a funcionarios y contratistas de Terpel.
- Señalamientos por impactos sociales y de convivencia.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

→ GRI 102-15 y GRI 102-29

Nuestro Comité de Auditoría está encargado de monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel corporativo, y es el que reporta directamente a los miembros de la Junta Directiva.



Fortalecer los estándares de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y anticorrupción en las filiales de Terpel.

Afianzar a la Junta Directiva en temas de ética empresarial y anticorrupción.



EVOLUCIÓN

EXPERIENCIAS MEMORABLES Y CONSOLIDACIÓN DE RED

→ GRI 103-1 y GRI 103-2

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.

Mantenemos una relación de beneficio mutuo con los aliados comerciales, para consolidar una red única y homogénea.

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 que nuestra red de servicios ofrezca la misma experiencia en cada punto de venta y 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 compar-

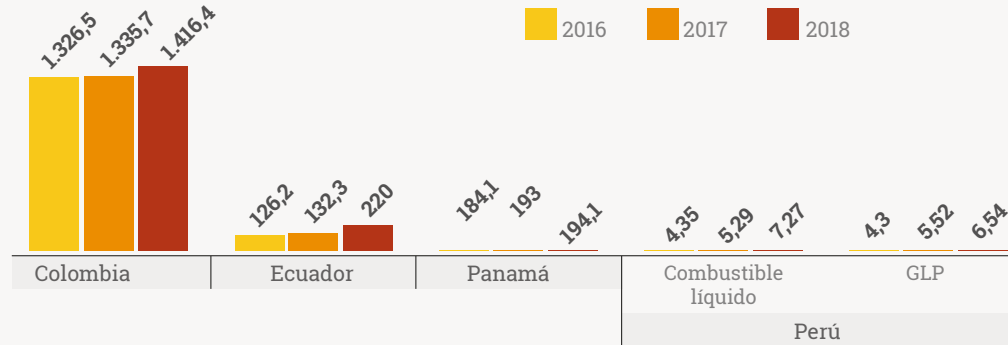
timos nuestra filosofía y nuestra forma de actuar. Creamos espacios de trabajo y crecimiento encaminados a lograr la rentabilidad y la competitividad de nuestros clientes, y ponemos en marcha iniciativas para ofrecerles mayores beneficios.

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

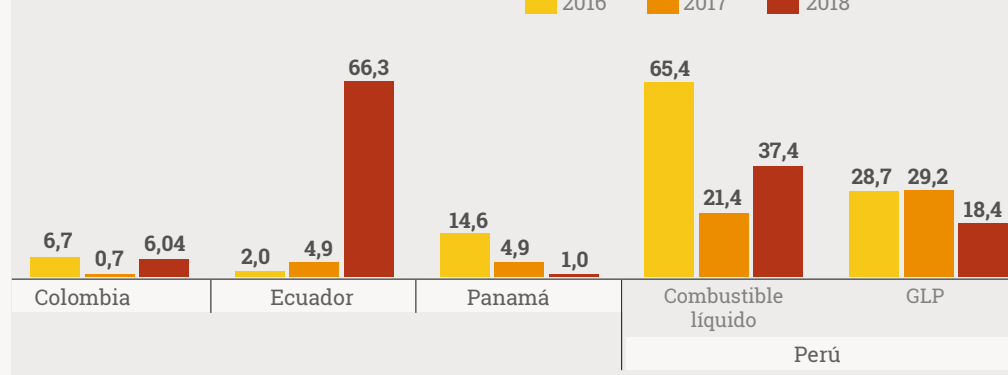
Según el estudio de Brand Equity Monitor en 2018, el 43,1% de los consumidores encuestados prefirieron nuestra marca.

EDS

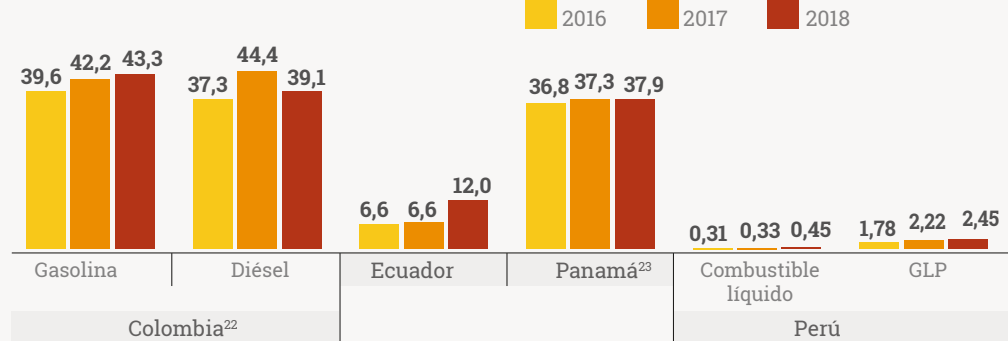
Volumen en ventas
(millones de galones)



Crecimiento en ventas
(porcentaje)



Participación de mercado
(porcentaje)



Asunto material: Rentabilidad
→ GRI 102-44 y GRI 102-47

En Colombia, el desempeño económico de la red de EDS afiliadas, fue un factor decisivo en nuestro crecimiento y nuestra participación en el mercado.

22. Se ajustaron las cifras de 2017 de acuerdo con una revisión interna. Ícono para señalar que este contenido está relacionado con los contenidos GRI 102-48.
23. La participación de mercado en Panamá incluye la red de EDS y las tiendas de conveniencia.

COLOMBIA

Asunto material: Tecnología e innovación
→ GRI 102-44 y GRI 102-47

EDS de combustible líquido



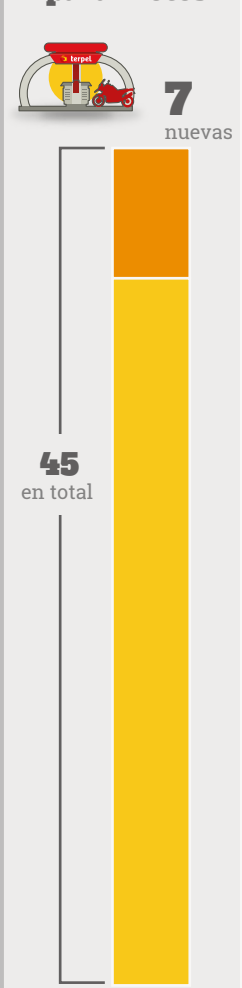
Baños remodelados



EDS renovadas:

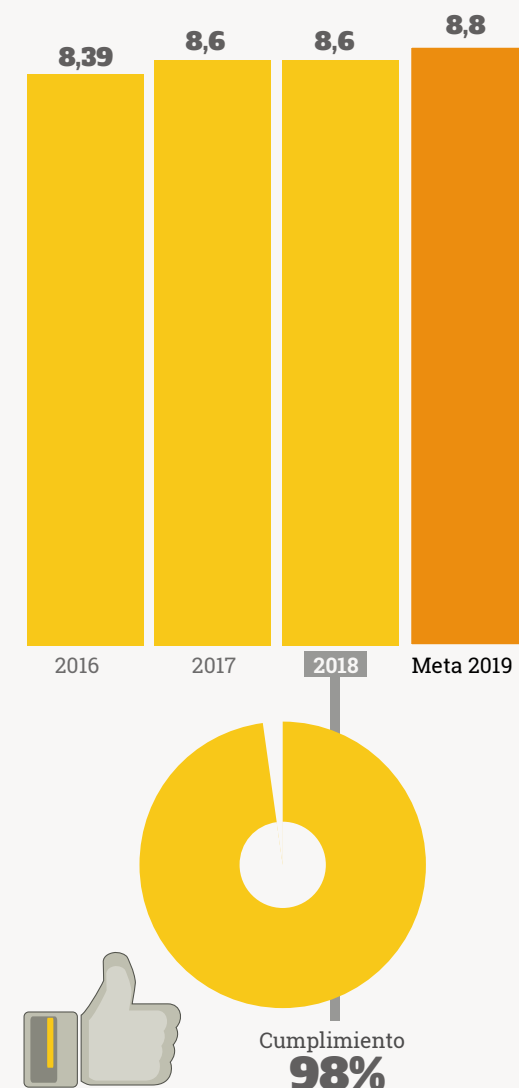


Islas exclusivas para motos:



Alcanzamos el mayor incremento en la participación de mercado en los últimos cinco años, ganando 1,2 puntos que representan el 43,3%.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN COLOMBIA
(CALIFICACIONES SOBRE 10)²⁴



RED DE EMPRESARIOS TERPEL (RET)

🗨️ **Asunto material: Acompañamiento a afiliados, clientes y consumidores**
→ GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1 y GRI 103-2

Nuestra oferta de valor está diseñada especialmente para nuestros afiliados y franquiciados, quienes son la imagen de la marca Terpel.

Incentivamos en los empresarios de las EDS la alineación con nuestros valores corporativos de integridad, respeto y confianza, al tiempo que promovemos el liderazgo y el trabajo en equipo para seguir consolidando la Red de Empresarios Terpel (RET) y ofrecer a los consumidores finales el mejor portafolio de servicios y productos diferenciadores que agregan valor a nuestra marca.

En 2018 gestionamos los siguientes espacios de comunicación:

- **Ruedas de relacionamiento.** Presentamos los principales programas que respaldan nuestra marca en 11 encuentros de ExpoRet en las ciudades de Barranquilla (Atlántico), Bogotá D. C., Bucaramanga (Santander), Cali (Valle del Cauca), Medellín (Antioquia), Montería (Córdoba), Neiva (Huila), Paipa (Boyacá), Pasto (Nariño), Pereira (Risaralda) y Yopal (Casanare), en los que participaron 876 personas entre afiliados y franquiciados.

- **Comités zonales.** Dialogamos sobre la propuesta de valor y la estrategia competitiva de Terpel, a través de 81 comités en los que participaron 612 aliados.
- **Miniconvenciones.** Difundimos el plan de mercadeo anual y reconocimos la lealtad de nuestros aliados más antiguos, en nueve miniconvenciones en las que participó el 63% de las EDS.
- **Convención Internacional.** Visitamos la Exposición Internacional de Vehículos de Nueva Energía realizada en China, con el propósito de conocer las tendencias en energía renovable. En total, participaron 90 empresarios aliados de Terpel.

EL RELACIONAMIENTO CON NUESTROS ALIADOS NOS PERMITE ACERCARLOS A LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO, RECONOCER SU GESTIÓN E INVITARLOS A PARTICIPAR ACTIVAMENTE DE LOS PROGRAMAS QUE TENEMOS PARA ELLOS.”

Johand Patiño,
Vicepresidente Comercial Combustibles

OTRAS INICIATIVAS QUE AFIANZAN NUESTRA RELACIÓN CON LOS ALIADOS

Pago Click. Fortalecimos esta estrategia al migrar la iniciativa a *Mundo Terpel*.

Inspírate en tu cocina con Terpel. Activamos las ventas de 790 EDS, que representan el 40% de la Red, a través de esta promoción en la que, a precios especiales, vendimos a nuestros consumidores más de 207 mil unidades de IMUSA, lo cual dio como resultado el incremento de las ventas en 1,3 millones de galones.

Club Terpel LifeMiles. Más de 780 mil usuarios, 46 Tiendas altoque y 823 EDS hacen parte de este programa de fidelización, lo cual nos reta a mantener la innovación para los diferentes segmentos.

1.346
EMPRESARIOS CONFORMAN LA RET.

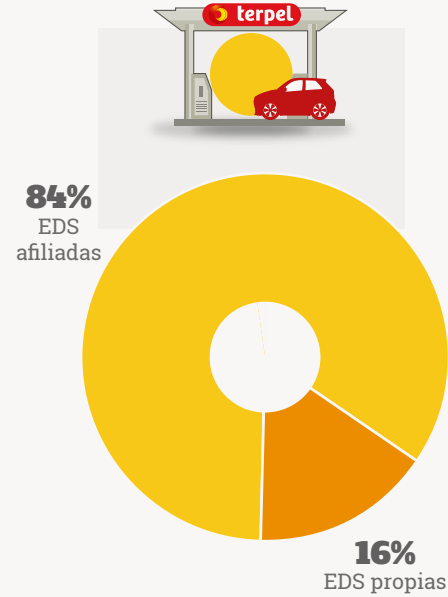
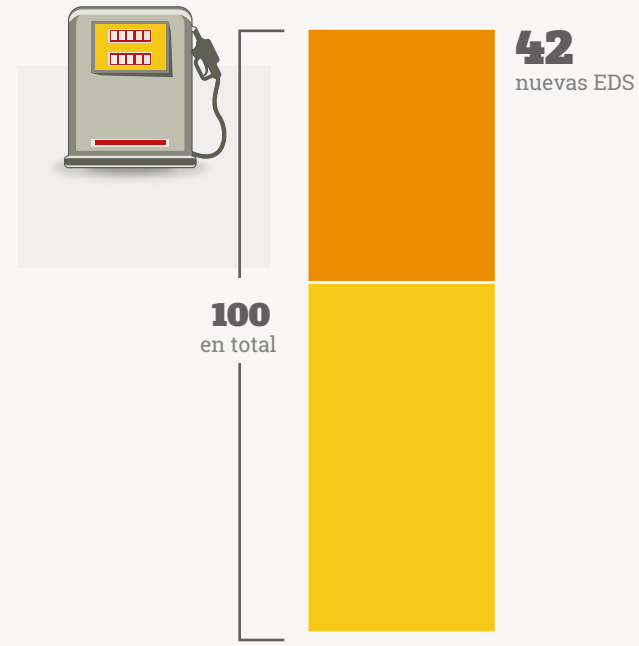
83
EMPRESARIOS DE LA RET SE GRADUARON DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EJECUTIVOS.

35
EMPRESARIOS CAPACITADOS A TRAVÉS DEL RECORRIDO EPOPEYA 2018.

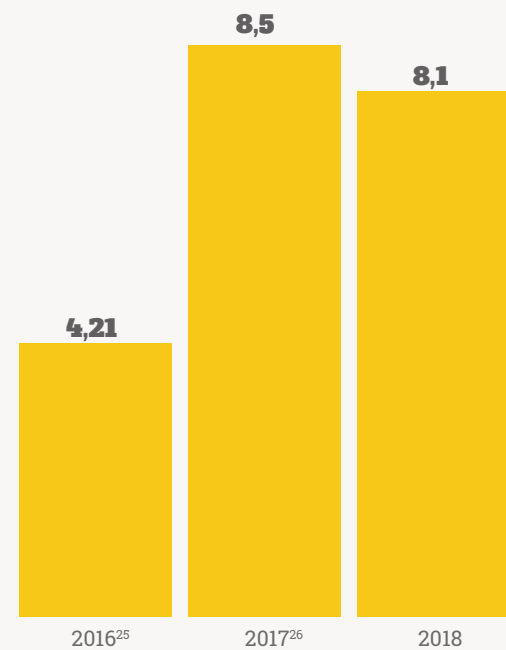
24. Resultados de la evaluación de satisfacción de clientes de EDS, elaborada por Brand Strat.

ECUADOR

EDS de combustible líquido



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN ECUADOR



25. Calificación sobre 5
26. Calificación sobre 10

INTEGRACIÓN EXXONMOBIL A TERPEL

Asumimos el control de la operación de ExxonMobil en Ecuador, lo que nos permitió crecer en 42 puntos la red de EDS en el país y por lo tanto robustecer nuestra presencia en el mercado. En 2018 contamos con las dos primeras estaciones de servicio convertidas con la imagen de Terpel.

MÁS EXPERIENCIAS MEMORABLES PARA NUESTROS CLIENTES

Seguimos ofreciendo experiencias memorables con nuestra promoción *La Tanqueadita de la Suerte*, a través de la cual entregamos a nuestros consumidores cuatro vehículos cero kilómetros y bonos para el consumo de combustible durante un año.

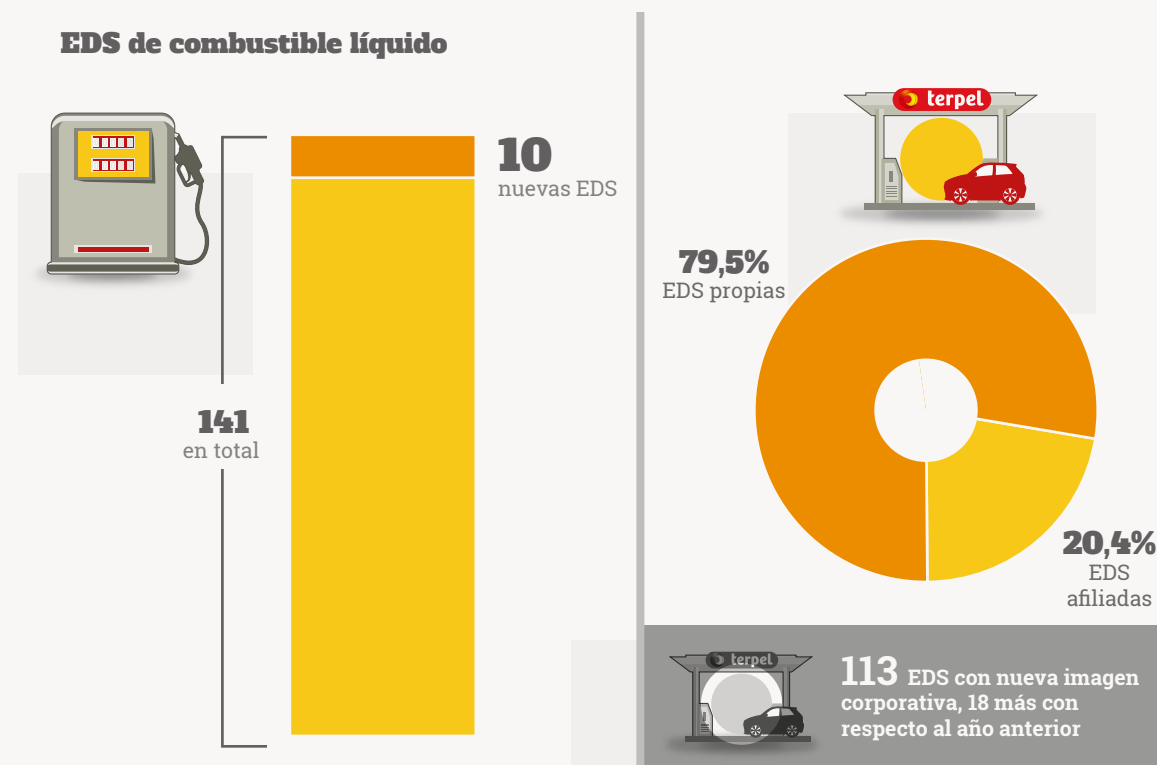
GENERAMOS CAPACIDADES ENTRE LOS ISLEROS, PARA QUE SEAN EL REFLEJO DE NUESTRO SERVICIO

Incrementamos en un 79% la participación de nuestros Isleros en las capacitaciones para mejorar sus prácticas de servicio al cliente, y evaluamos su desempeño mediante el cliente incógnito. En 2018 aumentó la calificación en 4 puntos porcentuales en donde obtuvimos 84% de satisfacción de servicio.

OTRAS ACCIONES RELEVANTES QUE FORTALECIERON NUESTRO DESEMPEÑO

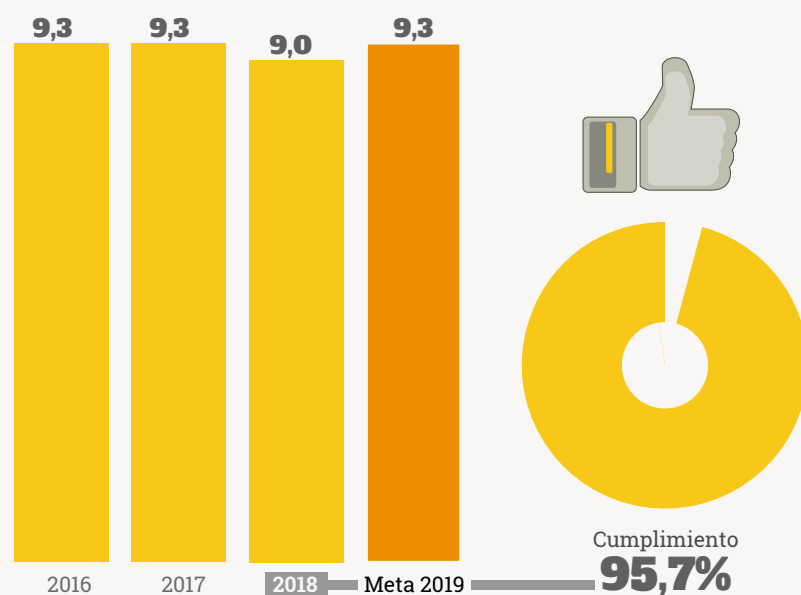
- Renovamos seis contratos de afiliación de la red de EDS de Terpel, que representan el 13% del volumen promedio mensual.
- Iniciamos la implementación de la nueva imagen de Terpel en Ecuador.

PANAMÁ



Nos convertimos en proveedores para el Sistema Integrado de Transporte Mi Bus

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN PANAMÁ (CALIFICACIONES SOBRE 10)



FACTURA ELECTRÓNICA, UN SISTEMA PARA AGILIZAR LA OPERACIÓN

Implementamos la facturación electrónica, que mediante la expedición de un documento fiscal digital legalmente válido, genera eficiencias en los procesos de emisión y radicación de facturas, ajustado al contexto socioeconómico de Panamá. Asimismo, esta iniciativa nos lleva a adoptar un proceso ambiental y económicamente sostenible para clientes y proveedores, agilizando los procesos de atención y servicio, y contribuyendo con la innovación tecnológica en la Compañía.

PAGO CLICK, FACILIDAD PARA LOS CLIENTES

Generamos mejores experiencias al cliente al poner en marcha la plataforma que le permite al consumidor realizar sus pagos en las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, de forma rápida y segura, a través de su teléfono móvil.

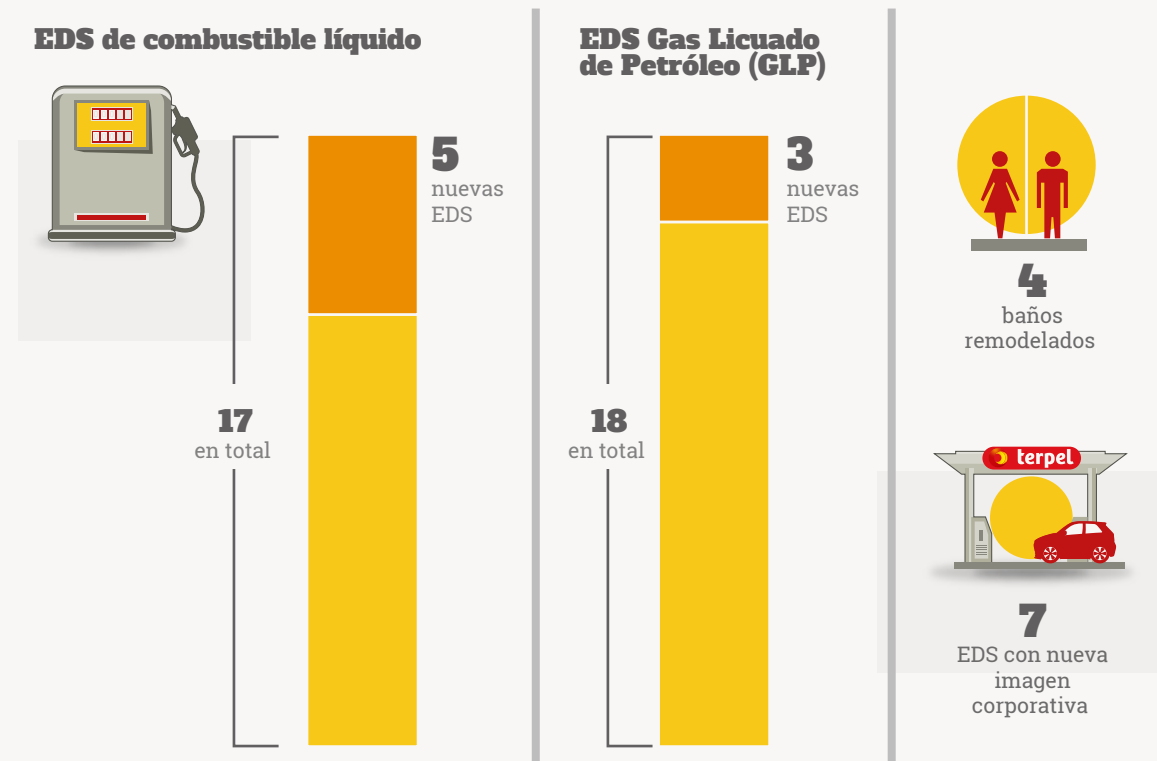
Durante 2018 implementamos el programa en 11 EDS y 6 tiendas de conveniencia, ubicadas en las provincias de Panamá y Panamá Oeste, generando los siguientes beneficios:

- Seguridad en las transacciones, ya que por cuenta del uso de tarjetas de banda magnética se evitan fraudes.
- Eficiencia operativa y control de consumos, debido a que se garantiza el despacho de combustible únicamente a los vehículos autorizados y con las cantidades exactas.
- Rapidez en las transacciones, que son realizadas directamente por el cliente.

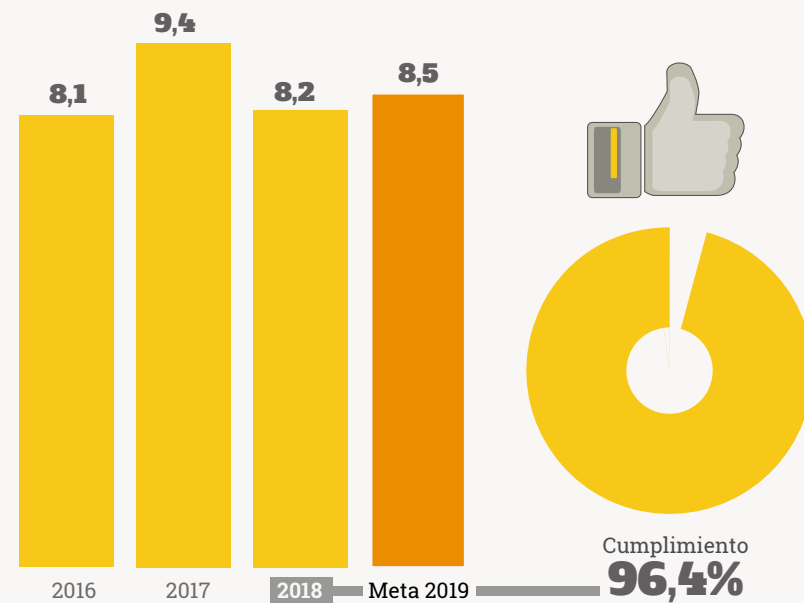
ÉCHALE GANAS, PREMIA A NUESTRO PERSONAL DE EDS

Este programa dirigido a Administradores, Supervisores de turno, Dependientes de tiendas Va&Ven y Quick Shop, y Vendedores de pista de nuestra red de EDS, ha sido diseñado para capacitar, hacer seguimiento y premiar el desempeño profesional y la calidad del servicio en los puntos de trabajo. En 2018, gracias al seguimiento realizado durante el programa, elevamos el indicador de servicio 11 puntos porcentuales, pasando de 80% en 2017 a 91% en 2018.

PERÚ



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN PERÚ (CALIFICACIONES SOBRE 10)



PROGRAMA PITS, PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO

Lanzamos el programa PITS, nuestro programa de incentivos dirigido a Administradores, Asistentes y Representantes de Servicio de las EDS y Tiendas Alto, con el fin de garantizar la implementación de nuestra estrategia en nuestros puntos de venta. A través de PITS, reconocemos y premiamos el servicio, el trabajo constante, el compromiso y el liderazgo.

562
INSCRITOS

550
REDIMIERON PUNTOS EN CATEGORÍAS COMO: HOGAR, TECNOLOGÍA, DEPORTES Y BONOS

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Asunto material: Tecnología e innovación

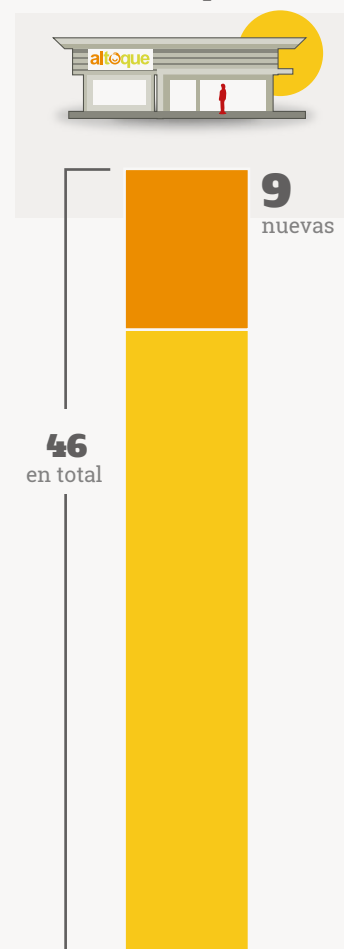
→ GRI 102-6 y GRI 102-44, GRI 102-47

Vamos más allá para que en nuestra red de estaciones de servicio, los consumidores encuentren todo lo que necesitan en su recorrido.

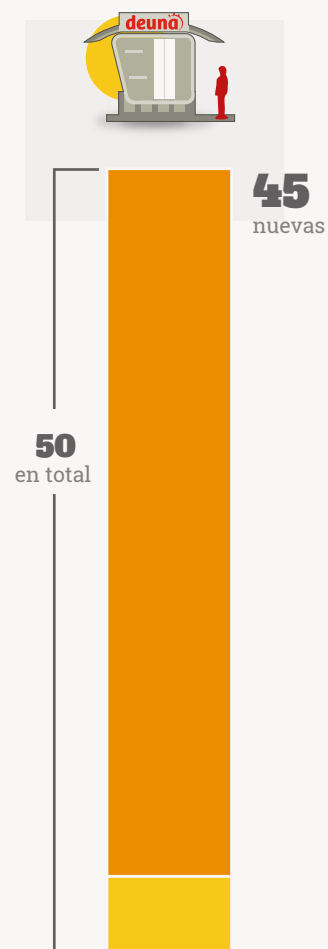
COLOMBIA

Somos más Red, porque llegamos a 100 puntos de servicios complementarios en nuestra red de EDS.

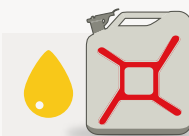
Tiendas altoque



Quioscos deuna



13
Autolavados
Ziclos en total



3
lubriplus en total



5
masterLub en total,
especialistas en el cambio de
lubricantes para motos

Ampliamos nuestra oferta de Servicios Complementarios para llegar a más consumidores. Implementamos nuestro modelo de tiendas, quioscos y autolavados en EDS de afiliados e iniciamos la entrega de las primeras ocho Tiendas altoque en franquicia.

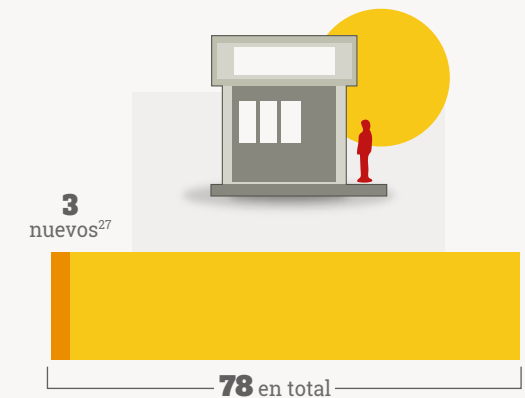
ECUADOR

5 Tiendas Va&Ven

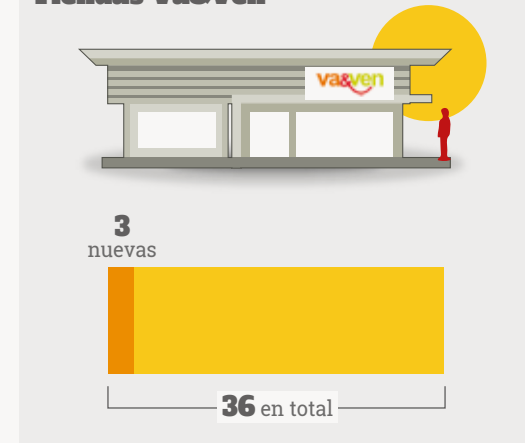


PANAMÁ

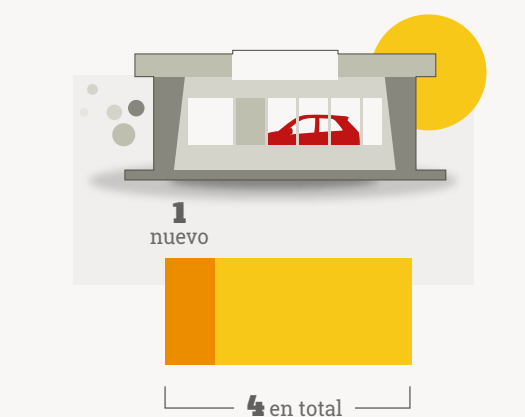
Quioscos Quick Shop



Tiendas Va&Ven



Autolavados Wash'n Go



27. En 2018 se crearon 6 quioscos nuevos, sin embargo 3 de estos se convirtieron al formato de tiendas Va&Ven.

**FRIEND TERPEL, PARA NUESTROS
CLIENTES FINALES**

Lanzamos *Friend Terpel*, enfocado en premiar a nuestros clientes frecuentes en nuestras Tiendas de Conveniencia *Va&Ven* y *Quick Shop*, *Lava autos Wash'n Go*, y *EDS Terpel*, con una mecánica de acumulación y canje de puntos por productos de las tiendas o por combustible. Cerramos 2018 con el programa implementado en el 100% de la red de Tiendas de Conveniencia y EDS, más de 55 mil *Tarjetas Friend Terpel* entregadas, más de 30 mil clientes activos, cerca de 25 mil descargas de la aplicación móvil, y 32 mil transacciones de venta asociadas a las tiendas *Va&Ven* y quioscos *Quick Shop*.

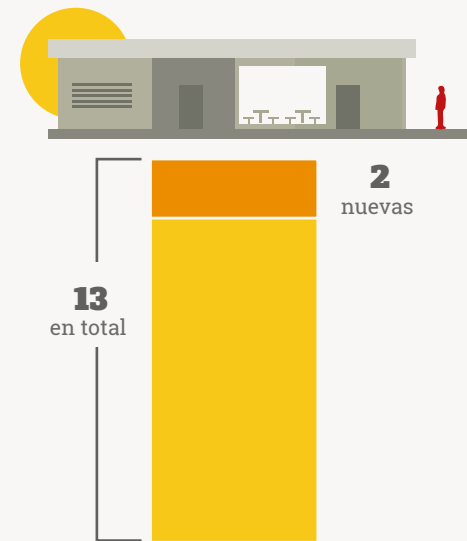
**APLICATIVO DE ADMINISTRACIÓN DE
TAREAS, FACILITA LA OPERACIÓN**

Modernizamos nuestras herramientas para facilitar la gestión de las operaciones en EDS y Tiendas de Conveniencia, a través de la instalación de un aplicativo de administración de tareas, que gestiona de forma rápida y eficiente el cumplimiento de las actividades y permite analizar tendencias para la toma de decisiones.

Al finalizar el año, contamos con 114 Tiendas de Conveniencia y EDS activas, 140 usuarios entre Administradores y Supervisores de Tiendas de Conveniencia y EDS, Asesores Comerciales e Inspectores, permitiendo mejorar los indicadores de cumplimiento hasta niveles del 98% y los resultados de evaluación de los *Check List* de procesos operativos –Imagen, Atención, Mejores Prácticas y Seguridad e Higiene– hasta en un 20%.

PERÚ

Tiendas de conveniencia alto



Con el propósito de ofrecer más y mejores servicios a nuestros clientes en las Tiendas de Conveniencia, ampliamos nuestra oferta de “fast food” y seleccionamos proveedores que se ajustan a nuestras necesidades, haciendo nuestra operación más eficiente. En 2018, logramos un crecimiento en ventas de 28% con respecto al año anterior.

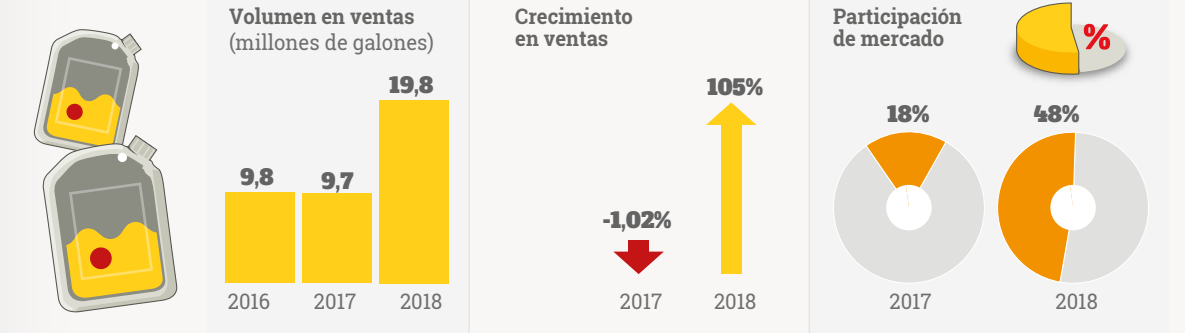


**ENTREGAMOS BENEFICIOS
QUE LLEGAN AL CORAZÓN
DE NUESTROS CLIENTES Y
FORTALECEN NUESTRO DESEO DE
SER LOS NÚMEROS UNO.”**

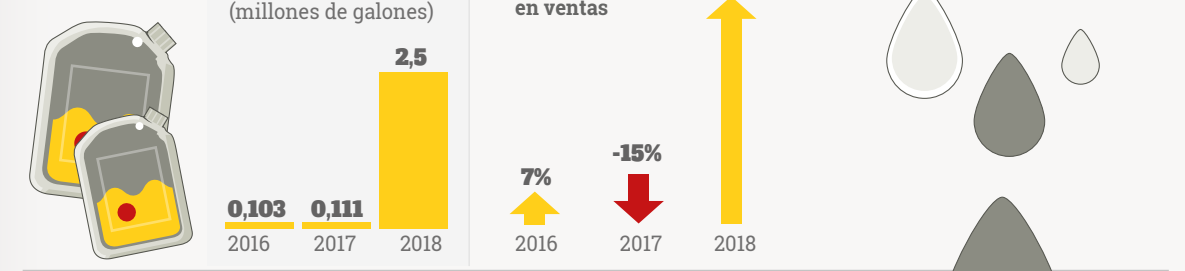
Tony Quintero Mejía,
Vicepresidente de Mercadeo

LUBRICANTES

Colombia²⁸



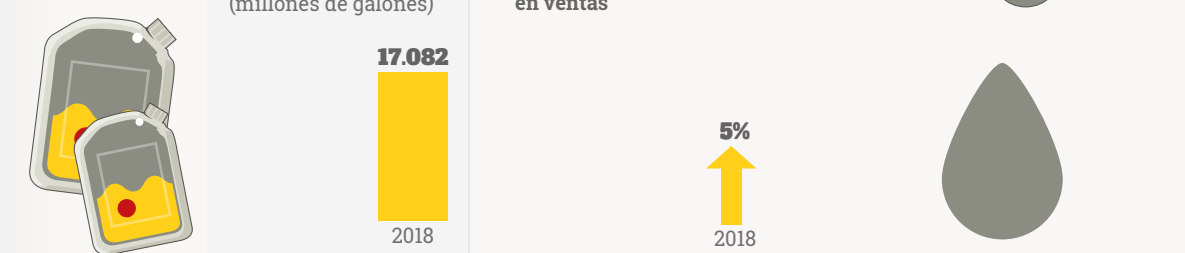
Ecuador



Panamá



Perú



Asunto material: Rentabilidad
→ GRI 102-6, GRI 102-44 y GRI 102-47

28. Incluye exportaciones.

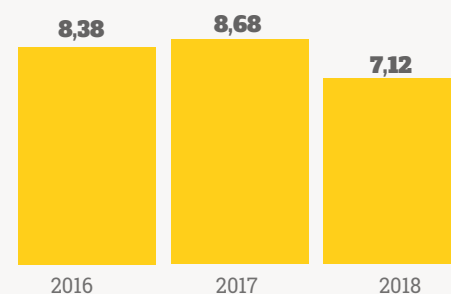
COLOMBIA

9.000
PUNTOS DE VENTA DE LUBRICANTES²⁹

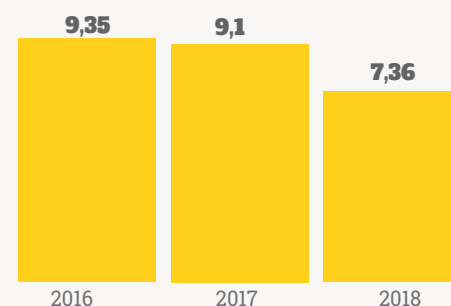
269
CLIENTES DE INDUSTRIA CON COMPRAS RECURRENTE DE LUBRICANTES

9
AGENCIAS DE AUTOS FIELES A LOS LUBRICANTES MOBIL

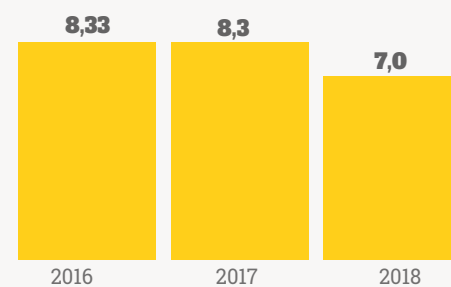
Índice de satisfacción de clientes de lubricantes en Colombia (calificaciones sobre 10)³⁰



Índice de satisfacción de clientes distribuidores de lubricantes en Colombia (calificaciones sobre 10)³¹



Índice de satisfacción de clientes industriales en Colombia (calificaciones sobre 10)³²



INTEGRACIÓN EMPRESARIAL, EXXONMOBIL EN NUESTRO PORTAFOLIO TERPEL

Tomamos el control de la operación de ExxonMobil de Colombia S. A. e integramos la marca a la operación de Terpel en el segmento de lubricantes. De acuerdo con los condicionamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la integración nos implicó desarrollar cambios importantes en nuestro negocio de Lubricantes:

- Transferir a ExxonMobil nuestra Fábrica de Lubricantes de Bucaramanga (Santander) y asumir la Fábrica de Lubricantes de Cartagena (Bolívar) con los respectivos contratos que eran propiedad de ExxonMobil.
- Tomar control del Laboratorio de Puente Aranda en Bogotá D. C.
- Ceder a ExxonMobil Colombia S. A. las marcas Maxter y Maxter Progres, así como parte de los contratos industriales vigentes que incluían el suministro de productos de dichas marcas.
- Sumar a nuestra oferta de productos Terpel el portafolio de productos Mobil y ponerlos a disposición del público en diversos puntos de venta en Colombia, incluyendo nuestra red de EDS.
- Asumir los activos de ExxonMobil en Ecuador y Perú, incluidas las fábricas de lubricantes en cada uno.

Con plena satisfacción frente al proceso que implementamos y como parte de los buenos resultados:

- Operamos sin afectar nuestros **volúmenes de venta**. Mantuvimos la cercanía con los clientes y la comunicación permanente para informarlos sobre el proceso y la continuidad en el negocio.
- Nos convertimos en **líderes del negocio de Lubricantes**. Logramos una mayor participación en el mercado.
- Creamos la **marca Ultrek**, enfocada en atender el segmento de vehículos de transporte pesado, con una línea completa de lubricantes para motores diésel, transmisiones y diferenciales, y como una marca complementaria a los lubricantes Mobil y Terpel.
- **Capacitamos a los distribuidores** sobre la nueva oferta de productos.
- **Presentamos a los aliados de EDS Terpel la nueva estrategia de lubricantes** y la oferta complementaria de las dos marcas para los consumidores.
- Brindamos **soporte comercial** de manera transversal.
- **Continuamos la venta de las dos marcas**, sin afectar la negociación con los clientes, gracias a que mantuvimos al personal de ventas frente a las marcas que venían representando.
- **Evaluamos a 28 distribuidores**, 22 de Terpel y 6 de Mobil, para construir la Red de Distribuidores del Futuro.

29. La información incluye el número de clientes que tienen en total los distribuidores directos y exclusivos de las marcas Mobil y Terpel.
30. Resultados de la evaluación de satisfacción de clientes de lubricantes, elaborada por Brand Strat.
31. Resultados de la evaluación de satisfacción de clientes distribuidores de lubricantes, elaborada por Brand Strat.
32. Resultados de la evaluación de satisfacción de clientes de industria, elaborada por Brand Strat.

Mantuvimos las buenas prácticas de valor agregado para los clientes de las dos marcas. Procesamos **110.000 muestras de aceite usado** en el Laboratorio de Bogotá, lo que implicó llevar a cabo 24 pruebas para cada muestra. Lo anterior nos permitió detectar oportunidades para mejorar los procesos o cambios de producto que generaron optimización de tiempos y eficiencias para los clientes.

Nuestro mayor reto en este proceso fue iniciar la operación de la Fábrica de Lubricantes de Cartagena. Significó acompañar la adaptación de quienes hacían parte de la Fábrica de Bucaramanga a la nueva infraestructura, así como ajustar las líneas de producción para producir dos tipos de lubricantes en la misma fábrica.



LA CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES DE INDUSTRIA, DISTRIBUIDORES Y CANAL AUTOMOTOR, GENERÓ CONFIANZA EN LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, LO QUE SE REFLEJÓ EN EL AUMENTO DE LOS VOLÚMENES DE VENTA DE LUBRICANTES TERPEL E INCLUSO LOS DE MOBIL.”

Rodrigo Ferreira Oyaneder,
Vicepresidente de Lubricantes

AFIANZAMOS EL VÍNCULO CON QUIENES RECOMIENDAN Y VENDEN NUESTROS PRODUCTOS

🗨️ **Asunto material: Acompañamiento a afiliados, clientes y consumidores**
→ GRI 102-44 y GRI 102-47

Programa Tesos

Fortalecemos nuestra relación con mecánicos y lubricadores, quienes recomiendan nuestros productos en los puntos de venta.

A través de este programa, los inscritos, identificados como Tesos, pueden obtener y acumular puntos por la venta de lubricantes Terpel, los cuales se registran en la plataforma www.tesosterpel.com, para convertirlos en incentivos económicos que se entregan cada mes. Adicionalmente, se hacen promociones con el fin de motivar la participación de los Tesos, se entregan obsequios por fechas especiales y se ofrecen capacitaciones y acompañamiento para su desarrollo personal.

En 2018, más de 1.300 Tesos participaron de una experiencia de entretenimiento lúdico, en una gira por nueve ciudades del país.

Club de Especialistas en Lubricación Mobil™

Este programa con 17 años de trayectoria busca reconocer el trabajo y mantener el vínculo emocional con quienes ofrecen y venden los productos Mobil. Por lo anterior, mantenemos los lineamientos para seguir brindando beneficios que mejoran el bienestar y la calidad de vida de los recomendadores y sus familias.

Durante 2018 organizamos cuatro eventos en los parques de diversión de mayor atractivo a nivel nacional, en los que disfrutaron de un día de recreación un total de 2.800 afiliados y sus familias.



Gran Premio Club Delvac

Este premio, que se llevó a cabo en su versión número 31, representa la importancia que Mobil le ha dado al gremio transportador, de allí que en 2018 asumimos desde Terpel este compromiso con quienes son y seguirán siendo nuestros aliados en las carreteras del país.

El Gran Premio Club Delvac se llevó a cabo en el Autódromo de Tocancipá (Cundinamarca), con la participación de 28.000 asistentes y 148 vehículos participantes, en donde se rompieron récords de competencias anteriores, relanzamos el Club Mobil Delvac, realizamos conciertos y celebramos los 31 años de este evento.

ECUADOR

225%

DE CRECIMIENTO EN VENTAS DE LUBRICANTES, AL TOMAR LA OPERACIÓN DE LOS LUBRICANTES MOBIL Y CAT.

PANAMÁ

600

PUNTOS DE VENTA DE LUBRICANTES TERPEL EN PANAMÁ

EL MÁS BERRACO, BENEFICIOS PARA VENDEDORES

Desarrollamos este programa para incentivar a quienes venden los lubricantes Terpel en todos los puntos de venta a nivel nacional, incluidas EDS propias, afiliadas, talleres de repuestos para automóviles y supermercados. Durante 2018 lo implementamos en 238 puntos de venta a nivel nacional y tuvimos la participación de 2.967 personas, quienes recibieron incentivos económicos.

PERÚ

7.409

PUNTOS DE VENTA MOBIL EN PERÚ,

15

EN ESTACIONES DE SERVICIO Y

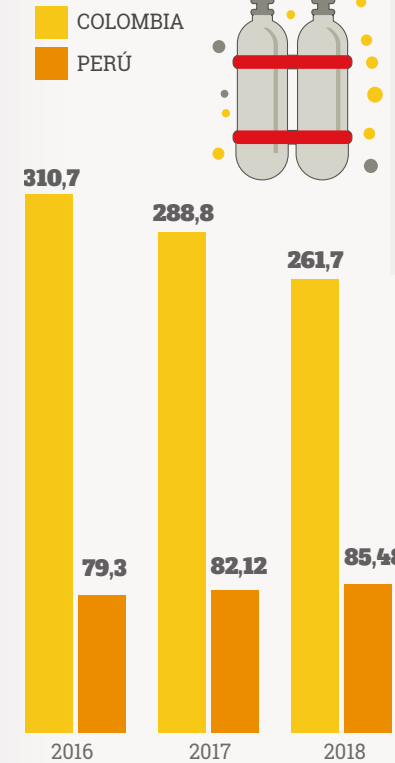
87

EN PUNTOS INDUSTRIALES.

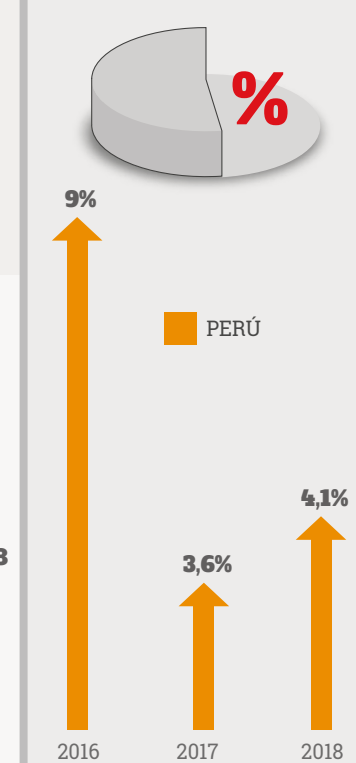
Nuestros mayores avances en la operación de lubricantes se dieron en la Planta de Lubricantes Callao, en la cual aumentamos la productividad y mejoramos la eficiencia en la operación.

GAS NATURAL VEHICULAR

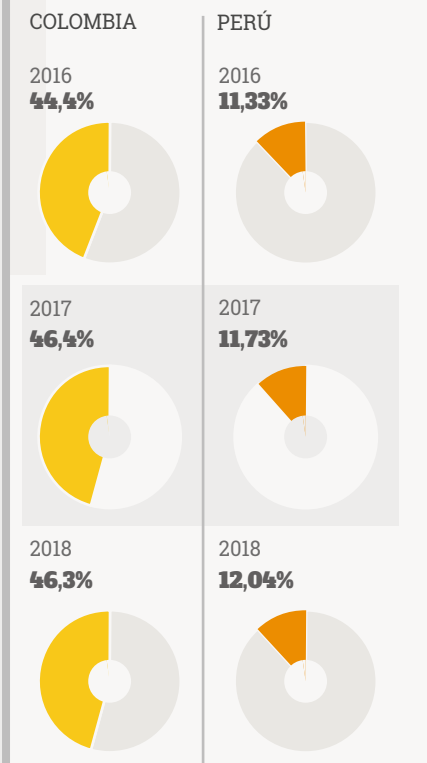
Volumen en ventas
(millones de metros³)



Crecimiento en ventas
(porcentaje)

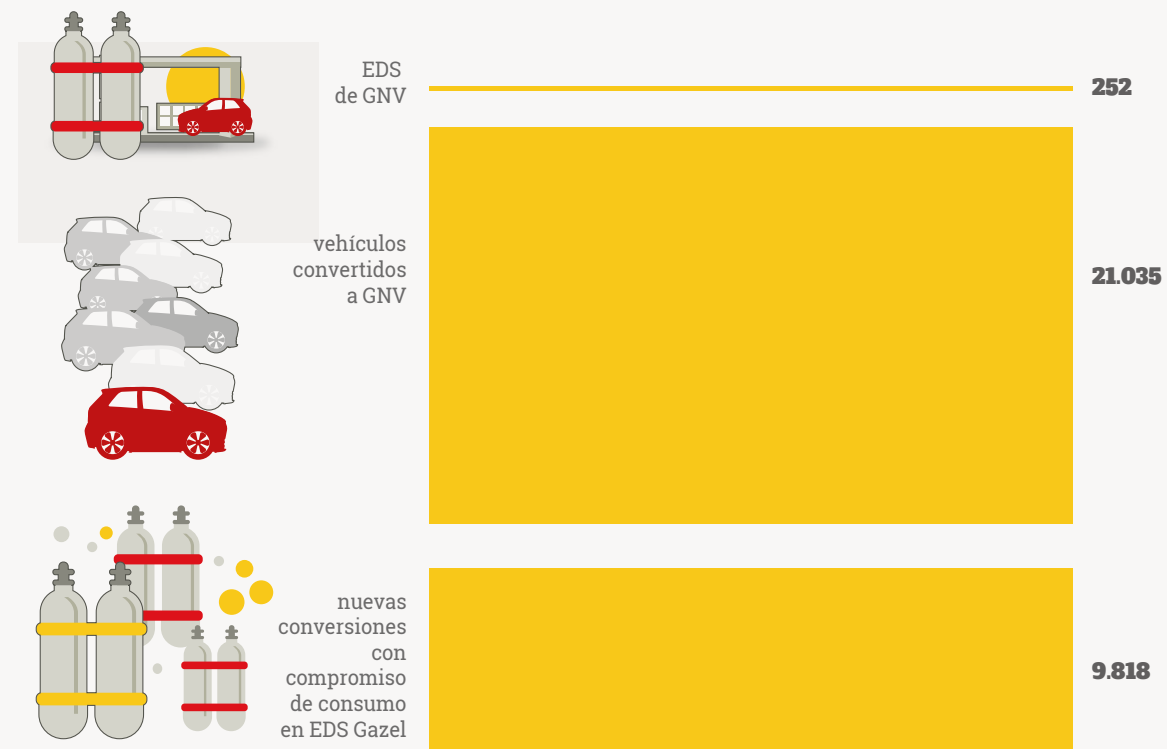


Participación de mercado
(porcentaje)

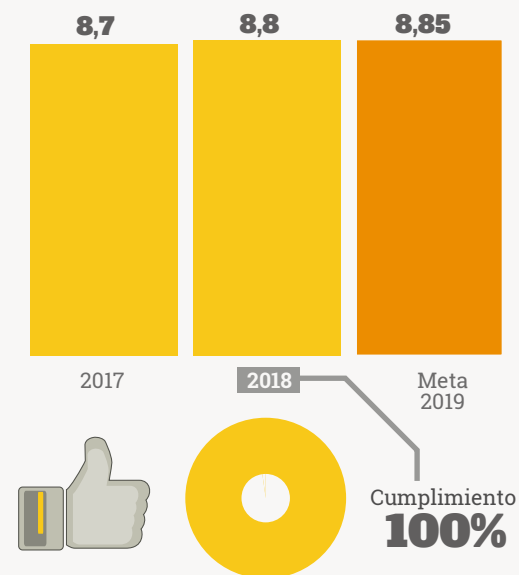


- ☰ Asunto material: Rentabilidad
- ☰ Asunto material: Tecnología e innovación
- GRI 102-6, GRI 102-44 y GRI 102-47

COLOMBIA



Índice de satisfacción en Colombia
(calificaciones sobre 10)³³



33. Resultados de la evaluación de satisfacción de clientes de Industria, elaborada por Brand Strat.

VEHÍCULO 100% GAS NATURAL
VEHICULAR

- 🔗 Asunto material: Tecnología e innovación
- 🌱 ODS 7
- 🔄 Principio 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En alianza con Hyundai desarrollamos un vehículo con conversión exclusiva a GNV. Al cierre del año, 74 taxis de la marca aliada se encontraban circulando con el nuevo sistema dedicado totalmente a gas. Cabe recordar los beneficios de este sistema en cuanto al ahorro económico frente al uso de gasolina corriente, la disminución en las emisiones de material particulado y el uso de tecnología segura.

GAS NATURAL EN
TRANSPORTE DE CARGA

Acompañamos a nuestros clientes de transporte pesado en el uso de GNV en sus vehículos. La iniciativa que reduce el impacto ambiental debido a la baja emisión de gases efecto invernadero, genera adicionalmente beneficios económicos al consumidor, en cuanto a un menor precio tanto en el costo del combustible como en el mantenimiento del automotor.

CLUB GAZEL

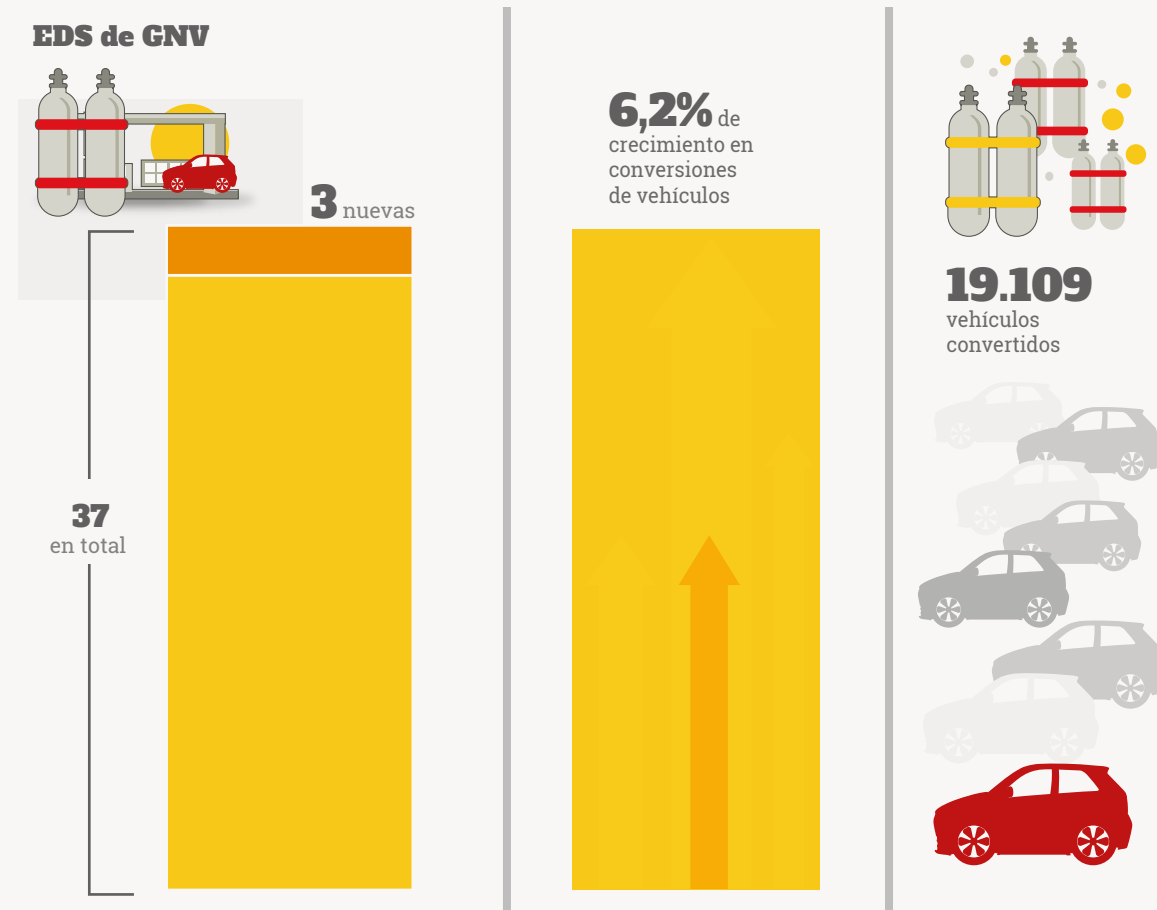
- 🔗 Asunto material: Acompañamiento a afiliados, clientes y consumidores
- GRI 102-44 y GRI 102-47

Ofrecemos más y mejores beneficios a nuestros clientes a partir del programa de fidelización *Club Gazel*. En 2018, 135.928 aliados del programa, es decir, 27,5% más que en 2017, redimieron 591.409 premios, lo que significó un promedio de 4,3 premios por aliado. Esto demuestra una mayor acogida del programa y nos impulsa a mejorar cada vez más en nuestro portafolio de beneficios.

PROGRAMA CARRERA DE GAZELAS

Incentivamos a nuestros Isleros, Despachadores, personal técnico y Administradores de EDS de GNV y talleres de conversión, a mejorar cada día para ofrecer un excelente servicio.

PERÚ



CLUB GAZEL

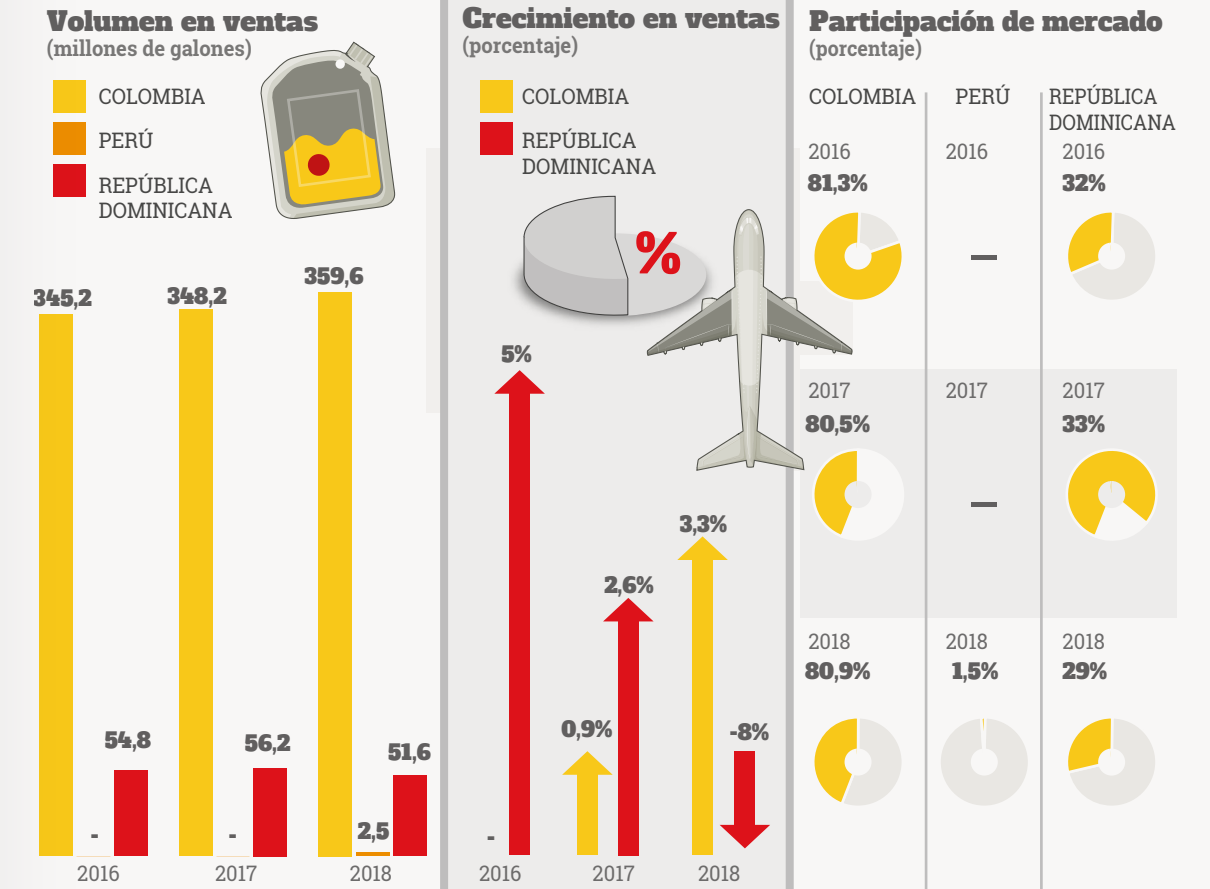
Asunto material: Acompañamiento a afiliados, clientes y consumidores
→ GRI 102-44 y GRI 102-47

Actualizamos los beneficios del programa Club Gazel con nuevas ofertas que generan mayores y mejores experiencias a nuestros 46 mil clientes activos:

- Beneficios por temporada como Día de la Madre, Día del Padre, Halloween y Navidad.
- Combos en nuestras tiendas alto.
- Alianzas con empresas que ofrecen descuentos en repuestos y certificaciones.
- Recargas de celular.

A partir de esta nueva oferta generamos una actividad del 83% de los inscritos durante 2018.

AVIACIÓN



Asunto material: Rentabilidad
→ GRI 102-6, GRI 102-44 y GRI 102-47

MANUAL DE CALIDAD DE OPERACIONES DE AVIACIÓN

Estandarizamos nuestra operación en Perú y República Dominicana a partir del proceso de homologación del Manual de Calidad, al cual integramos las normas de estándares internacionales (JIG y ATA103), lo que, además, nos permite compararnos con otras empresas referentes de la industria.

SINERGIAS QUE POTENCIAN EL NEGOCIO

Adelantamos la primera negociación conjunta entre Colombia, Perú y República Dominicana para proveer combustible a la aerolínea internacional Copa Airlines.

COLOMBIA

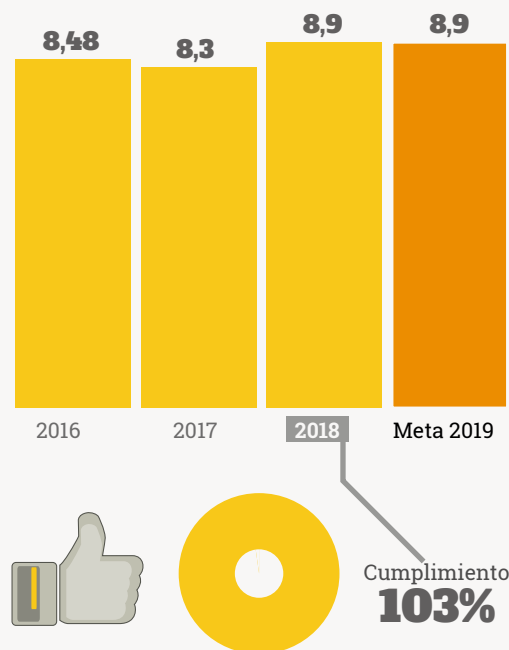
Atendimos 21 aeropuertos a nivel nacional.

Recibimos certificación en las nuevas versiones ISO 9001, 14001 y 18001.

Lanzamos la operación en el aeropuerto de Villavicencio en los Llanos Orientales.

Extendimos nuestras buenas prácticas ambientales a más aeropuertos y clientes del negocio.

Índice de satisfacción Colombia (calificaciones sobre 10)³⁴



INSTALACIÓN DE ROBOTS EN PROCESOS OPERATIVOS

En Terpel innovamos para agilizar la operación. Instalamos el sistema RPA (Robotic Process Automation) que potencia el tiempo de nuestro equipo de trabajo, aumenta la eficiencia en los procesos operativos y disminuye la probabilidad de errores, todo ello para seguir brindando beneficios a nuestros clientes de Aviación.

ESPECIALIZAMOS NUESTRO SERVICIO

Definimos el nuevo esquema para atención de aerolíneas en ruta internacional que nos permite mayores eficiencias a través de Terpel Exportaciones S. A. S.

ESCUELAS TERPEL

Implementamos un nuevo módulo de filtración en la *Escuela de Aviación*.

Desarrollamos la *Escuela de Combustibles de Aviación* y graduamos a personal de clientes como: Avianca, la Fuerza Aérea Colombiana, el Ejército Nacional de Colombia y la Organización de las Naciones Unidas (ONU).



LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS NOS PERMITE TRASLADAR EFICIENCIA A NUESTROS CLIENTES, DISMINUYENDO LOS ERRORES, HACIENDO LOS PROCESOS MÁS CORTOS, RÁPIDOS Y CONFIABLES.”

Liliana Tovar,
Vicepresidenta de Aviación y Marinos

PERÚ

Iniciamos la operación en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, de Lima, principal aeropuerto del país.

NUESTRO NEGOCIO DE AVIACIÓN EN PERÚ

Iniciar la comercialización y operación del suministro de combustibles de aviación en el país significó interiorizar la cultura Terpel y alinear los procesos administrativos y operativos con Colombia para garantizar seguridad, puntualidad y protección del ambiente.

REPÚBLICA DOMINICANA

Operamos cinco aeropuertos en el país.

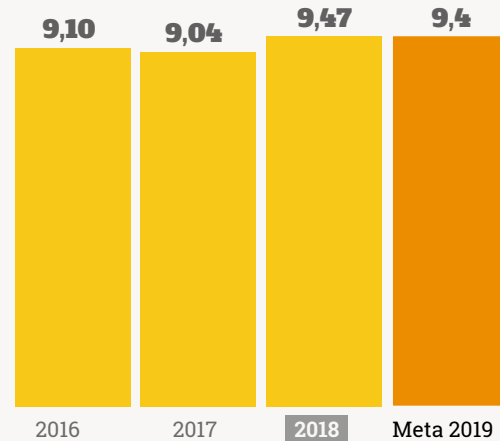
VOLUMEN DE VENTAS DE COMBUSTIBLE DE AVIACIÓN EN EL PAÍS

En República Dominicana, si bien durante 2018 hubo incremento de 5,2% en la cantidad de pasajeros que se movilizaron en el país, nuestra operación tuvo un decrecimiento debido al bajo número de pasajeros en los principales aeropuertos donde tenemos operación. Mientras el mercado de combustible jet creció en un 0,6% en República Dominicana, en Terpel decrecimos 8,1%.

ESCUELA DE COMBUSTIBLES DE AVIACIÓN

Realizamos cuatro módulos de la Escuela de Combustibles de Aviación enfocados en clientes de aerolíneas y del ejército, con el propósito de afianzar el conocimiento y las buenas prácticas sobre el manejo de combustibles y sobre el proceso que se requiere para mantener la calidad del combustible en sus aviones.

Índice de satisfacción en República Dominicana (calificaciones sobre 10)³⁵



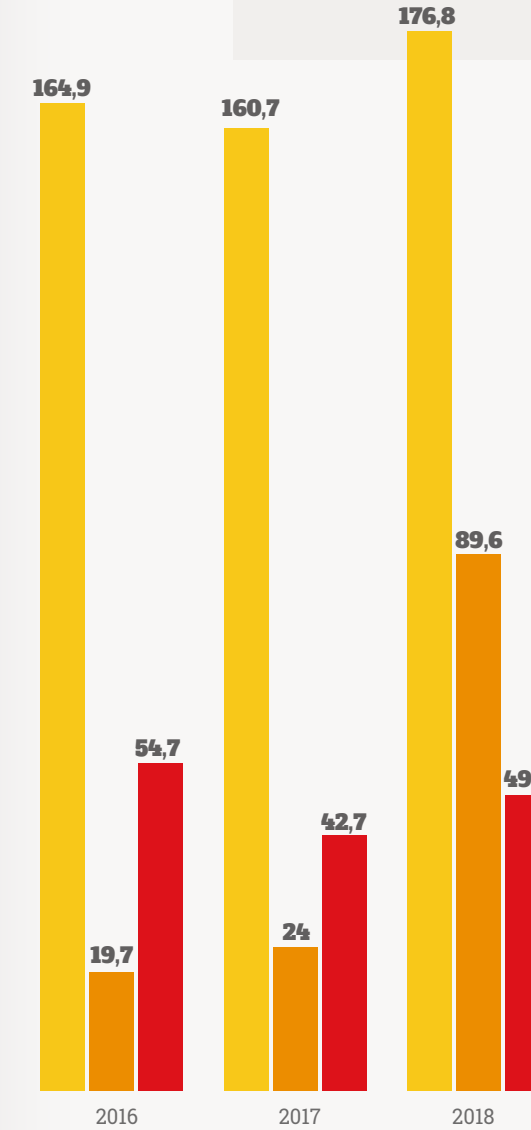
Cumplimiento **104%**

35. Resultados de la evaluación de satisfacción de clientes de Aviación, elaborada por Brand Strat.

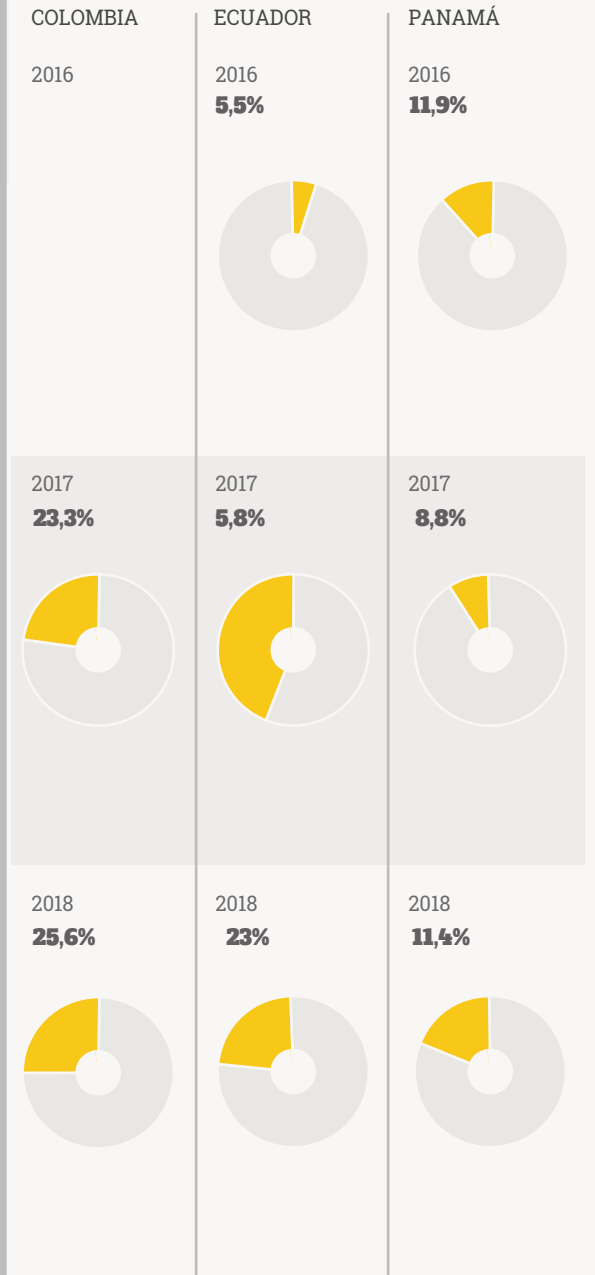
INDUSTRIA

Volumen en ventas (millones de galones)

- COLOMBIA
- ECUADOR
- PANAMÁ



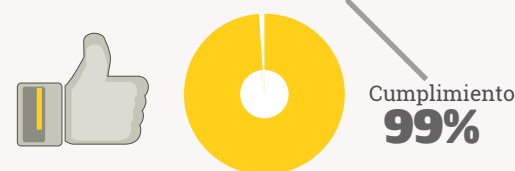
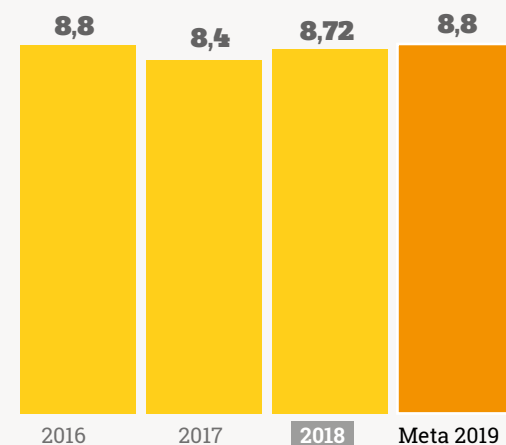
Participación de mercado (porcentaje)



Asunto material: Rentabilidad
→ GRI 102-6, GRI 102-44 y GRI 102-47

COLOMBIA

Índice de satisfacción Colombia (calificaciones sobre 10)³⁶



RUMBO TERPEL, AHORA ES DIGITAL

🗨️ **Asunto material: Acompañamiento a afiliados, clientes y consumidores + Tecnología e innovación**
→ GRI 102-44 y GRI 102-47

Este programa, presente en la red de estaciones de servicio interconectadas más grande del país, está encaminado a administrar y controlar el suministro de combustibles líquidos y de GNV para las empresas con flotas de transporte, y a partir de 2018 cuenta con la nueva plataforma tecnológica *Rumbo Digital*, la cual nos permite una mayor y mejor interacción con los clientes.

12%

MÁS DE VEHÍCULOS INSCRITOS:
79.995 EN TOTAL.

17%

EDS DE COMBUSTIBLE LÍQUIDOS
INTERCONECTADAS: 708 EN TOTAL.

244

EDS DE GNV INTERCONECTADAS.

9,7%

DE PARTICIPACIÓN EN VENTAS DE LA
RED DE LÍQUIDOS Y 19,2% EN VENTAS
DE LA RED DE GNV.

8,5

DE SATISFACCIÓN POR PARTE DE
NUESTROS CLIENTES.

RECONOCIMIENTOS DE BIMBO
Y GRAN TERRA COMO SUS
PROVEEDORES ESTRATÉGICOS.

Grandes flotas

- 1.159 clientes tienen acceso a la herramienta de administración de control.
- 1.380 clientes de combustible líquido y 349 de GNV activos.

- 590 clientes migraron al nuevo canal digital y tienen a su disposición el ingreso al portal y la autorización en línea para Grandes Flotas, *Mi Empresa* y Comunidades.
- 1.053 conductores se graduaron del diplomado en *Fundamentos de Transporte de Carga*, con lo cual contribuimos con su profesionalización.

Mi Empresa

630

CLIENTES ACTIVOS

Este programa se ofrece a PYMES que desean tener control sobre el combustible de sus flotas de vehículos. Durante el 2018 decreció en el número de ingresos debido a la imposibilidad de generar una factura como soporte a la venta del producto. Por lo anterior, en el corto plazo implementaremos en *Rumbo Digital* el cambio de modelo contable, pasando de un medio de pago a venta o suministro de producto para clientes prepago, esto con el fin de realizar facturación a clientes activos y nuevos clientes. Asimismo, incluiremos un nuevo medio de pago a través de recargas con tarjeta de crédito.

INDUSTRIA LIMPIA

A través de Industria Limpia, compartimos con nuestros clientes las mejores prácticas para la operación y el control de combustible, por medio de cuatro frentes puntuales:

- *Escuela de Industria.*
- *Balance Operativo.*
- *Escuela de Isleros.*
- *Bitácora Ambiental.*

En 2018, capacitamos a 521 clientes en el manejo responsable de combustible.

ALIADOS DEL PAÍS CON EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO (SITM) DE BOGOTÁ

Socializamos con los operadores del SITM, información sobre las diferentes energías para mover el transporte de la ciudad.

ECUADOR

- Firmamos contrato con UNACEM, empresa productora de cemento, para el suministro de combustible por los próximos tres años, lo que nos representa el 11% de las ventas en este sector.
- Aumentamos el volumen de las ventas en 65,6 millones de galones mes.

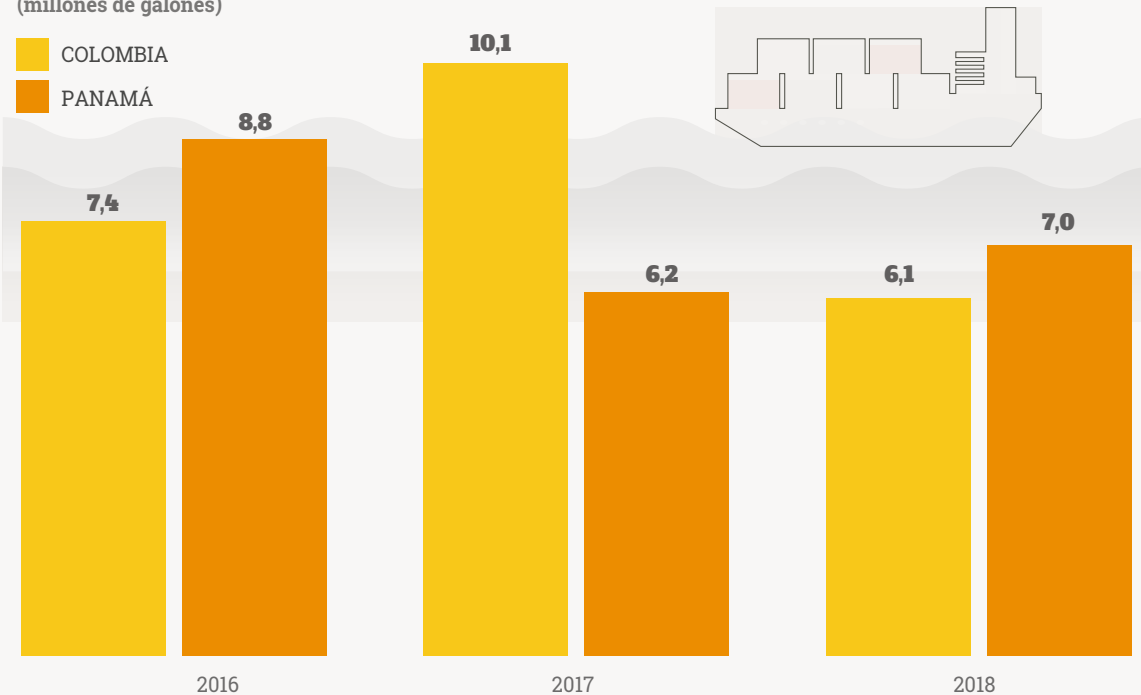
PANAMÁ

Implementamos tanques de auto-contenido con sistemas de despacho integrado, para prevenir posibles derrames en caso de filtración del producto y mantener una operación más confiable y segura.

MARINOS

Volumen en ventas (millones de galones)

COLOMBIA
PANAMÁ



Asunto material: Rentabilidad
→ GRI 102-6, GRI 102-44 y GRI 102-47

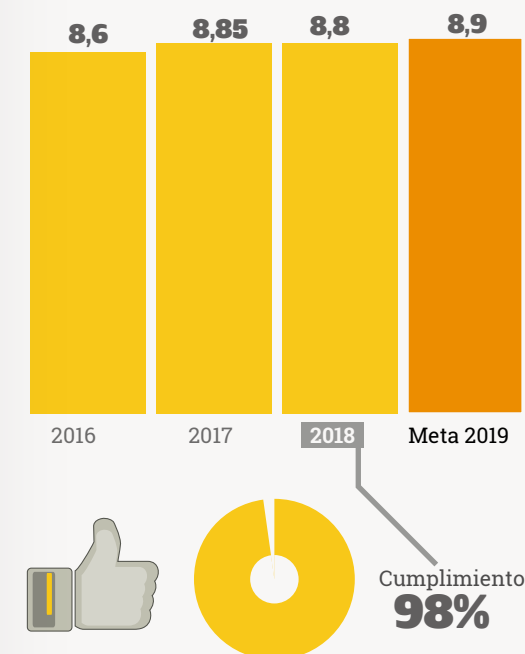
COLOMBIA

10
PUERTOS ATENDIDOS

28
TERMINALES MARÍTIMAS
ATENDIDAS

127
CLIENTES INTERNACIONALES
DE MARINE DIÉSEL

Índice de satisfacción en Colombia (calificaciones sobre 10)



LLEGAMOS A MÁS CLIENTES

Brindamos el mejor servicio a nuestros clientes, por ello movilizamos combustible marino en camiones cisterna y barcaza para atender sus necesidades e incrementamos nuestra base de clientes internacionales.

NUEVA NORMATIVIDAD IMO

A partir del análisis de la nueva normatividad IMO 2020 (International Maritime Organization) y en línea con la misma, efectuamos negociaciones con siete clientes internacionales y reactivamos la relación con otro grupo de clientes para el potencial consumo de combustible limpio.

La nueva normatividad IMO 2020 (International Maritime Organization), indica que la industria marítima deberá hacer uso de combustibles que no contengan azufre, con el fin de disminuir la emisión de material particulado al ambiente, y de esta manera, seguir haciendo frente al cambio climático.



ESTAMOS EN UNA CONSTANTE ACTUALIZACIÓN FRENTE A LA NORMATIVIDAD Y LOS CAMBIOS QUE ENFRENTAN LOS COMBUSTIBLES EN EL MUNDO, LO QUE NOS PERMITE DARLE CONFIABILIDAD A NUESTROS CLIENTES EN LA OPERACIÓN.”

Liliana Tovar,
Vicepresidente de Aviación y Marinos

PANAMÁ

18
PUERTOS ATENDIDOS

9
TERMINALES MARÍTIMAS
ATENDIDAS

DESPACHOS EFICIENTES

Optimizamos las operaciones de despacho a naves durante 24 horas al día, los siete días de la semana, gracias al trabajo conjunto entre los equipos de marinos de la Organización Terpel y COPEC, y al abastecimiento de combustible por barcaza.

SEGURIDAD PARA LA OPERACIÓN

Con el ánimo de mejorar la seguridad de nuestra operación de Marinos, implementamos modificaciones en la infraestructura, mediante la instalación de tanques de auto-contenido que previenen el derrame de combustible en caso de escape.

**COMUNICACIÓN
CON NUESTROS
CLIENTES****UN SERVICIO DIRECTO
AL CLIENTE**

- Consolidamos la operación del *Centro Estratégico de Servicio* (CES) por medio del cual prestamos atención personalizada a los clientes de los distintos negocios, lo que nos permite ser más asertivos en la comunicación. A partir de 2017 hemos dado soporte al programa Club Terpel LifeMiles con un promedio de 12.700 solicitudes al mes y un total de 158.124 en el año. En el 2018, ampliamos el soporte al programa Rumbo Terpel, cubriendo un aproximado de 10.000 solicitudes al mes y recibimos solicitudes de otros programas, llegando a un total de 421.960 solicitudes atendidas, lo que significó un incremento de 166% con respecto al año anterior. Los principales canales de atención fueron: teléfono, correo electrónico y chat en línea.
- Más de 20 mil seguidores en Twitter (@TERPELCOL).
- Nos acercamos a los 113.601 seguidores en Facebook (/TERPELCOLOMBIA).

**COLOMBIA****EDS**

Liderar la evolución de la electromovilidad en el país.

Jalonar una cultura diferencial de servicio al cliente a través de herramientas que faciliten la gestión comercial del mismo.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Fortalecer las líneas de negocios complementarios en las EDS.

LUBRICANTES

Definir una red de distribuidores optimizada, incrementando la participación de mercado de nuestras marcas (Mobil y Terpel) a través de este canal.

Trasladar el laboratorio de servicio de aceite usado a un terreno propio y convertir el laboratorio de una unidad de servicio en un centro de negocio.

AVIACIÓN

Fortalecer las iniciativas de optimización operativa que nos permitan seguir manteniendo un bajo impacto ambiental.

INDUSTRIA

Gestionar desde la parte normativa, logística y de operaciones, la posibilidad de realizar ventas a grandes clientes no intermediarios.

MARINOS

Preparar la nueva norma de combustible (IMO 2020), con proyección de mayor consumo de diésel en la industria mundial.



L I D E R A Z G O

CRECIMIENTO DEL EQUIPO TERPEL

→ GRI 103-1 y GRI 103-2

Contribuimos con el bienestar de nuestros empleados, quienes se identifican con nuestros valores y con la estrategia. Gracias a su vocación de servicio, estamos orientados a ser la marca número N° 1 en el corazón de los consumidores.

Sabemos que personas y organizaciones se escogen mutuamente para trabajar por objetivos comunes, compartir valores y generar dinámicas de crecimiento favorables para ambos. 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; promovemos 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.

OFRECEMOS RELACIONES Y CONDICIONES LABORALES JUSTAS

Asunto material: Relaciones y condiciones laborales justas

→ GRI 102-7, GRI 102-8 GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1 y GRI 103-2

ODS 8

Proveemos condiciones de trabajo dignas, representadas en salarios justos y competitivos. Respetamos sus derechos, la equidad de género, la estabilidad laboral, el aporte a la calidad de vida y el bienestar de los empleados y sus familias.

Ofrecemos igualdad de oportunidades. Nuestro equipo, incluyendo todos los países donde operamos, está conformado por un 47% de mujeres y un 53% de hombres, aproximándonos a la paridad de género.

En el 2018 ajustamos nuestra Política de Derechos Humanos con respecto a la posición de Terpel frente a la diversidad, la inclusión y los principios de igualdad de oportunidades para nuestros empleados³⁷.


NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

→ GRI 405-1

NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS SEGÚN PAÍS Y GÉNERO

	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Colombia	456	841	1.297	462	867	1.329	496	907	1.403
Ecuador	22	36	58	23	34	57	32	47	79
Panamá	493	392	885	555	466	1.021	561	436	997
Perú	260	137	397	289	119	408	281	125	406
República Dominicana	10	73	83	10	74	84	9	73	82
Consolidado	1.241	1.479	2.720	1.339	1.560	2.899	1.394	1.573	2.967


NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS SEGÚN TIPO DE CONTRATO Y PAÍS



	2016		2017		2018	
	Término fijo	Término indefinido	Término fijo	Término indefinido	Término fijo	Término indefinido
Colombia ³⁸	53	1.244	58	1.271	73	1.330
Ecuador	0	57	0	57	7	72
Panamá	3	882	0	1.021	0	997
Perú	359	38	359	49	9	397
República Dominicana	0	83	0	84	0	82
Consolidado	415	2.304	417	2.482	89	2.878

NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS SEGÚN TIPO DE CONTRATO, GÉNERO Y PAÍS

El 97% del total de nuestros empleados a nivel corporativo, cuenta con contrato a término indefinido, lo cual se traduce en estabilidad no solo para las personas sino para la operación.



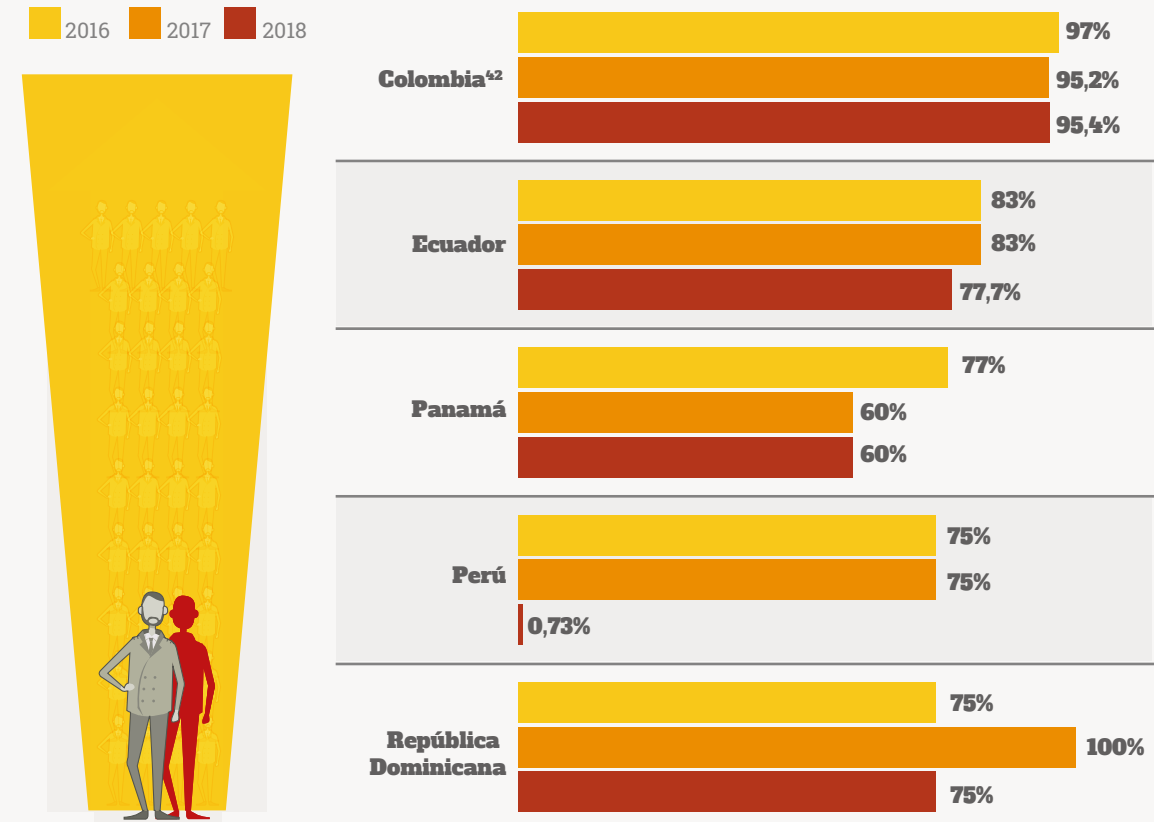
	2018			
	Término fijo		Término indefinido	
Colombia ³⁹	22	51	474	856
Ecuador	5	2	27	45
Panamá	0	0	561	436
Perú	2	7	279	118
República Dominicana	0	0	9	73
Consolidado	29	60	1350	1.528

37. Para ampliar información consulte el siguiente enlace: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/CO.P11-Politica-de-derechos-humanos.pdf>

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

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

PORCENTAJE DE EMPLEADOS DE LA ALTA DIRECCIÓN DE PROCEDENCIA LOCAL⁴⁰ SEGÚN PAÍS⁴¹
→ GRI 202-2



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA
SEGÚN RANGOS DE EDAD Y GÉNERO
(NÚMERO DE PERSONAS)⁴³

Consolidado	2016			2017			2018		
	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total
18-30 años	430	447	877	475	482	957	-	-	893
30-40 años	540	605	1.145	578	604	1.182	-	-	1.143
+40 años	271	427	698	286	474	760	-	-	931

40. Nacidos en los países donde opera Terpel.
41. Cargos considerados de alta dirección en países diferentes a Colombia: Gerentes, Directores y Jefaturas.
42. Cargos considerados de alta dirección en Colombia: Presidente, Vicepresidente, Gerentes y Directores.
43. Realizamos cambios en la presentación de la información, con el propósito de alinearnos con la información que reporta COPEC en su informe de sostenibilidad. → GRI 102-48

Colombia	2016			2017			2018		
	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total
18-30 años	110	199	309	105	194	299	116	198	314
30-40 años	222	366	588	224	374	598	208	355	563
+40 años	124	276	400	133	299	432	172	354	526

Ecuador	2016			2017			2018		
	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total
18-30 años	14	11	25	9	10	19	15	16	31
30-40 años	5	10	15	11	13	24	8	9	17
+40 años	3	15	18	3	11	14	9	22	31

Panamá	2016			2017			2018		
	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total
18-30 años	174	163	337	208	214	422	207	194	401
30-40 años	204	127	331	228	140	368	199	138	337
+40 años	115	102	217	119	112	231	155	104	259

Perú	2016			2017			2018		
	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total	Icono	Icono	Total
18-30 años	130	71	201	153	60	213	103	36	139
30-40 años	102	47	149	106	36	142	136	47	183
+40 años	28	19	47	30	23	53	42	42	84

República Dominicana	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
18-30 años	2	3	5	0	4	4	1	7	8
30-40 años	7	55	62	9	41	50	6	37	43
+40 años	1	15	16	1	29	30	2	29	31

**DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA
SEGÚN CARGOS Y GÉNERO
(NÚMERO DE PERSONAS)⁴⁴**

Consolidado	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Gerentes y Ejecutivos ⁴⁵	11	31	42	40	74	114	63	116	179
Profesionales y Técnicos ⁴⁶	227	185	412	611	606	1.217	651	622	1.273
Otros Trabajadores ⁴⁷	1.003	1.263	2.266	688	880	1.568	665	850	1.515

Colombia	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Gerentes y Ejecutivos	8	20	28	32	52	84	41	69	110
Profesionales y Técnicos	26	32	58	393	445	838	414	476	890
Otros trabajadores	422	789	1.211	37	370	407	41	362	403

Ecuador	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Gerentes y Ejecutivos	1	3	4	1	3	4	2	9	11
Profesionales y Técnicos	8	11	19	13	11	24	21	15	36
Otros Trabajadores	13	22	35	9	20	29	9	23	32

Panamá	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Gerentes y Ejecutivos	1	4	5	5	13	18	5	16	21
Profesionales y Técnicos	156	89	245	162	94	256	171	92	263
Otros Trabajadores	336	299	635	388	359	747	385	328	713







Perú	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Gerentes y Ejecutivos	1	3	4	1	3	4	14	19	33
Profesionales y Técnicos	30	36	66	34	41	75	38	22	60
Otros Trabajadores	229	98	327	254	75	329	229	84	313

44. Realizamos cambios en la presentación de la información, con el propósito de alinearnos con la información que reporta COPEC en su informe de sostenibilidad. → GRI 102-48

45. Gerentes y Ejecutivos (Incluye: Presidente, Vicepresidentes, Gerentes y Directores).




46. Profesionales y Técnicos (Incluye: Jefes, Ejecutivos, Analistas, Supervisores, Técnicos, Asistentes).

47. Otros trabajadores (Incluye: Operarios).

República Dominicana	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Gerentes y Ejecutivos	0	1	1	1	3	4	1	3	4
Profesionales y Técnicos	7	17	24	9	15	24	7	17	24
Otros Trabajadores	3	55	58	0	56	56	1	53	54

**PROMEDIO DE REMUNERACIÓN
SEGÚN NIVEL DE CARGO Y GÉNERO
(SALARIO BASE Y OTROS INCENTIVOS
MONETARIOS PRESENTADOS EN COP)⁴⁸**

→ GRI 405-2





	Colombia		Ecuador		Panamá	
						
Gerentes y Ejecutivos ⁴⁹	35.686.602	42.926.445	20.352.794	22.145.811	15.273.825	21.773.325
Profesionales y Técnicos ⁵⁰	3.663.565	3.297.306	4.850.414	6.084.929	4.224.675	7.084.455
Otros Trabajadores ⁵¹	1.398.140	1.913.738	1.506.389	1.862.237	1.923.852	1.949.850

48. Realizamos cambios en la presentación de la información, con el propósito de alinearnos con la información que reporta COPEC en su informe de sostenibilidad. → GRI 102-48

49. Gerentes y Ejecutivos (Incluye: Presidente, Vicepresidentes, Gerentes y Directores).

50. Profesionales y Técnicos (Incluye: Jefes, Ejecutivos, Analistas, Supervisores, Técnicos, Asistentes).

51. Otros trabajadores (Incluye: Operarios).

	Perú		República Dominicana	
				
Gerentes y Ejecutivos ⁵²	19.943.716	24.090.397	10.035.228	15.608.549
Profesionales y Técnicos ⁵³	4.130.432	3.295.247	4.146.681	5.183.351
Otros Trabajadores ⁵⁴	1.095.166	1.095.166	2.083.090	2.661.545

EN COLOMBIA

Integración Terpel - ExxonMobil, un proceso exitoso

Nuestro foco estratégico centrado en las personas, nos orienta a trabajar en el cuidado del talento humano como parte de nuestra oferta de valor y por ello nos consolidamos cada día como la marca N° 1 en el corazón del equipo Terpel.



A RAÍZ DE LA INTEGRACIÓN CON EXXONMOBIL, ASUMIMOS EL RETO DE MANTENER A LOS EQUIPOS DE TRABAJO QUIENES SON NUESTRO ACTIVO MÁS PRECIADO, GARANTIZANDO SU ESTABILIDAD LABORAL Y FAMILIAR DENTRO DE LA COMPAÑÍA.”

María Mercedes Carrasquilla,
Vicepresidenta de Gestión Humana y Administrativo

Durante el proceso de integración del negocio de Lubricantes de ExxonMobil y Terpel, afrontamos un importante desafío como parte de los requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), llevamos a cabo la venta de la Fábrica de Lubricantes de Bucaramanga (Santander). En consecuencia

52. Gerentes y Ejecutivos (Incluye: Presidente, Vicepresidentes, Gerentes y Directores).

53. Profesionales y Técnicos (Incluye: Jefes, Ejecutivos, Analistas, Supervisores, Técnicos, Asistentes).

54. Otros trabajadores (Incluye: Operarios).

y con el compromiso de mantener la estabilidad laboral, reubicamos en nuestra Fábrica de Lubricantes de Cartagena (Bolívar) a 62 trabajadores que aceptaron la oferta, quienes asumieron las nuevas responsabilidades y en algunos casos ascensos, para enfrentar los retos que supone el nuevo negocio. Además, vinculamos laboralmente a algunos miembros del equipo de ExxonMobil en Colombia, que pertenecían a la línea de negocio de lubricantes. Lo anterior nos permitió reafirmar el potencial, la experiencia y el conocimiento del talento Terpel.

Reubicamos con éxito al 94% de los trabajadores de la Fábrica de Lubricantes de Bucaramanga en la Fábrica de Cartagena.

Conscientes del impacto humano que genera la transformación empresarial en nuestra gente, junto con expertos, facilitamos el proceso de cambio y adopción del nuevo modelo organizacional. Para ello trabajamos en diferentes focos:

- Construcción de una visión única de la integración, llamada *Historia de Cambio*.
- Fortalecimiento de los canales de comunicación para orientar e informar adecuadamente a toda la Compañía sobre la evolución de este nuevo proceso.
- Alineación de la estructura, los procesos y los comportamientos, con la estrategia del negocio.
- Activación cultural para afianzar nuestra identidad corporativa.
- Procesos de *coaching* grupales y personalizados para el equipo en transición, desde el área de liderazgo.

Adicionalmente, previo a la instalación del equipo operativo en Cartagena, y en compañía de expertos en relocalización, acompañamos y orientamos al grupo familiar de cada empleado en temas como: vivienda, instituciones educativas, salud, recreación, entre otros, con el objetivo de asegurar su calidad de vida.

EN ECUADOR

Enfocados en unificar los sistemas y controles de la compañía adquirida, estandarizamos de manera exitosa el ERP-SAP a partir de herramientas que le permitieron al equipo de trabajo adoptar el cambio y potenciar las nuevas oportunidades.

Adicionalmente, implementamos la nueva estructura organizacional de lubricantes y consolidamos el equipo de trabajo que manejaría esta nueva unidad.

EN PERÚ

Estructuramos un plan de cambio para asumir el control de la operación de lubricantes Mobil en este país. Creamos la ruta, actividades, recursos y tiempos para cumplir con la estrategia.

INCLUSIÓN LABORAL

EN COLOMBIA: PROGRAMA AMIGOS DEL ALMA

Generamos oportunidades de trabajo y propiciamos espacios laborales de inclusión. Fortalecimos el programa Amigos del Alma, que busca no solo vincular a personas en condición de discapacidad sino desarrollar en ellas habilidades de comunicación, liderazgo y hábitos de trabajo para el mundo laboral. En 2018 vinculamos a dos personas más a nuestra operación, en las ciudades de Bogotá y Barranquilla, cerrando el año con cinco personas en total. Uno de los principales resultados frente a este proceso ha sido ampliar el conocimiento sobre la población con discapacidad y la inclusión, a través de capacitaciones y jornadas de sensibilización en las ciudades mencionadas.

EN PANAMÁ

Como aliado de los panameños y con el propósito de iniciar un proceso de inclusión laboral con personas en condición de discapacidad, en 2018 vinculamos a una persona como Dependiente de Tienda en la provincia de Colón. Se espera en el corto y mediano plazo ampliar el programa a cuatro personas más, para que trabajen en estaciones de servicio u oficinas administrativas.



EN PERÚ

A raíz del cambio de imagen de Gazel Perú a Terpel Perú, dimos movimiento a la *Marca Empleadora Terpel* como estrategia de reclutamiento, trabajando con bolsas laborales (Aptitus, Bumeran, Bolsas de Universidades e Institutos), participando en ferias de empleo y fortaleciendo nuestras alianzas con los gobiernos locales. Como resultado, generamos empleabilidad para los pobladores de las zonas cercanas a nuestra operación, tales como: 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 en la Municipalidad de Ventanilla y Centro de Empleo Servicio de Acercamiento Empresarial (Zona Lima).









- Fortalecimos los lazos con nuestros países vecinos y promovimos el intercambio de experiencias, gracias a la contratación de empleados extranjeros.
- Rotación de personal

TASA DE CONTRATACIÓN Y RETENCIÓN

→ GRI 401-1

Colombia	2016	2017	2018		Total
					
Número de empleados al comienzo del periodo	1.237	1.288	461	863	1.324
Número de empleados al final del periodo	1.297	1.329	496	907	1.403
Ingresos	166	148	73	137	210
Retiros	107	116	41	95	136
Tasa anual de rotación	11%	10%	2,9%	6,7%	10%
Índice anual de rotación voluntaria ⁵⁵	5,2%	4,8%	ND*	ND	5,1%
Tasa promedio de rotación mensual de los empleados ⁵⁶	0,9%	0,8%	ND	ND	0,83%
Tasa de rotación anual voluntaria de empleados	0,4%	0,41%	ND	ND	0,40%

TASA ANUAL DE ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD

Colombia	2018							
	Número de ingresos		Tasa anual de contratación ⁵⁷		Número de retiros		Tasa anual de rotación ⁵⁸	
								
18-30 años	43	67	3%	5%	11	25	1%	2%
30-40 años	24	37	2%	3%	20	31	1%	2%
+40 años	6	33	0%	2%	10	39	1%	3%
Total	73	137	5%	10%	41	95	3%	7%

55. Índice Anual de Rotación Voluntaria: (Retiros voluntarios en el año / la planta promedio del año) * 100.

56. En Colombia modificamos la fórmula para obtener la Tasa Promedio de Rotación Mensual, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Promedio de Rotación Mensual: Sumatoria de los promedios mensuales de rotación /12.

57. En Colombia modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Contratación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Contratación: (Total ingresos / planta final) * 100. → GRI 102-48

58. En Colombia modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Rotación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Rotación: (Total retiros / planta final) * 100. → GRI 102-48

* En adelante ND se indica para cifras no disponibles.

TASA DE ROTACIÓN MENSUAL

Colombia	2016	2017	2018
Enero	1,0%	0,9%	1,13%
Febrero	1,2%	0,8%	0,53%
Marzo	1,3%	0,8%	0,75%
Abril	1,0%	0,6%	1,13%
Mayo	0,8%	1,0%	0,60%
Junio	0,9%	0,8%	0,23%
Julio	0,7%	1,0%	1,60%
Agosto	0,6%	0,9%	0,51%
Septiembre	0,5%	0,8%	0,58%
Octubre	1,5%	1,2%	1,15%
Noviembre	0,5%	0,8%	0,50%
Diciembre	0,7%	0,6%	1,28%

Ecuador	2016	2017	2018
Número de empleados al comienzo del periodo	38	58 ⁵⁹	78
Número de empleados al final del periodo	58	57	79
Ingresos	26	18	10
Retiros	6	19	7
Tasa anual de rotación	10,3%	32%	8,9% ⁶⁰
Tasa anual de rotación voluntaria de empleados	1,7%	1,75%	6,3%

59. Se incluye compañía operadora

60. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Rotación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Rotación: (Total retiros / planta final) * 100.

Ecuador	2018							
	Número de ingresos		Tasa de contratación ⁶¹		Número de retiros		Tasa anual de rotación ⁶²	
18-30 años	5	2	6%	3%	0	3	0%	4%
30-40 años	0	3	0%	4%	0	1	0%	1%
+40 años	0	0	0%	0%	0	3	0%	4%
Total	5	5	6%	6%	0	7	0%	9%

Panamá	2016	2017	2018
Número de empleados al comienzo del periodo	715	881	1018
Número de empleados al final del periodo	885	1.021	997
Ingresos	456	488	341
Retiros	277	346	356
Tasa anual de rotación ⁶³	11%	11%	36%
Tasa anual de rotación voluntaria de empleados	27%	19%	18,8%

Panamá	2018							
	Número de ingresos		Tasa anual de contratación ⁶⁴		Número de retiros		Tasa anual de rotación ⁶⁵	
18-30 años	90	110	9%	11%	71	118	7%	12%
30-40 años	52	37	5%	4%	64	44	6%	4%
+40 años	32	20	3%	2%	25	34	3%	3%
Total	174	167	17%	17%	160	196	16%	20%

61. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Contratación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Contratación: (Total ingresos / planta final) * 100.

62. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Rotación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Rotación: (Total retiros / planta final) * 100.

63. Se realizaron ajustes en los datos de 2016 y 2017 apartir de revisión interna.

64. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Contratación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Contratación: (Total ingresos / planta final) * 100.

65. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Rotación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Rotación: (Total retiros / planta final) * 100.

Perú	2016	2017	2018
Número de empleados al comienzo del periodo	45	345	352
Número de empleados al final del periodo	397	408	406
Ingresos	352	277	469
Retiros	270	201	635
Tasa anual de rotación ⁶⁶	140%	63%	156%
Tasa anual de rotación voluntaria de empleados	20%	4%	0,13%

Perú	2018							
	Número de ingresos		Tasa anual de contratación ⁶⁷		Número de retiros		Tasa anual de rotación ⁶⁸	
18-30 años	186	95	46%	23%	124	94	31%	23%
30-40 años	115	26	28%	6%	229	84	56%	21%
+40 años	31	16	8%	4%	92	12	23%	3%
Total	332	137	82%	34%	445	190	110%	47%









Durante el año 2018 se incrementó la tasa anual de rotación en Perú, debido a los retiros de empleados por ajustes presupuestales en EDS, bajo desempeño de personal en nuevas estaciones y cambios contractuales en la Compañía.

66. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Rotación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Rotación: (Total retiros / planta final) * 100.

67. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Contratación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Contratación: (Total ingresos / planta final) * 100.

68. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Rotación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Rotación: (Total retiros / planta final) * 100.

República Dominicana	2016	2017	2018
Número de empleados al comienzo del periodo	65	82	84
Número de empleados al final del periodo	83	84	82
Ingresos	17	5	11
Retiros	1	3	13
Tasa anual de rotación ⁶⁹	13%	5%	15,8%
Tasa anual de rotación voluntaria de empleados		6%	18,85%

República Dominicana	2018							
	Número de ingresos		Tasa anual de contratación ⁷⁰		Número de retiros		Tasa anual de rotación ⁷¹	
								
18-30 años	2	3	2%	4%	0	1	0%	1%
30-40 años	2	1	2%	1%	6	4	7%	5%
+40 años	1	2	1%	2%	0	2	0%	2%
Total	5	6	6%	7%	6	7	7%	9%

69. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Rotación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Rotación: (Total retiros / planta final) * 100.

70. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Contratación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Contratación: (Total ingresos / planta final) * 100.

71. Modificamos la fórmula para obtener la Tasa Anual de Rotación, por lo tanto no es comparable con años anteriores. La nueva fórmula para Tasa Anual de Rotación: (Total retiros / planta final) * 100.

PERSONAS QUE DEJARON SU EMPLEO SEGÚN CAUSA

Colombia	2016	2017	2018
Mutuo acuerdo	3	7	12
Renuncia	66	63	69
Jubilación	0	2	6
Fallecimiento	0	0	1
Otros ⁷²	38	44	48
Total	107	116	136

Ecuador	2016	2017	2018
Despido	3	4	0
Mutuo acuerdo	0	0	0
Renuncia	1	4	6
Jubilación	0	0	0
Fallecimiento	0	0	1
Otros	2	0	0
Total	6	8	7

Panamá	2016	2017	2018
Despidos		24	130
Mutuo acuerdo	20	22	36
Renuncia	154	192	186
Jubilación	0	0	0
Fallecimiento	2	0	2
Otros	101	108	2
Total	277	346	356

Perú	2016	2017	2018
Despido	60	2	3
Mutuo acuerdo	2	0	0
Renuncia	82	62	281
Jubilación	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0
Otros	126	137	351
Total	270	201	635

República Dominicana	2016	2017	2018
Despido	0	2	0
Mutuo acuerdo	1	0	9
Renuncia	1	2	4
Jubilación	0	0	0
Fallecimiento	0	0	0
Otros	0	0	0
Total	2	4	13

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

PROMOCIÓN DE PERSONAL

Personas que recibieron ascensos (número)	2016	2017	2018
Colombia	74	101	129
Ecuador	2	1	3
Panamá	3	9	15
Perú	24	21	14
República Dominicana	2	2	0

Puestos vacantes ocupados por personal interno (porcentaje)	2016	2017	2018
Colombia	50,8%	60%	70%
Ecuador	33%	33%	100%
Panamá	0%	90%	0%
Perú	11%	0,08%	100%
República Dominicana	100%	0%	0%

En Colombia, nos llena de satisfacción contar con un recurso humano que se propone asumir nuevos retos dentro de la Organización.

- El 70% de las vacantes fue cubierto por personal interno, lo que representa un 10% de crecimiento frente al 2017.
- Impulsamos el crecimiento y desarrollo interno a través de la figura de reemplazo temporal a partir de la generación de conocimiento entre los trabajadores interesados en participar en nuevos procesos, áreas y responsabilidades.

Activamos 27 procesos de reemplazo temporal, en los que participaron nuestros empleados. Gracias a su buen desempeño, 10 fueron seleccionados para permanecer en el cargo asignado.

En Perú, en el área de Estaciones de Servicio y como parte del programa *Crece con Nosotros*, cubrimos el 100% de las vacantes, lo que representó crecimiento para 14 personas.

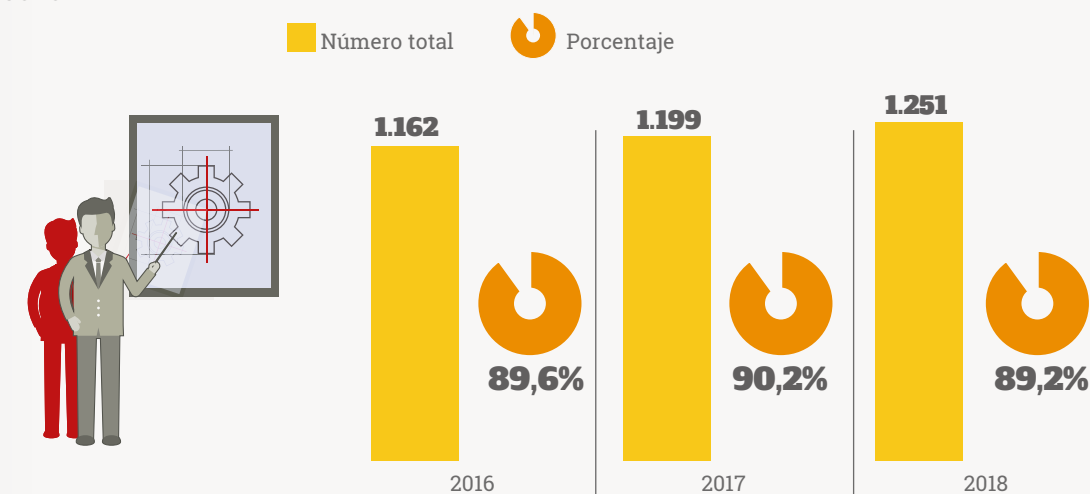
PACTO COLECTIVO Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN, RESPETO POR LOS DERECHOS

→ GRI 102-41

Respetamos la libertad de asociación y negociación colectiva. Incentivamos que las actividades se desarrollen siempre dentro del marco de la ley y el respeto mutuo.

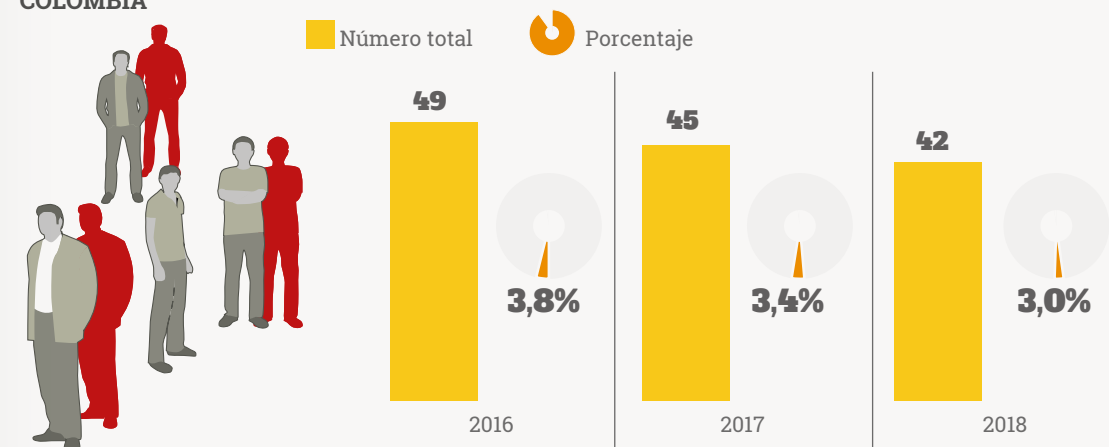
Empleados cubiertos por el Pacto Colectivo

COLOMBIA



Empleados sindicalizados

COLOMBIA



En Colombia, contamos con dos contratos colectivos suscritos con nuestro personal, Convención Colectiva de Trabajo y Pacto Colectivo. Durante 2018, el sindicato solicitó el ajuste de la Convención Colectiva y propuso un pliego de peticiones. En consecuencia, nos reunimos con sus representantes para negociar en los términos y tiempos dispuestos por la ley. Actualmente el proceso se encuentra en curso para ser resuelto desde las instancias correspondientes. Por otro lado, debido a que no se comunicó ningún cambio o ajuste al Pacto Colectivo dentro del tiempo estipulado, mantuvimos los beneficios y se prorrogó su firma para el 30 de junio de 2019.

El 89,2% de nuestros empleados se encuentra adherido al Pacto Colectivo.

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL (EL FORMATO DE ESTE TÍTULO ES COMO EL DE PACTO COLECTIVO Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN)

Medimos el cumplimiento de nuestro propósito por ser una Compañía donde trabajamos con entusiasmo, disfrutamos de lo que hacemos y celebramos como propio el éxito de la Organización.

Realizamos la medición de ambiente laboral a partir de la aplicación de la encuesta de *Great Place to Work®* en la que participaron 1.236 empleados que equivalen al 88,1% de la Compañía. Esta actividad nos permitió conocer la opinión de los trabajadores frente a la credibilidad en los líderes, el trabajo en equipo, la camaradería y el orgullo que sienten por Terpel. Como resultado de la encuesta se desarrollarán planes de acción por cada vicepresidencia durante 2019.

Empleados cubiertos por el Pacto Colectivo

PANAMÁ



En Panamá, el 100% de nuestros empleados se encuentran suscritos al Pacto Colectivo.

BIENSER, BALANCE PERSONAL Y LABORAL

→ GRI 401-2

Fomentamos el equilibrio entre la vida personal y laboral. Canalizamos las iniciativas para la promoción de nuestros valores corporativos y ofrecemos beneficios que proporcionan un mejor estilo de vida de nuestros empleados y sus familias.

EN COLOMBIA

- Propiciamos espacios recreativos y deportivos que generan integración entre las diferentes áreas de la Compañía, así como esparcimiento para el trabajador y su núcleo familiar. Al finalizar el año hicimos la premiación de competencias deportivas regionales.
- Mantuvimos el beneficio de tres viernes con horario comprimido al mes en Dirección General y dos días en las regionales.
- Celebramos las fechas importantes de nuestros empleados, mediante beneficios como: regalos de cumpleaños para el empleado y sus hijos, obsequio de aniversario Terpel y reconocimiento de quinquenios, entre otros.
- Promovemos el uso de la *Línea de Asistencia al Empleado Teleapoyo*, a través de la cual un equipo de profesionales brinda a nuestros empleados y sus familias acompañamiento psicológico en los ámbitos personal, familiar y social. En 2018 pasamos del 2% al 4% de usabilidad de la herramienta y atendimos cerca de 100 casos en temas de asesoría legal y familiar.

EN ECUADOR

Mantuvimos activos nuestros beneficios para los empleados, como: seguro de asistencia médica, seguro de vida, día adicional libre para vacaciones, préstamos y horario flexible. En este último, los empleados eligen su horario de entrada y salida según los tiempos de ley y garantizando su asistencia en la franja horaria de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., lo que les permite no solo planear y potenciar su tiempo libre para llevar a cabo otras actividades alternas al trabajo, sino mejorar su calidad de vida.

EN PANAMÁ

- Uno de los aspectos más importantes para la ejecución de las actividades diarias es contar con un espacio adecuado para el desarrollo de las mismas. Con este propósito, a finales de 2018 nos trasladamos a una nueva sede administrativa, ubicada en el estratégico centro financiero de Ciudad de Panamá, que cuenta con espacios colaborativos enfocados en generar mayor bienestar para nuestros trabajadores. Las nuevas oficinas cuentan con:
 - › Muro verde con plantas vivas, que mejora la calidad del aire dentro de las oficinas, disminuye el estrés y genera ahorros energéticos.
 - › Sala de lactancia.
 - › Gimnasio, para promover hábitos y estilos de vida saludables.
 - › Cafetería con espacios cómodos y agradables que destacan lugares icónicos de Ciudad de Panamá.
 - › Luminarias LED, que dan como resultado ahorros y eficiencias en el manejo de la electricidad.

- › Lavamanos con sistemas ahorradores de agua.
- › Espacios de trabajo amigables y de fácil acceso.
- Brindamos más tiempo al personal para sus actividades personales y familiares a través de la jornada comprimida de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. en un calendario preestablecido por la Gerencia de Gestión Humana.
- Facilitamos un taller de risoterapia para reducir el estrés entre el equipo de trabajo de administrativos y estaciones de servicio.
- Afianzamos las tradiciones y la riqueza cultural de Panamá, a partir de la promoción y difusión de las fiestas patrias, a la vez que incentivamos el talento artístico abriendo espacio para organizar dramatizaciones y talleres sobre manualidades del país.
- Incentivamos el deporte durante el *Tercer Campeonato de Fútbol*.

EN PERÚ

- Garantizamos la adaptación del equipo internacional, con el apoyo en temas logísticos, trámites migratorios, proceso de inducción y beneficios emocionales para el acondicionamiento de sus familias al entorno.
- Desarrollamos actividades que fomentaron la integración y el clima entre los empleados:
 - › *Terpel Vive el Mundial*.
 - › *Olimpiadas-Mundial Terpel*, campeonato deportivo de fútbol y voleibol.

- › *Noche de Estrellas* para dar cierre al proyecto de implementación de SAP.
- Mantuvimos los horarios flexibles para administrativos durante el verano, ofreciendo la tarde libre del viernes como parte del salario emocional.
- Entregamos bonificaciones para empleados de EDS por su permanencia en la operación.
- Continuamos las alianzas con empresas como Si Group, Promoticket Perú, para facilitar el acceso a crédito y brindar entradas de cine, conciertos, recreación para niños, teatro y otros espectáculos.
- A través de nuestra plataforma *Go Integro Beneficios*, los empleados y sus familias se benefician de descuentos corporativos en diversos comercios tanto educativos, de salud, entretenimiento, entre otros.

EN REPÚBLICA DOMINICANA

- Reforzamos el horario flexible para el área administrativa con jornada de ingreso desde las 7:00 am hasta las 9:00 am y salidas desde las 4:00 pm hasta las 6:00 pm.
- Ofrecemos seguro de vida de acuerdo con los lineamientos de salario.



CONDICIONES SEGURAS DE OPERACIÓN







📌 **Asunto material:** Condiciones seguras de operación

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

Trabajamos en la identificación, la evaluación y el control de los peligros para tener una operación segura y un ambiente saludable para los empleados. Asimismo, ponemos en marcha las actividades necesarias para prevenir los riesgos derivados de nuestra operación.





CIFRAS QUE REFLEJAN NUESTRAS INICIATIVAS EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL







→ GRI 403-2

Colombia ⁷³	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Total de días trabajados	277.992	158.184	436.176	297.024	169.416	466.440	311.862	175.851	487.713
Total de horas trabajadas	2.610.558	1.443.827	4.054.385	2.673.216	1.524.744	4.197.960	3.204.168	1.620.079	4.824.247
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)	8,42	23,08	13,73	9,35	2,39	6,82	7,22	12,02	8,96
Total índice de severidad de empleados (Número de ausencias en el año / total de trabajadores en el año) x 100	1,35	1,58	1,43	0,42	0,74	0,54	0,89	0,35	0,69
Accidentes con tiempo perdido	12	8	20	4	4	8	9	2	11
Días perdidos por accidentes	75	117	192	89	13	102	73	69	142
Número de enfermedades laborales	0	0	0	0	2	2	0	0	0
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000	11,87	9,70	11,10	7,51	7,13	7,37	5,62	5,56	5,60
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados (Número de accidentes laborales incapacitantes x 1'000'000 / Horas Hombre Trabajadas)	4,60	5,54	4,93	1,43	2,59	1,84	2,81	1,23	2,28
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados OIFR (Número de enfermedades laborales reconocidas en el año / 1'000.000 de horas trabajadas)	ND	ND	0	0,72	0	0,46	0	0	0
Número de empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	355	33	388	282	32	314	45	430	475




73. Información correspondiente a empleados directos.







Contratistas en Colombia	2016	2017	2018		
	Total	Total			Total
Total de días trabajados	675.792	695.760			802.152
Total de horas trabajadas	3.175.613	3.015.869			6.417.216
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)	1	0	0	0	0
Tasa de accidentalidad: (Número de eventos x 100) / Cantidad total de trabajadores	0,18	0,18	0,4	0,8	0,5
Tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones (TFDPL) (Número de accidentes de trabajo con incapacidad / horas hombre trabajadas *1.000.000)	1,26	1,33		1,1	
Total contratistas cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	1.760	1.763	1703	52	1755

Ecuador	2017			2018		
			Total			Total
Total de días trabajados	11.934	8.073	20.007	15.930	9.558	25.488
Total de horas trabajadas	2.920	2.920	5.840	146.752	94.176	240.928
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)	6,78	0	6,78	13,93	0	8,24
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	1,99	0	1,18
Accidentes con tiempo perdido	2	0	2	1	0	1
Días perdidos por accidentes	4	0	4	7	0	7
Número de enfermedades laborales	0	2	2	0	0	0
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000	20,15	0	11,61	6,81	0	4,15
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	6,81	0	4,15
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 de empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	22	9	31	54	11	65

Panamá	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Total de días trabajados	ND	ND	ND	ND	ND	ND	150.777	194.142	344.919
Total de horas trabajadas	ND	ND	ND	ND	ND	ND	1.206.213	1.553.139	2.759.352
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)	0	1	1	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)	8,04	14,16	22,20	0	0	0	14,41	24,62	39,04
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	1,18	2,02	3,20
Accidentes con tiempo perdido	1	6	7	4	7	11	2	14	16
Días perdidos por accidentes	270	17	287	92	167	259	144	246	390
Número de enfermedades laborales	4	5	9	4	5	9	ND	ND	ND
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000	ND	ND	3,70	ND	ND	3,39	1,09	6,52	7,61
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados (Número de accidentes laborales incapacitantes x 1'000'000 / Horas Hombre Trabajadas)	ND	ND	3,33	0,000156	0,000272	0,000428	5,07	0,72	5,8
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados OIFR (Número de enfermedades laborales reconocidas en el año / 1'000.000 de horas trabajadas)	ND	ND	0	ND	ND	0	0	0	0

En Panamá no disponemos de la información sobre el número de empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.

Perú	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Total de días trabajados	ND	ND	ND	ND	ND	ND	45.000	101.160	146.160
Total de horas trabajadas	ND	ND	ND	ND	ND	ND	299.825,32	729.268,23	1.029.093,55
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)	0	126,25	126,25	3,92	40,93	44,85	64	668	732
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	206	969	732
Accidentes con tiempo perdido	ND	ND	ND	ND	ND	ND	3	25	28
Días perdidos por accidentes	ND	ND	ND	ND	ND	ND	22	661	863
Número de enfermedades laborales	ND	ND	ND	ND	ND	ND	0	0	0
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	0	0	0
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	3,151,26	9,948,1	7,965,69	0,0019	0,02	0,03
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	0	0	0
Número de empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	ND	ND	320	0	0	0	0	0	0

República Dominicana	2016			2017			2018		
			Total			Total			Total
Total de días trabajados	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17.417	2.147	19.564
Total de horas trabajadas	2.920	2.536	5.456	2.920	2.536	5.456	139.336	17.176	156.512
Fatalidades relacionadas con el trabajo (número total)	ND	ND	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)	17,5	15	32,5	656	7	25,5	10,77	20	11,5
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	34	38	34
Total índice de accidentalidad de empleados (Número de eventos / horas hombre trabajadas) x 1'000.000	ND	ND	0	1	0	1	0	0	0
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados (Número de accidentes laborales incapacitantes x 1'000'000 / Horas Hombre Trabajadas)	ND	ND	0	ND	ND	0	0	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)	ND	ND	0	ND	ND	0	0	0	0

Durante 2018 en República Dominicana no se presentaron accidentes con tiempo perdido, días perdidos por accidentes, ni enfermedades laborales.

→ GRI 403-1

Comités de salud y seguridad en 2018	Colombia	Ecuador ⁷⁴	Panamá	Perú ⁷⁵	República Dominicana
Número de empleados y directivos que participan	8	26	15	5	10
Porcentaje de trabajadores representados	100%	80% ⁷⁶	100%	100%	100%

EN ECUADOR

Promovemos los hábitos deportivos y el ejercicio:

- Implementamos el programa de *Prevención de Riesgo Psicosocial* con el 40% de nuestro personal. A partir del desarrollo de actividades deportivas auspiciadas por Terpel, beneficiamos el desempeño laboral, la salud mental, física y emocional de los empleados. Se espera en el corto plazo, incrementar el porcentaje de participación al 60% del total del equipo.
- Suscribimos convenios con centros deportivos a fin de obtener descuentos especiales para los trabajadores e impulsar el deporte y un estilo de vida activo y saludable.
- Damos el espacio para entrenamiento de fútbol una vez por semana.

EN PANAMÁ

- Implementamos el programa *Pierde y Gana*, enfocado en proteger la salud y generar bienestar integral. Participó el 42% del total de trabajadores de nuestras oficinas administrativas, quienes con la orientación de

personal especializado tuvieron como objetivo desarrollar mejores hábitos alimenticios, ejecutar rutinas de entrenamiento y desafío físico.

- Organizamos jornadas de vacunación para personal administrativo y empleados de EDS propias y afiliadas.
- Por tercer año consecutivo, desarrollamos la campaña de prevención contra el cáncer, *Cinta Rosa y Celeste*, con el fin de promover el autocuidado, identificar e incorporar prácticas de detección temprana y hábitos de vida saludables. Durante el 2018, el 67% del personal de oficinas administrativas participó de las diferentes actividades, entre las que se cuentan exámenes médicos, charlas informativas y donación de sangre, entre otros.
- Implementamos la *Feria de la Salud* con el objetivo de promover la salud y seguridad con acciones preventivas como la toma de presión, electrocardiogramas, vacunación, odontología, oftalmología, charlas de orientación, masajes terapéuticos y donaciones de sangre.

EN PERÚ

- Llevamos a cabo campañas de revisión médica general dirigidas a todo nuestro personal y sus familiares. En 2018 recorrimos nuestra red de estaciones de servicio, con una participación del 75% de los empleados y sus familiares, para promover una cultura de la salud y el bienestar.
- Realizamos charlas semanales dirigidas por los Administradores en las EDS, quienes a partir de reuniones con el personal, refuerzan temas de seguridad sobre cómo actuar en caso de emergencia, primeros auxilios, rutas de evacuación, así como reglamento interno de salud y seguridad, manejo seguro de gas natural, entre otros.
- Desarrollamos cuatro capacitaciones obligatorias en cada una de las estaciones de servicio, con participación del 90% de los empleados, en donde abordamos los siguientes temas:
 - › Primeros auxilios, manejo de extintores y plan de evacuación.
 - › Pausas activas.
 - › Prevención ante la exposición de la radiación solar.
 - › Manejo del estrés laboral.
- Implementamos la práctica de *Lecciones Aprendidas* con el objetivo de evitar comportamientos y condiciones inseguras que generen accidentes de trabajo.
- Para celebrar el día de la salud y seguridad en el trabajo, nos enfocamos en el autocuidado, invitamos a nuestro equipo de trabajo a firmar un compromiso de seguridad con ellos mismos e incentivamos la participación de los hijos de nuestros empleados para que crearan un lema en seguridad.

- En la planta de lubricantes llevamos a cabo acciones para prevenir el cáncer de colon en nuestros empleados, vacunación contra la influenza, evaluación de las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo, sensibilización frente a la exposición de los rayos UV, programa de *Gimnasia Laboral*, control y asesoría nutricional, e implementamos un lactario y un consultorio médico que está a disposición de nuestros empleados y de los contratistas durante la jornada laboral.

EN REPÚBLICA DOMINICANA

Reforzamos la conciencia de nuestros empleados frente a las acciones de autocuidado y aumentamos la cobertura del seguro de vida en caso de siniestro.

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

75. 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.

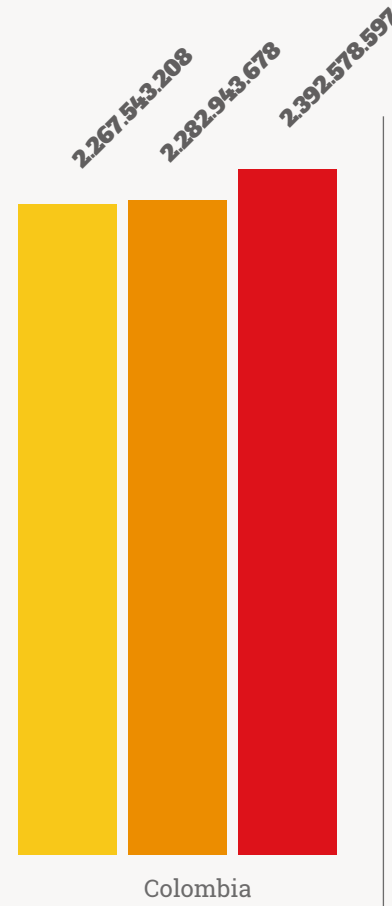
76. ADESGAE, no cuenta con comité de seguridad implementado en su totalidad.

CAPACITACIÓN DEL EQUIPO HUMANO, IMPULSO PARA SU CRECIMIENTO

Asunto material:
Desarrollo del capital humano
→ GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1 y GRI 103-2

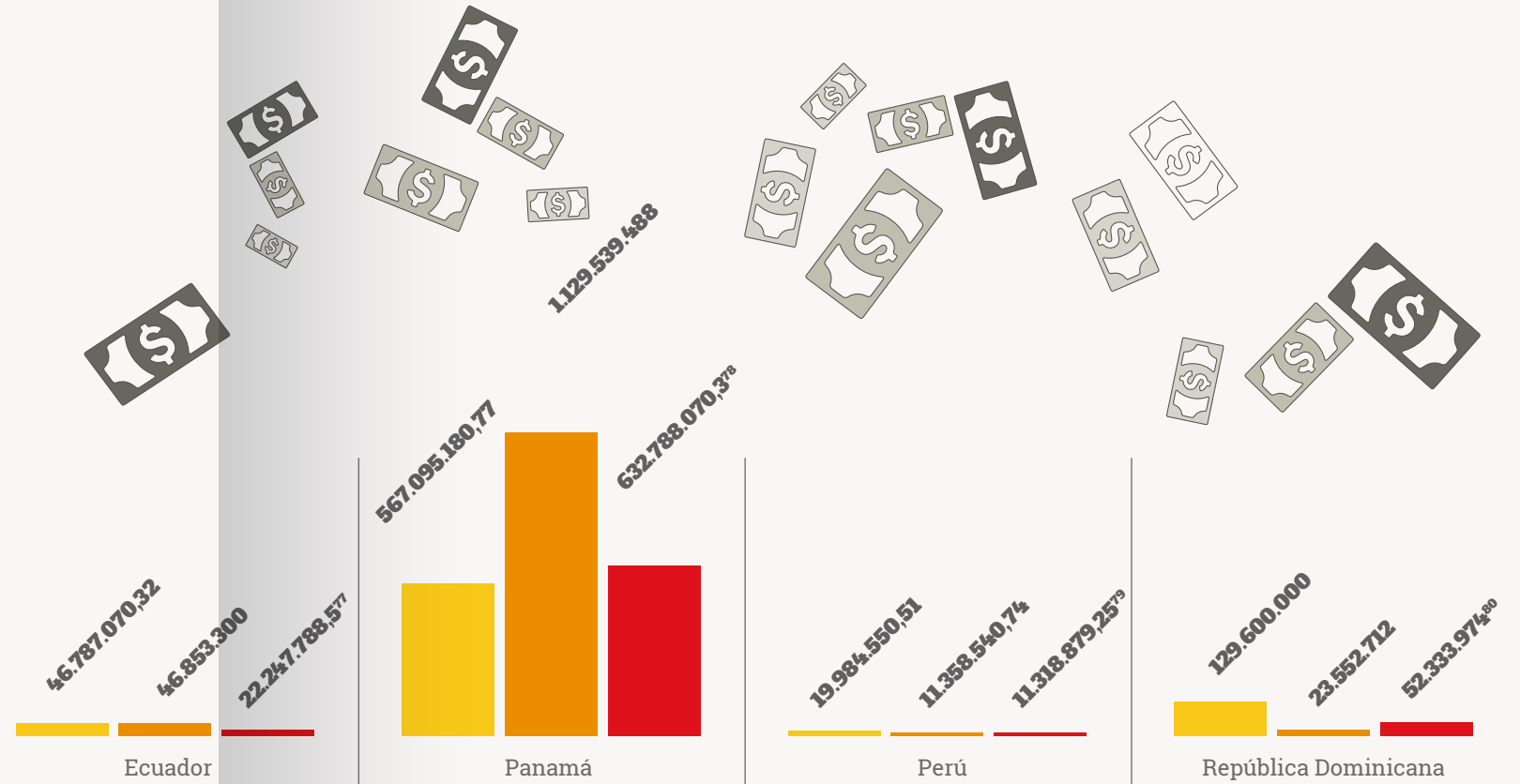
Promovemos espacios de formación y desarrollo para nuestros empleados, afianzamos sus habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos alineados con la estrategia del negocio y el desarrollo de su labor, lo cual se convierte en oportunidades de progreso dentro y fuera de Terpel.

CIFRAS DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE EMPLEADOS

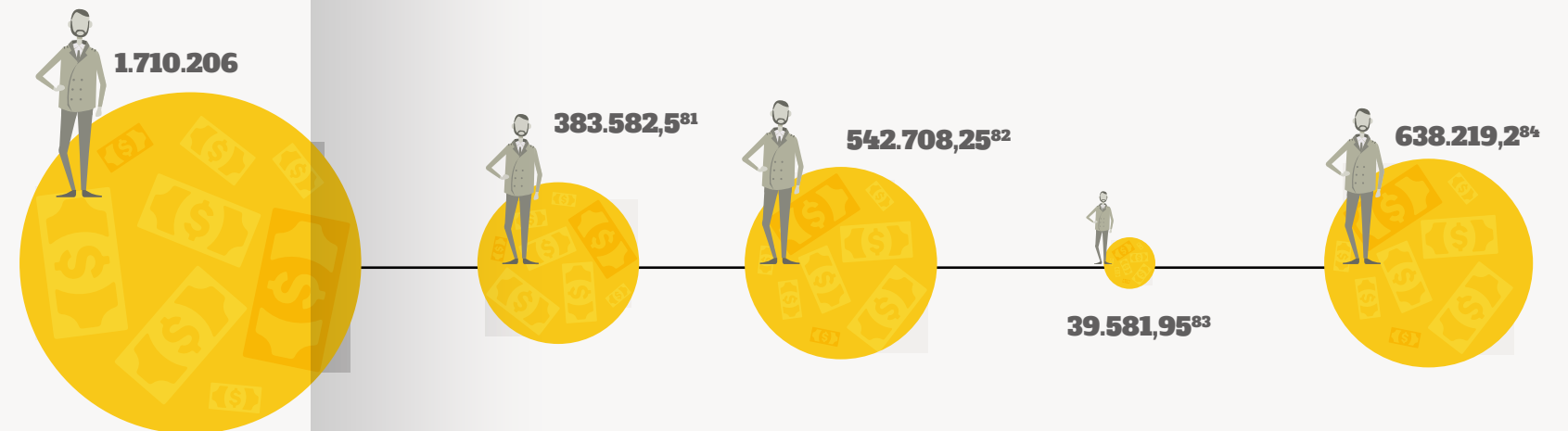


Inversión en formación (COP)

2016 2017 2018

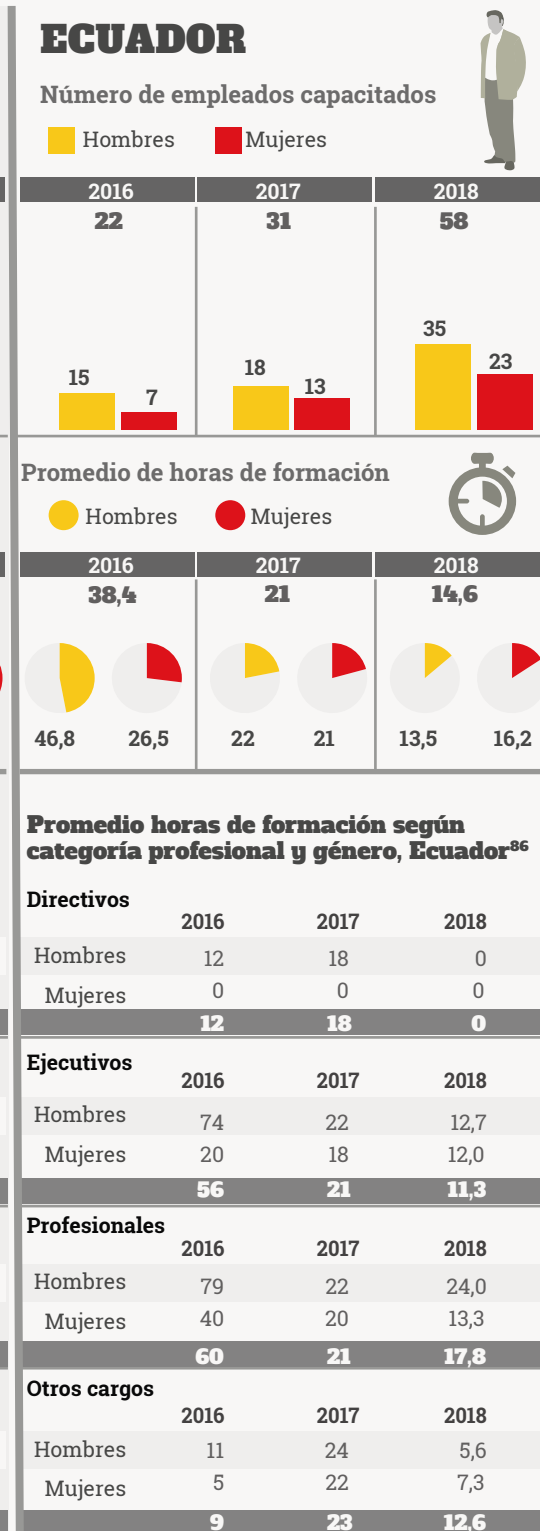
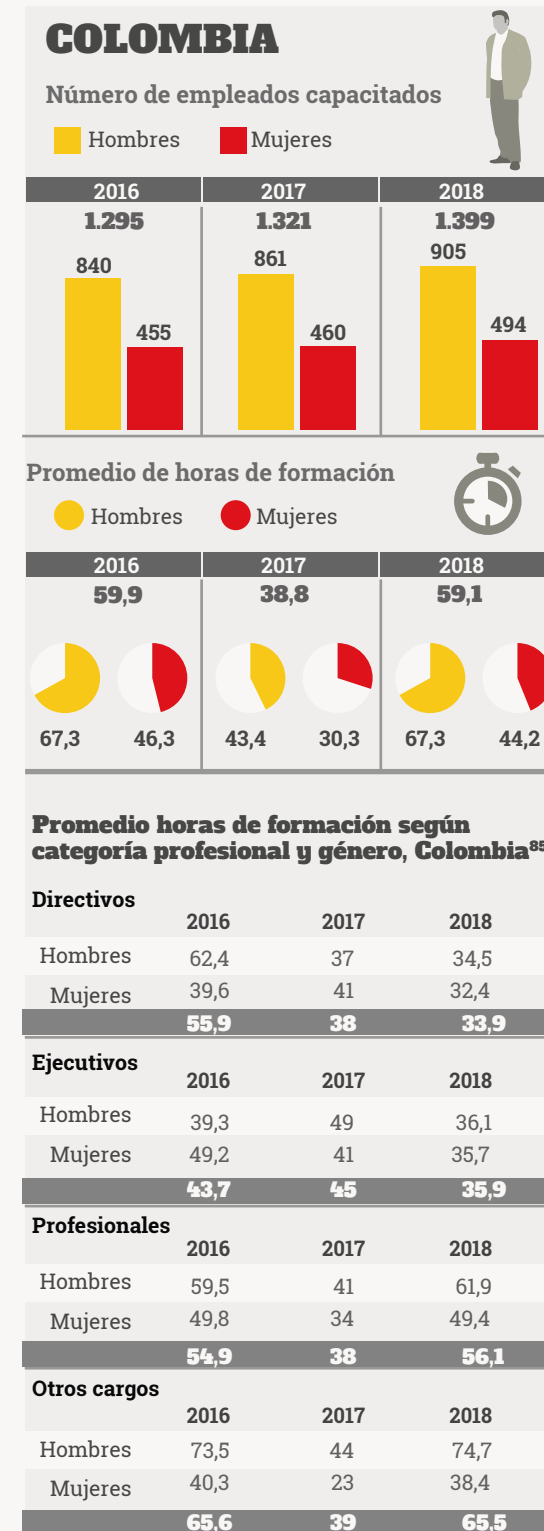


Promedio de inversión por empleado



77. Convertido de 6.846 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
78. Convertido de 194.719 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
79. Convertido de 3.483 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
80. Convertido de 16.104 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
81. Convertido de 118,03 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
82. Convertido de 167 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
83. Convertido de 12,18 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
84. Convertido de 196,39 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.

→ GRI 404-1



85. Los niveles considerados en el promedio de horas incluyen: Directivos (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes países y Gerentes), Ejecutivos (Directores), Profesionales (Jefaturas y Analistas) y Otros cargos (Técnicos y Operarios).

86. Los niveles considerados en el promedio de horas incluyen: Directivos (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes países y Gerentes), Ejecutivos (Directores), Profesionales (Jefaturas y Analistas) y Otros cargos (Técnicos y Operarios).

87. Los niveles considerados en el promedio de horas incluyen: Directivos (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes países y Gerentes), Ejecutivos (Directores), Profesionales (Jefaturas y Analistas) y Otros cargos (Técnicos y Operarios).

88. Los niveles considerados en el promedio de horas incluyen: Directivos (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes países y Gerentes), Ejecutivos (Directores), Profesionales (Jefaturas y Analistas) y Otros cargos (Técnicos y Operarios).

89. Los niveles considerados en el promedio de horas incluyen: Directivos (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes países y Gerentes), Ejecutivos (Directores), Profesionales (Jefaturas y Analistas) y Otros cargos (Técnicos y Operarios).

CLASE T, UN ESPACIO PARA TODOS

→ GRI 404-2

Esta plataforma de formación virtual se ha convertido en el principal espacio para impactar a todos nuestros empleados y al mismo tiempo consolidar nuestra propuesta de *Universidad Terpel*.

EN COLOMBIA

- Desarrollamos la aplicación móvil *Clase T* que busca dar nuevas alternativas de acceso y poner al alcance de los trabajadores en sus dispositivos, los cursos virtuales que le son asignados. Esta aplicación inicia su funcionamiento a partir de 2019.
- Fortalecimos el programa de idiomas gracias a la oferta de cursos en el exterior para todos los niveles. Durante el periodo del informe, cuatro empleados de la Dirección General recibieron el beneficio de inmersión en inglés de negocios y a lo largo de tres años de implementación del programa 15 empleados se han visto favorecidos.
- Estructuramos el programa de *Mantenimiento en Desarrollo*, dirigido a la formación de los Operadores en herramientas técnicas y específicas de mantenimiento de Aviación, con el fin de prepararlos en las competencias requeridas para hacer parte del semillero de técnicos. Participaron 79 Operadores inscritos de las Vicepresidencias de Aviación y Operaciones.
- Implementamos el programa de *Alta Gerencia*, que desarrolla en Directores y Gerentes el pensamiento estratégico para la toma de decisiones en un ambiente de simulación. Participaron cuatro personas de las Vicepresidencias de Mercadeo, Aviación, Comercial (industria) y Operaciones (transporte).

- Desarrollamos el programa de *Habilidades Administrativas*, dirigido a personas de gerencia media y que por primera vez lideran equipos y toman decisiones. Participaron 95 empleados en cargos de Jefes y Supervisores, quienes recibieron créditos para realizar maestría con la Universidad Sergio Arboleda.
- Organizamos seis *Ferías Educativas* en las regionales donde opera Terpel. Con el propósito de incentivar el desarrollo profesional y la formación de nuestros empleados, entregamos información sobre la oferta académica de 15 universidades aliadas a nivel nacional, impactando de manera positiva a 133 trabajadores.
- Ejecutamos nuevos programas para personal externo como *Ruta de la Excelencia*, que consiste en la reinducción de Promotores de EDS y el programa de *Excelencia Administrativa* sobre reinducción para Administradores de EDS. Participaron 152 personas.
- Realizamos un proceso de re-inducción corporativa al 100% de nuestros empleados.

EN REPÚBLICA DOMINICANA

Implementamos la plataforma *Clase T* y pusimos en marcha la oferta de capacitación con base en los resultados de nuestra evaluación de desempeño. Algunos de los temas que se trabajaron:

- Capacitaciones a través del Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infopet).
- Formación en Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad.
- Participación del estándar ATA (Asociación de Transporte Aéreo).

- Participación del personal de mantenimiento en temas de aviación.
- Capacitación sobre prevención en lavado de activos y financiación del terrorismo.

LIDERAZGO, FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS

Nos interesa contar con un equipo de trabajo que desarrolle sus capacidades de liderazgo a diario y que se enfoque en servir a la gente y al país. Nuestra estrategia de negocio se refleja en este programa de liderazgo, que fortalece competencias como:

- Ser confiable y confiar.
- Comunicarse efectivamente.
- Estar orientado a resultados.
- Gestionar las propias emociones.
- Ser incluyente.
- Establecer visión y dirección.
- Contribuir al desarrollo de otros.

EN COLOMBIA

Implementamos procesos de formación y acompañamiento a personas y equipos para fortalecer un liderazgo consciente y efectivo. Algunos de nuestros resultados en 2018:

- 24% de participación en actividades de liderazgo.
- 100% de las Vicepresidencias participaron en las actividades propuestas.
- 10 nuevos Jefes recibieron acompañamiento durante el año.

Esperamos a corto plazo ajustar y replicar el *Programa Virtual de Liderazgo Cotidiano* por medio de la integración de distintos centros de trabajo y consolidar con *ClaseT* una actividad de formación en liderazgo.

EN PERÚ

Dimos inicio al Programa de *Coaching Ejecutivo*, que permitió el desarrollo de habilidades de comunicación y liderazgo para jefaturas, lo que mejoró el desempeño de cada trabajador, el clima laboral y la relación entre los equipos de trabajo.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO SÚPER-T



FOMENTAMOS EN NUESTRA GENTE, RECONOCER EL BUEN TRABAJO DE SUS EQUIPOS Y EMPLEADOS.”

María Mercedes Carrasquilla,
Vicepresidenta de Gestión Humana y
Administrativa

Nuestros empleados son el motor de Terpel, y con su tesón y constancia generan una dinámica para ser cada vez mejores. A través del programa *Súper-T* reconocimos el trabajo de los empleados que obtuvieron excelentes resultados en su desempeño, con impactos significativos para la operación del negocio. Gestionamos 429 reconocimientos, 52% cotidianos y 48% extraordinarios.

Adicionalmente, implementamos la entrega de insignias digitales para destacar la gestión, los valores y el servicio de los empleados. Estos reconocimientos quedan registrados en la hoja de vida de cada persona a través de la plataforma *Gente*.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

→ GRI 404-3

Nos permite hacer seguimiento al desarrollo de nuestro personal y generar planes de acción individuales y por equipos, potenciando el intercambio de saberes, las mejores prácticas, la generación de conocimiento y el crecimiento de los individuos.

En Colombia, revisamos la metodología y estructuramos una evaluación 180 grados, en la cual los empleados evalúan el desempeño del jefe inmediato. Esta nueva metodología será implementada en el primer semestre de 2019.

En Ecuador, medimos el desempeño de 31 empleados, que equivalen al 39,2% de nuestro equipo en este país. Estructuramos planes de acción y desarrollamos capacitación sobre *Alto Rendimiento y Transformación Personal* para quienes obtuvieron un resultado "aceptable" en la evaluación con el objetivo de resolver los nudos críticos de dicho grupo, en comunicación, orientación al servicio y trabajo en equipo.

Evaluación de desempeño	Ecuador			Panamá			Perú			República Dominicana		
			Total			Total			Total			Total
Gerentes	0	1	1	1	2	3	0	2	2	0	0	0
Directores	1	2	3	4	11	15	1	0	1	1	2	3
Jefes / Ejecutivos	2	5	7	16	16	32	12	22	34	3	3	6
Analistas / Supervisores	5	4	9	55	21	76	8	7	15	1	7	8
Técnicos / Asistentes	5	2	7	14	4	18	8	8	16	2	6	8
Operarios	0	4	4	0	4	4	0	0	0	3	52	55

En Panamá, aplicamos por primera vez la evaluación de desempeño a 148 empleados, la cual nos permitió obtener como resultado la medición del impacto cuantitativo de los beneficios comerciales, así como el rendimiento y comportamiento del trabajador, e identificar el nivel de su contribución a los objetivos de la Compañía. La metodología se basó en la ponderación que el jefe directo hace del empleado y posteriormente una retroalimentación al evaluado.

En Perú, aplicamos la evaluación a 68 empleados, con los cuales medimos indicadores corporativos y de cada cargo, así como competencias personales. Como resultado de este ejercicio generamos planes de acción en conjunto con los líderes.

En República Dominicana, alineamos el proceso de evaluación de desempeño con el que se implementa en Colombia y estructuramos planes de acción, con seguimiento semestral. En total, aplicamos la evaluación a 80 empleados.

OTRAS ACCIONES QUE POTENCIAN EL DESARROLLO Y DESEMPEÑO DE NUESTRO EQUIPO

EN COLOMBIA

- Revisamos y rediseñamos nuestro modelo de competencias.
- Examinamos y ajustamos las descripciones de cargo de los empleados. En 2018 gestionamos 35 planes de desarrollo.
- Analizamos los planes de carrera para 35% de los cargos de gerencia media y se espera llegar al 50% de estos cargos en 2019.

EN ECUADOR

Fortalecimos los conocimientos operacionales de nuestro personal de terminales de combustible, con el ánimo de mejorar el ejercicio efectivo de sus responsabilidades en sus puestos de trabajo. En total capacitamos al 80% de los empleados que ocupan este cargo, con resultados como el cumplimiento de estándares exigidos por las entidades de control y la eficiencia de las operaciones en los puestos de trabajo.

EN PANAMÁ

Reforzamos los conocimientos sobre aquellos aspectos que impactan nuestro servicio al cliente. A través de la *Academia Móvil* en donde capacitamos a 727 empleados en 104 estaciones de servicio, es decir, al 73,7% de nuestra red.

EN PERÚ

- Lideramos el proceso de cambio que conllevó a la integración de los tres negocios (GNV, combustibles y Aviación), con la consecuente definición de la estrategia de capacitaciones para el personal, teniendo en cuenta no solo la implementación del nuevo modelo de operación sino la puesta en marcha de SAP 6.0. Este despliegue de formación implicó:
 - › 41 cursos a través de 53 sesiones
 - › 191 horas de entrenamiento
 - › 130 personas capacitadas
 - › 86% de participación
 - › Cumplimiento del 100% del plan de indicadores

- Implementamos el programa *Mejorando Juntos*, para formar a nuestros Isleros no solo en operación básica, sino en temas clave para el negocio, y reforzar la estrategia competitiva con respecto al estándar de limpieza y servicio en las EDS. En total tuvimos una participación de 93% de los Isleros, con un promedio de 297 horas de capacitación.
- La repatriación de empleados trajo consigo movimientos de personal, tanto de forma horizontal, es decir, en el mismo nivel de cargo pero en áreas diferentes, como de forma vertical en las mismas áreas.

ESCUELAS TERPEL

🗨 **Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores**
→ GRI 102-44 y GRI 102-47

Trabajamos de la mano de nuestros grupos de interés para posicionarnos como líderes del mercado. Por lo anterior, ofrecemos formación integral a través de las *Escuelas Terpel*, en cada línea de negocio, con un enfoque de sostenibilidad y haciendo énfasis en la operación. Actualizamos las Escuelas de acuerdo con las necesidades del negocio y desarrollamos módulos que son previamente aprobados por expertos de la Organización.

ESCUELA DE ISLEROS Y ESCUELA DE ADMINISTRADORES

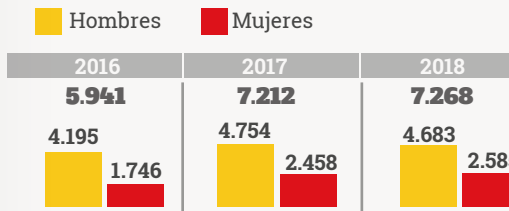
Entrenamos y compartimos nuestra pasión por el servicio con los Isleros y los Administradores de la red de EDS Terpel. Fortalecimos las habilidades de relacionamiento para asegurar la mejor experiencia a nuestros clientes, gracias a la entrega exacta en la medida de combustible y la excelencia en el servicio.

En 2018 desarrollamos un nuevo módulo de reinducción para Isleros.

COLOMBIA

ESCUELA DE ISLEROS

Número de personas formadas

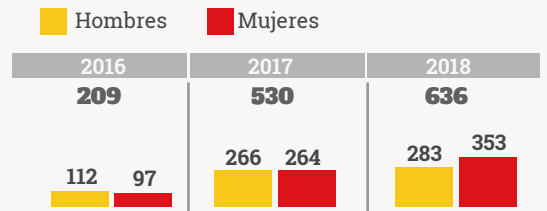


Promedio de horas de formación

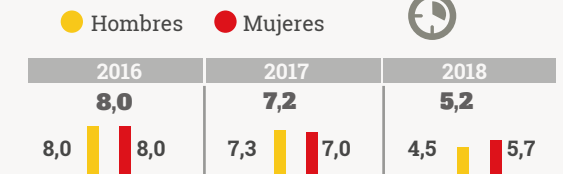


ESCUELA DE ADMINISTRADORES

Número de personas formadas



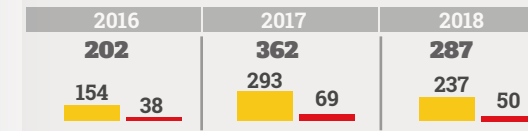
Promedio de horas de formación



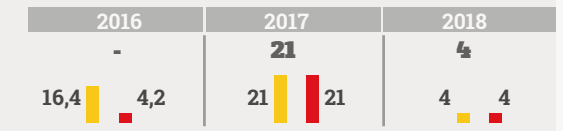
ECUADOR

ESCUELA DE ISLEROS

Número de personas formadas



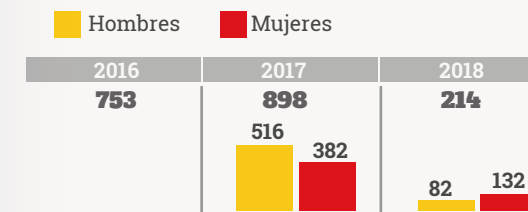
Promedio de horas de formación



PANAMÁ

ESCUELA DE ISLEROS

Número de personas formadas

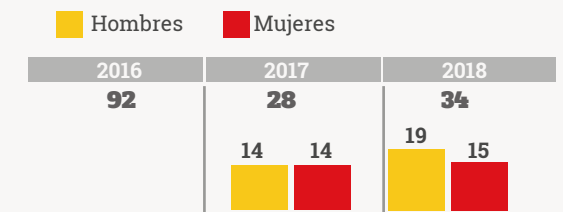


Promedio de horas de formación



ESCUELA DE ADMINISTRADORES

Número de personas formadas

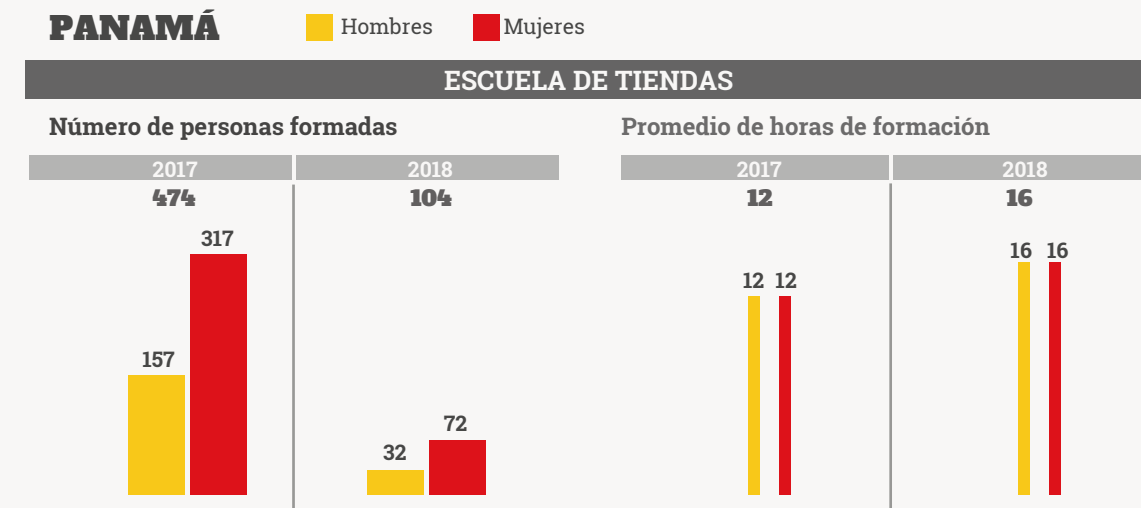
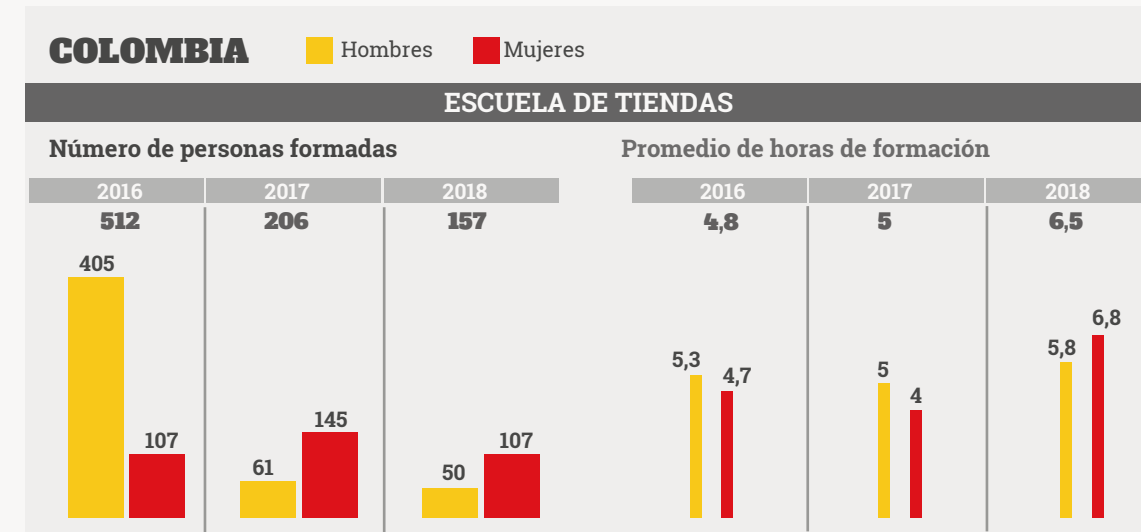


Promedio de horas de formación



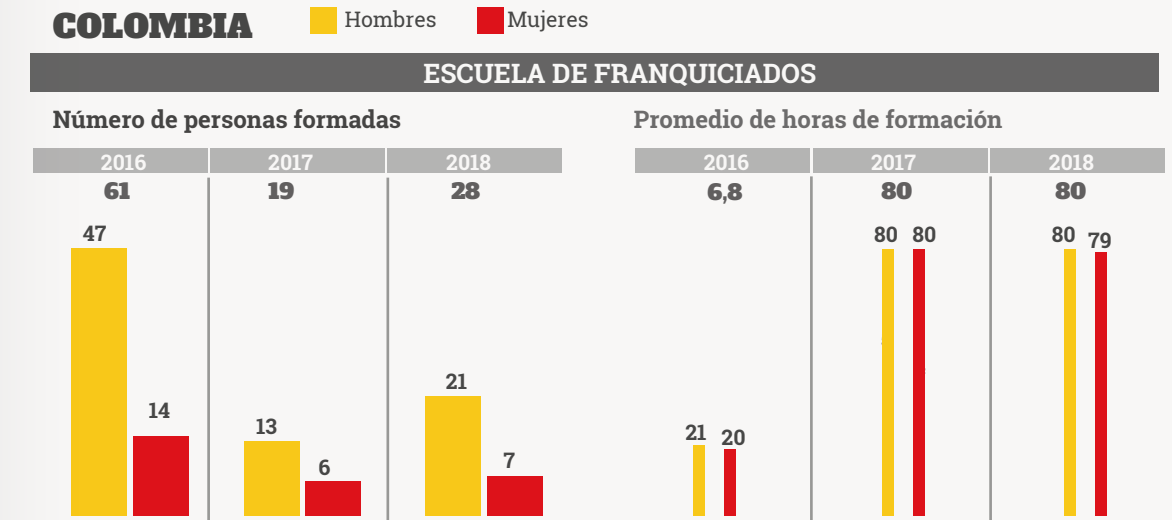
ESCUELA DE TIENDAS

Capacitamos al personal en tiendas de conveniencia y fortalecemos su capacidad y habilidad para atender a los consumidores en las tiendas de Terpel.



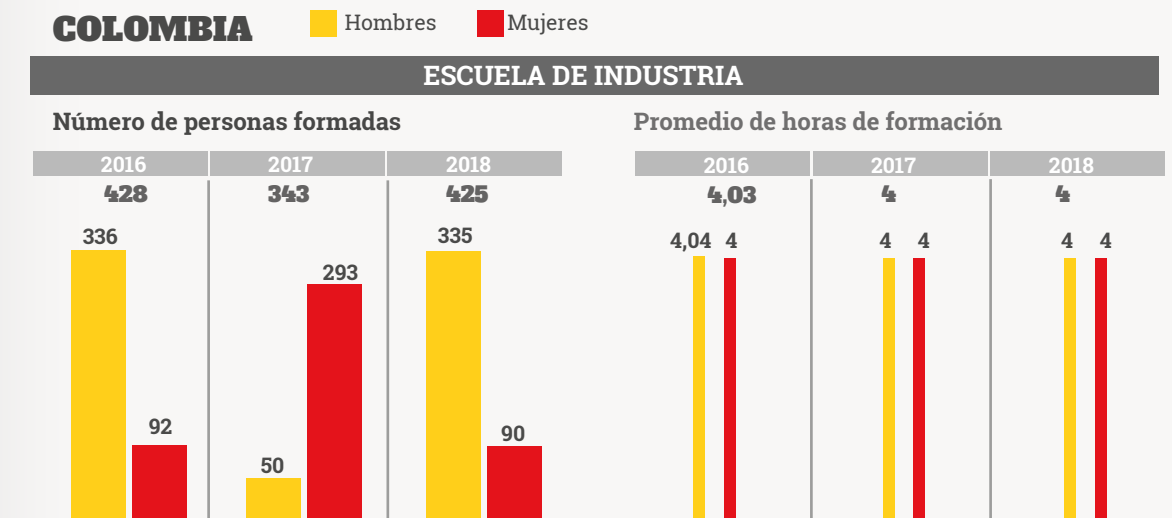
ESCUELA DE FRANQUICIADOS

Compartimos con franquiciados las herramientas necesarias para desarrollar el negocio y mantenerse alineados con las estaciones de servicio propias de Terpel.



ESCUELA DE INDUSTRIA

Resaltamos la importancia de cuidar el ambiente al compartir las mejores prácticas de operación y manejo de combustible.

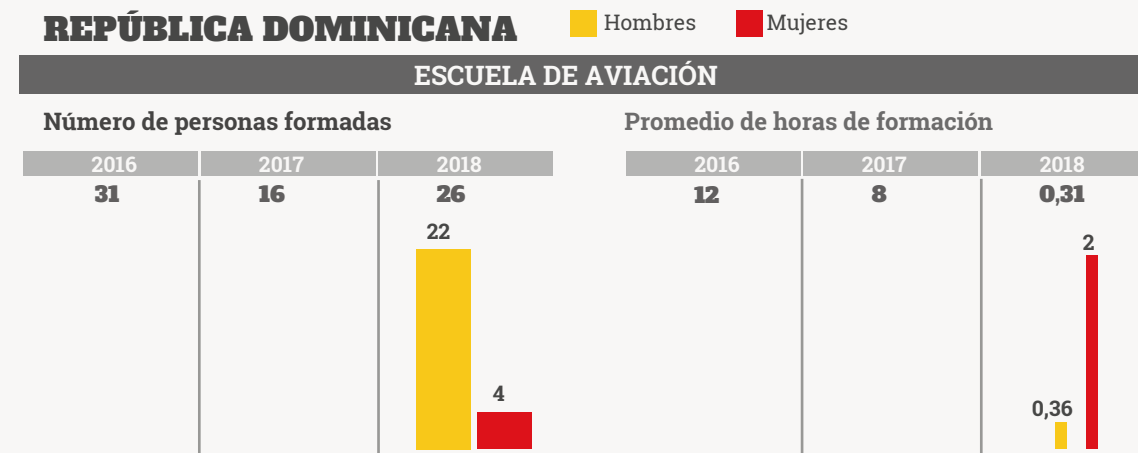
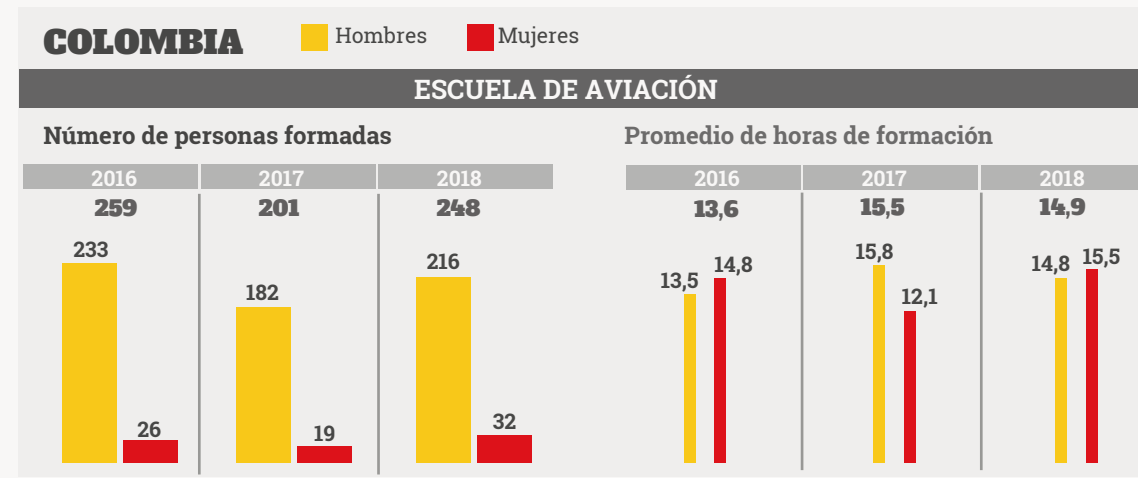


ESCUELA DE AVIACIÓN

Generamos capacidades y compartimos buenas prácticas que aseguran la operación y mantienen la calidad del producto.

EN 2018:

- Lazamos una versión actualizada de los nueve módulos que conforman la *Escuela de Aviación* e implementamos un nuevo módulo sobre filtración.
- Graduamos a 143 participantes de Colombia y República Dominicana, una vez finalizó el programa de *Escuela de Aviación*.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Seguimos consolidando nuestros procesos de comunicación y toma de decisiones, nos enfocamos en mantener la motivación y satisfacción de nuestros empleados. La evaluación de satisfacción que hicimos con nuestros clientes internos, nos permite confirmar los resultados de nuestra promesa de servicio e identificar oportunidades de mejora.

En Colombia, evaluamos los servicios de cada una de las Vicepresidencias y las Gerencias de Aviación y Marinos, y de Auditoría Interna.

- 1.022 empleados diligenciaron la encuesta de manera voluntaria.
- 85,5% de favorabilidad de la encuesta.
- 105,8% de cumplimiento frente a la meta establecida para 2018.

Los principales hallazgos de la evaluación:

- Las Vicepresidencias de Gestión Humana y Corporativa, Vicepresidencia de Operaciones y Logística y la Gerencia de Aviación y Marinos obtuvieron un desempeño destacado en la evaluación, y la Vicepresidencia de Mercadeo y la Gerencia de Auditoría Interna tuvieron una percepción favorable con respecto a la anterior medición.
- Se valoran especialmente la actitud, confianza y amabilidad del personal.
- Se sugieren mejoras en tiempos de respuesta, apoyo y soporte en procesos, y en canales, así como fluidez de la comunicación con el personal.

COMUNICACIÓN CON EMPLEADOS

EN PANAMÁ

Desarrollamos cápsulas informativas para nuestro equipo con el objetivo de generar una cultura integral y de salud preventiva.

EN PERÚ

Generamos un plan de comunicaciones que articula y visibiliza nuestros procesos y se asocia directamente con la cultura Terpel. Informamos los avances de la gestión a través de los siguientes canales de comunicación:

- Comité Ejecutivo Integrado-Resumen de avances.
- *Tómame un Alto con Kenneth*, espacios de comunicación entre nuestro Gerente General y los trabajadores.
- *15 Minutos de Lecciones Aprendidas*.
- Foros presenciales en planta.
- *Boletín Conexión Terpel*.
- Pizarras informativas.



Socializar con el equipo Terpel, la nueva Visión corporativa.

Implementar el nuevo Sistema de Gestión de la Innovación.

Disminuir la accidentalidad total en mínimo 10% con respecto a 2018.



CALIDAD

DESARROLLO DE PROVEEDORES

→ GRI 103-1 y GRI 103-2

Crecemos de la mano de nuestros socios estratégicos, para generar valor y beneficio mutuo que fortalecen los negocios.

Los proveedores juegan un rol estratégico y son parte integral de nuestra organización. 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 priorizamos las compras nacionales con el objetivo de incentivar el desarrollo local.

Construimos relaciones de confianza y corresponsabilidad con nuestros proveedores en aspectos cruciales como los económicos, de calidad, éticos, laborales, ambientales y sociales.

COMPRAS QUE APORTAN AL DESARROLLO DE LOS PAÍSES EN DONDE OPERAMOS

→ GRI 102-9

🌐 ODS 8

Potenciamos el desarrollo económico de los países donde hacemos presencia. Generamos ingresos y empleo a quienes hacen parte de nuestra cadena de suministro.

COLOMBIA

98%

DE PROVEEDORES NACIONALES CON COMPRAS EN EL AÑO

97,8%

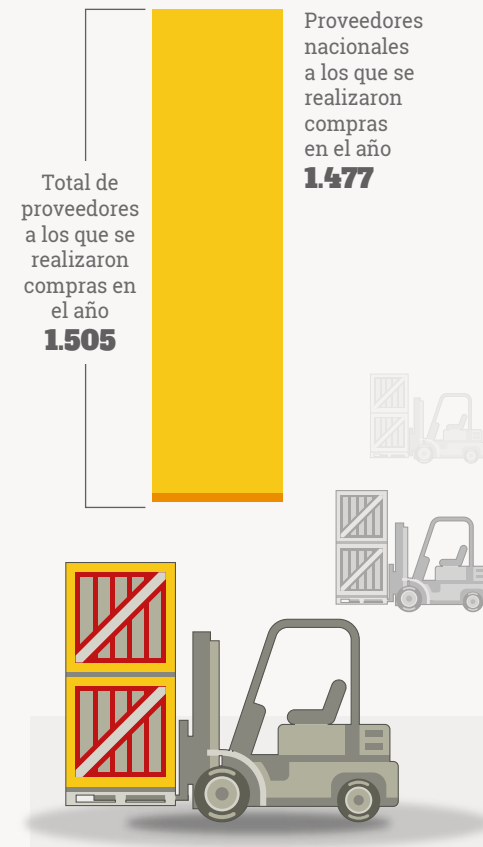
INVERTIDO EN COMPRAS NACIONALES

13,3

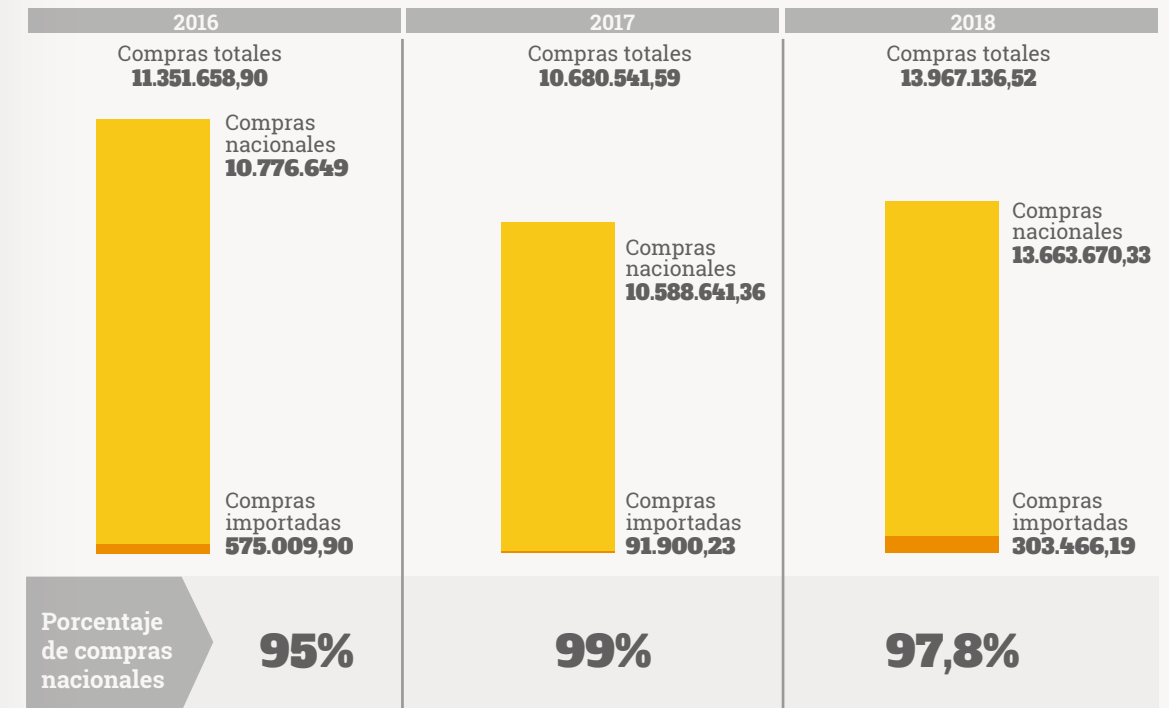
BILLONES DE PESOS EN COMPRAS NACIONALES

PROVEEDORES A LOS CUALES SE REALIZARON COMPRAS EN EL AÑO

2018



COMPRAS (MILLONES DE COP)

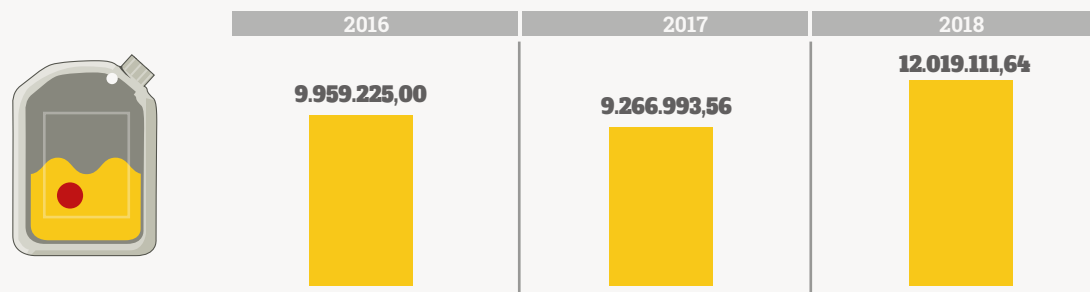


PORCENTAJE DE COMPRAS NACIONALES SEGÚN TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO

	Suministros y servicios	Obras civiles	Combustible líquido y biocombustible	Gas	Bases y aditivos	Transporte	Insumos
2016	2%	1%	88%	3%	-	6%	-
2017	2,58%	0,29%	86,49%	3%	0,15%	6,40%	0,15%
2018	2,3%	0,25%	86,05%	1,94%	1,5%	5,46%	0,23%

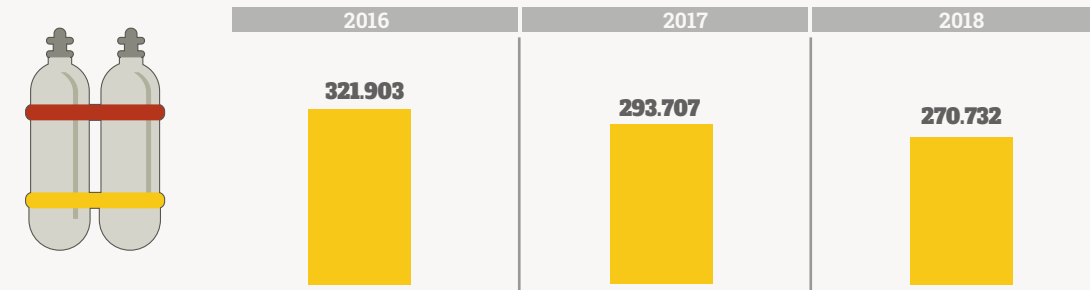
Valor anual de compras de combustible líquido y biocombustible

(millones de COP)



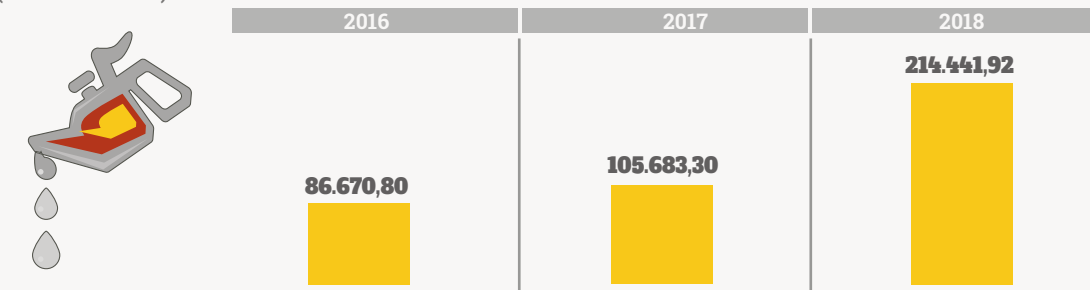
Valor anual de compras de gas

(millones de COP)



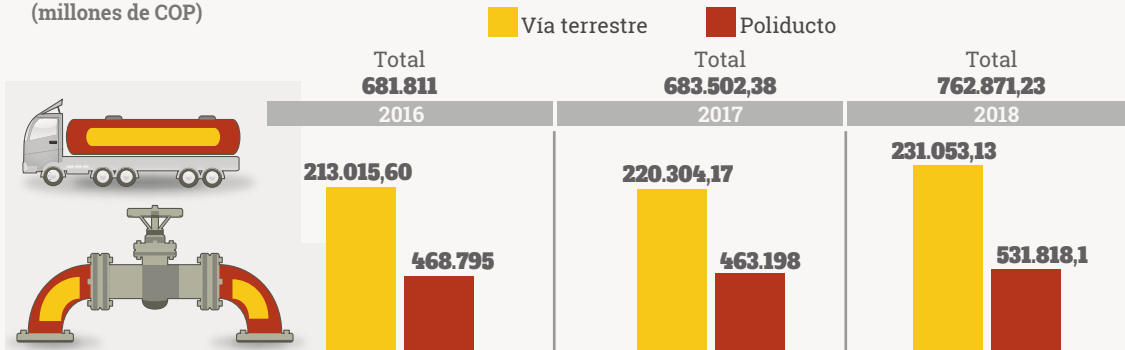
Valor anual de compras de bases y aditivos

(millones de COP)



Valor anual de transporte y movilización de combustible

(millones de COP)



COMPRA INCLUSIVA A COMUNIDADES VULNERABLES

Apoyamos emprendimientos y fomentamos el fortalecimiento organizacional de las pequeñas empresas.

En el marco del lanzamiento de nuestro informe de sostenibilidad 2017 y en alianza con la Fundación ANDI, identificamos y seleccionamos pequeñas empresas a quienes compramos 1.020 bolsas de tela, por más de 10 millones de pesos. Esta compra benefició a un total de 14 familias en condición de vulnerabilidad, ubicadas en siete departamentos del país, integradas por nueve mujeres cabeza de hogar, cuatro jóvenes y una persona reintegrada. Asimismo, fomentamos entre los beneficiarios la importancia de organizarse como empresa, ofrecer calidad en sus productos y trabajar en equipo.

ECUADOR

88,4%

PROVEEDORES NACIONALES CON COMPRAS EN EL AÑO

100%

INVERTIDO EN COMPRAS NACIONALES

1,3

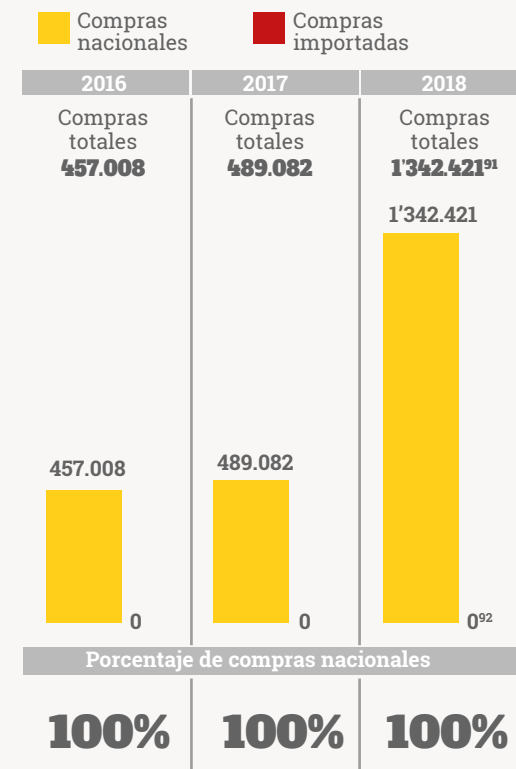
BILLONES DE PESOS EN COMPRAS NACIONALES

PROVEEDORES A LOS CUALES SE REALIZARON COMPRAS EN EL AÑO

2018



COMPRAS (MILLONES DE COP)⁹⁰



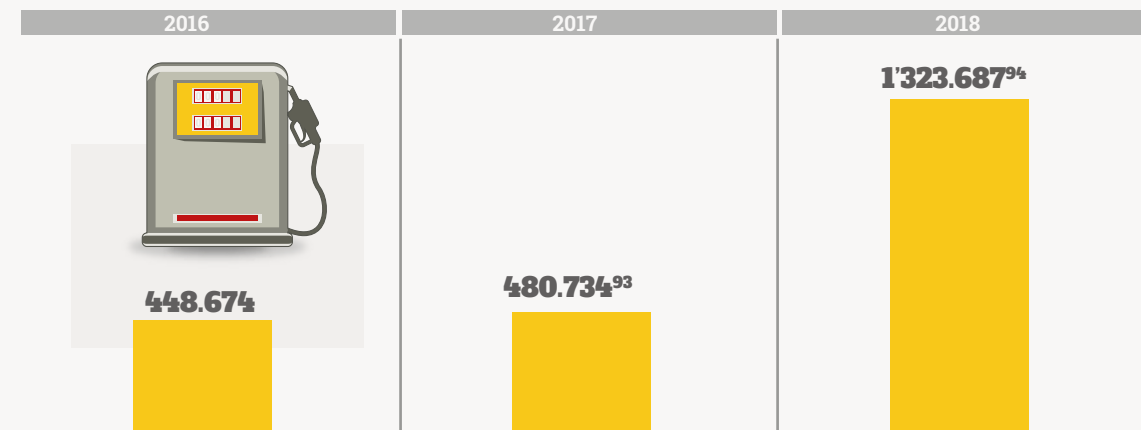
90. En 2016 y 2017 se ajustaron las cifras con base en revisión interna.
91. Convertido de 413.084.369 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
92. Convertido de 32 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

PORCENTAJE DE COMPRAS NACIONALES SEGÚN TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO

	Suministros y servicios (incluye combustibles)	Obras civiles	Combustible líquido y biocombustible	Lubricantes y aditivos	Transporte
2016	0,9%	0,2%	98%		0,6%
2017	0,8%	0,1%	98,3%		0,8%
2018	0,75%	0,22%	98,6%	0,02%	0,4%

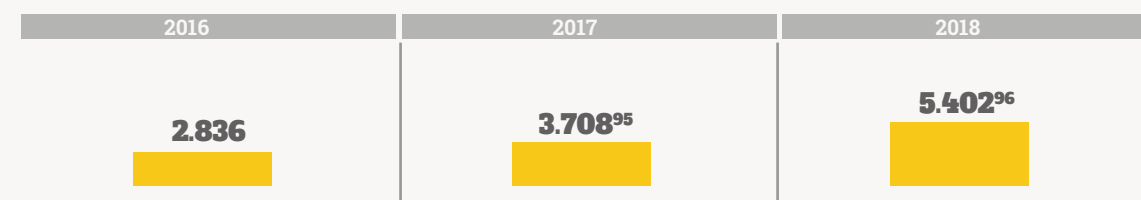
Valor anual de compras de combustible líquido

(millones de COP)



Valor anual de transporte y movilización de combustible vía terrestre

(millones de COP)

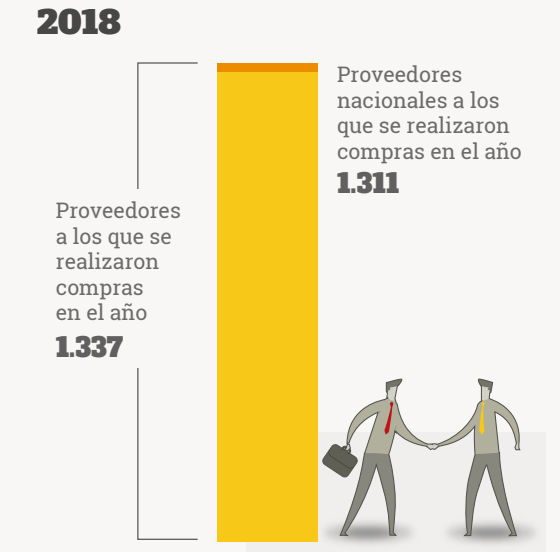


93. Se ajustó la cifra con base en revisión interna.
94. Convertido de 407.319.828 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
95. Se ajustó cifra con base en revisión interna.
96. Convertido de 1.662.546 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

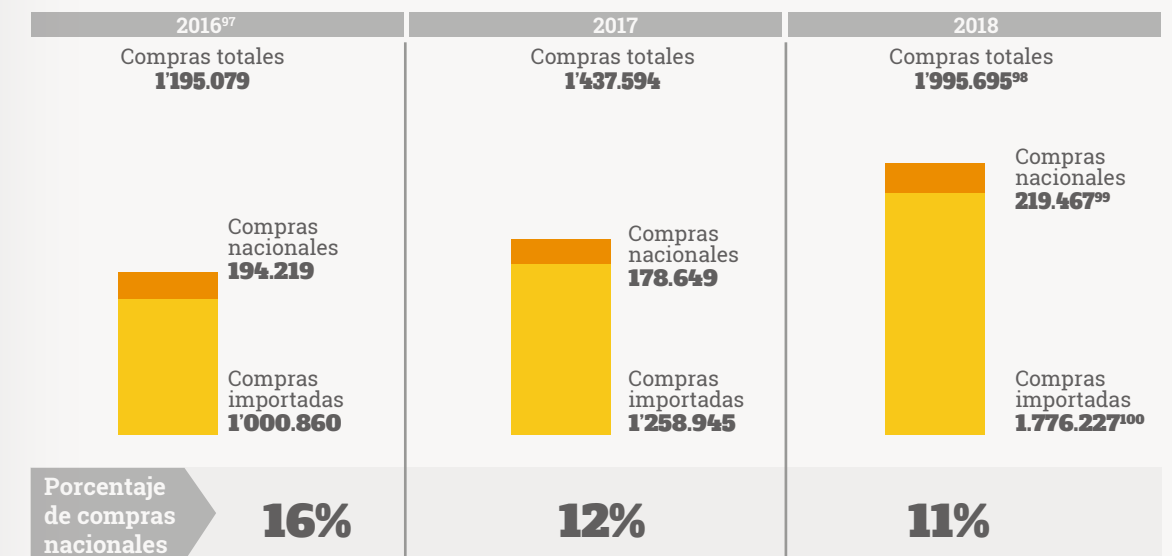
PANAMÁ



PROVEEDORES A LOS CUALES SE REALIZARON COMPRAS EN EL AÑO



COMPRAS (MILLONES DE COP)



97. En 2016 y 2017 se ajustaron las cifras con base en revisión interna.
98. Convertido de 614.107.266 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
99. Convertido de 67.533.670 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
100. Convertido de 546.573.596 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

**PORCENTAJE DE COMPRAS
NACIONALES SEGÚN TIPO DE
PRODUCTO O SERVICIO**

	Suministros y servicios	Obras civiles	Lubricantes y aditivos	Transporte	Otros
2016	9,6%	1,4%	0,3%	2,6%	2,3%
2017	5,8%	0,9%	0,2%	2,6%	2,9%
2018	4,49%	1,59%	0%	2,13%	2,78%

Valor anual de compras de combustible líquido

(millones de COP)



2016	2017	2018
		1.772.605¹⁰¹

Valor anual de compras lubricantes y aditivos

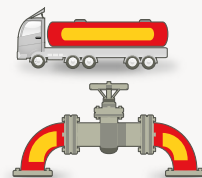
(millones de COP)



2016	2017	2018
3.187	7.766¹⁰²	10.389¹⁰³

Valor anual de transporte y movilización de combustible

(millones de COP)



2016	2017	2018
31.545	37.873	42.544

101. Convertido de 545.458.932,58 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

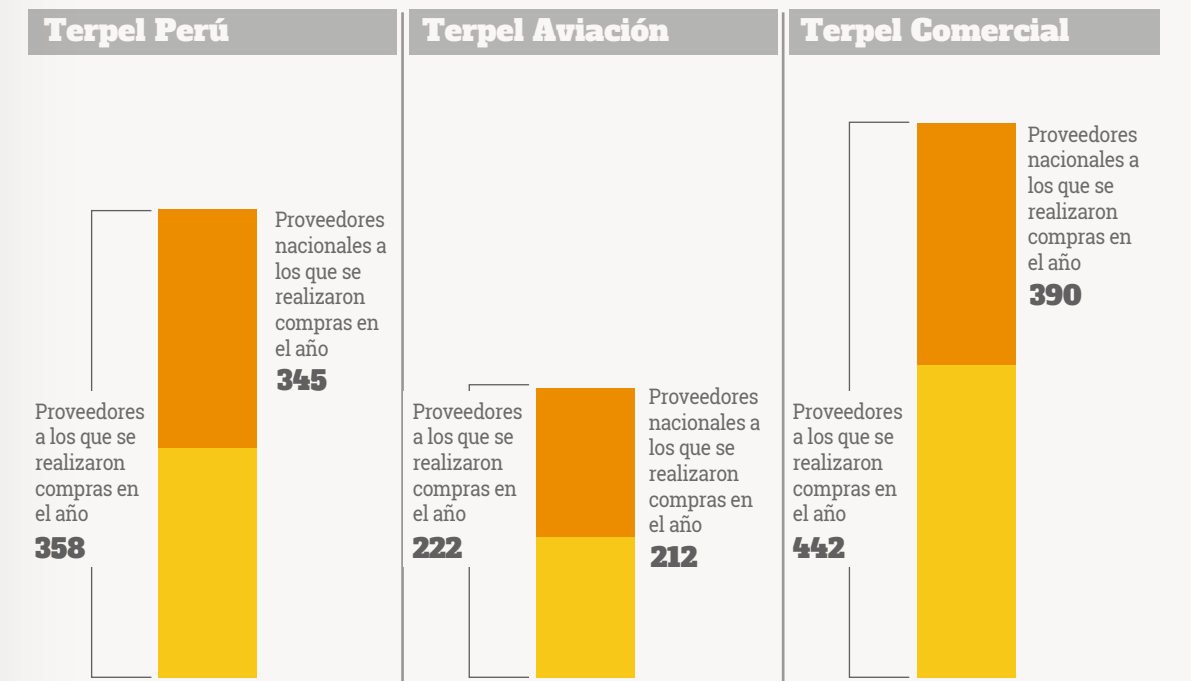
102. De acuerdo con revisión interna, convertimos 2.602.835,11 dólares a pesos colombianos según TRM de 2.984.

103. Convertido de 3.197.072,58 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

PERÚ



**PROVEEDORES A LOS CUALES
SE REALIZARON COMPRAS EN
EL AÑO**

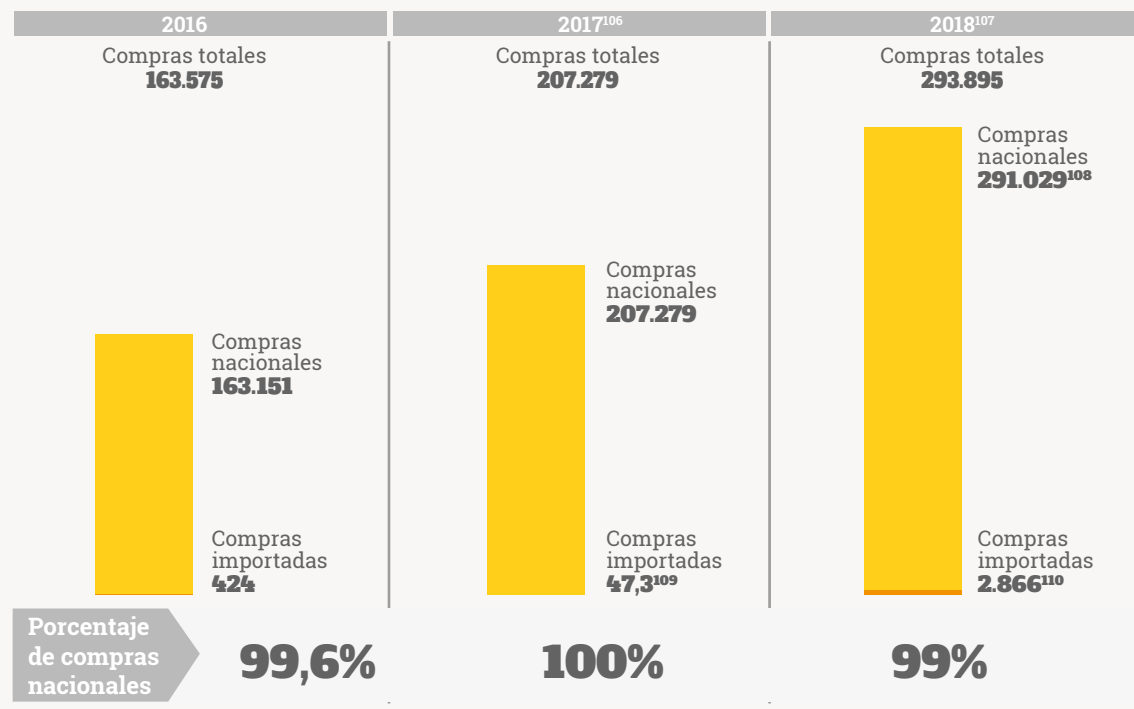


104. Convertido de 29.018.129 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

105. Convertido de 34.716.569 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75

COMPRAS (MILLONES DE COP)

Terpel Perú



Terpel Aviación



Terpel Comercial



106. Se ajustaron cifras con base en revisión interna.
 107. Se ajustaron cifras con base en revisión interna.
 108. Convertido de 89.554.434 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
 109. 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.
 110. Convertido de 881.827 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
 111. Convertido de 29.121.615 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
 112. Convertido de 29.018.129 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
 113. Convertido de 103.486 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
 114. Convertido de 151.824.906 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
 115. Convertido de 34.716.569 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
 116. Convertido de 117.108.337 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

PORCENTAJE DE COMPRAS
NACIONALES SEGÚN TIPO
DE PRODUCTO O SERVICIO

Terpel Perú

	Suministros y servicios	Obras civiles	Combustible líquido y biocombustible	Gas Licuado de Petróleo	Gas	Transporte	Otros
2016	50%	2%	17%	7%	18%	3%	1,97%
2017	49%	2%	18%	9%	16%	0,3%	2%
2018	50%	3%	22%	9%	13%	0,3%	2%

Terpel Aviación

	Suministros y servicios	Obras civiles	Otros
2018	90%	3%	6%

Terpel Comercial

	Suministros y servicios	Obras civiles	Combustible líquido y biocombustible	Bases y Aditivos	Transporte	Insumos	Otros
2018	6%	1%	4%	5%	2%	5%	0.3%

TERPEL PERÚ

Valor anual de compras de combustible líquido

(millones de COP)¹¹⁷



2016	2017	2018
27.225	37.599	62.524 ¹¹⁸

Valor anual de compras de Gas Licuado de Petróleo

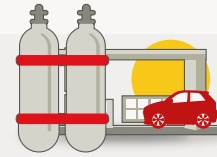
(millones de COP)¹¹⁹



2016	2017	2018
12.007	18.439	25.525 ¹²⁰

Valor anual de compras de gas

(millones de COP)¹²¹



2016	2017	2018
29.208	33.771	38.421 ¹²²

Terpel Aviación



Valor anual de compras en suministros y servicios que incluye: mantenimiento de Refuellers, compra de repuestos, mantenimiento de la planta

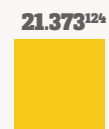
(millones de COP)

2018
85.529 ¹²³

Terpel Comercial

2018

Valor anual de compras de combustible líquido y biocombustible
(millones de COP)



21.373¹²⁴

Valor anual de compras de bases y aditivos
(millones de COP)



24.698¹²⁵

Valor anual de transporte y movilización de combustible
(millones de COP)



8.475¹²⁶

117. Se ajustó cifra con base en revisión interna.
118. Convertido de 19.239.684 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
119. Se ajustó cifra con base en revisión interna.
120. Convertido de 7.854.425 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
121. Se ajustó cifra con base en revisión interna.
122. Convertido de 11.823.023 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
123. Convertido de 26.318.650 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
124. Convertido de 6.576.849 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
125. Convertido de 7.600.000 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
126. Convertido de 2.608.013 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

REPÚBLICA DOMINICANA

91%

DE PROVEEDORES NACIONALES
CON COMPRAS EN EL AÑO

99,4%

EN COMPRAS NACIONALES

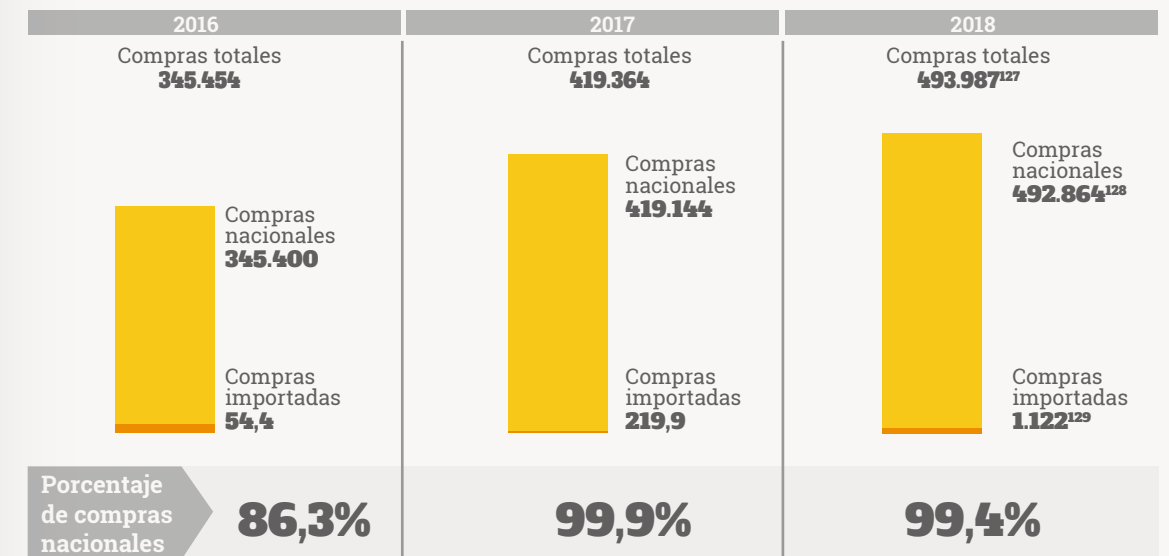
492.864

MILLONES DE PESOS EN COMPRAS
NACIONALES

2018



COMPRAS (MILLONES DE COP)

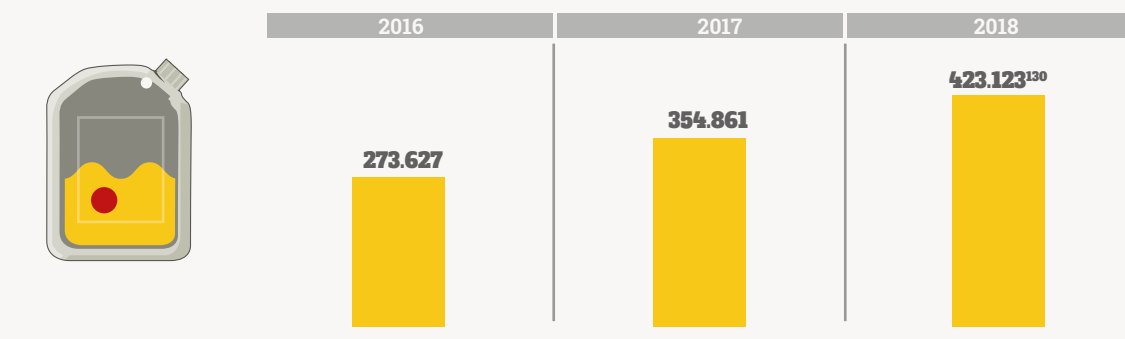


127. Convertido de 152.007.694,55 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
128. Convertido de 151.662.158,09 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
129. Convertido de 345.536,46 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

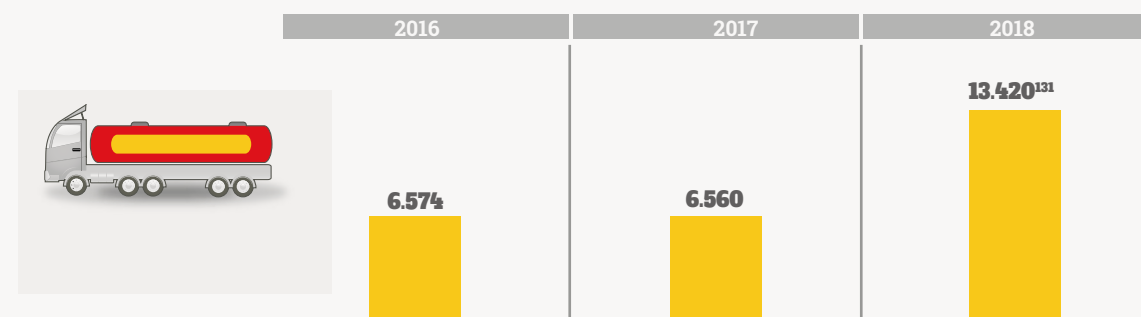
**PORCENTAJE DE COMPRAS
NACIONALES SEGÚN TIPO
DE PRODUCTO O SERVICIO**

	Suministros y servicios	Obras civiles	Combustible	Transporte	Insumos	Otros
2016	6%	0%	79%	2%	-	13%
2017	5%	0,02%	86%	2%	-	7%
2018	0,01%	0,019%	86	3%	0,01	10,4%

Valor anual de compras de combustible líquido
(millones de COP)



Valor anual de transporte y movilización de combustible vía terrestre
(millones de COP)



130. Convertido de 130.201.971,94 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
131. Convertido de 4.129.714,75 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

**SEGUIMIENTO Y
ACOMPANIAMIENTO
A PROVEEDORES**

☰ **Asunto material: Acompañamiento a proveedores**
→ GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1 y GRI 103-2
🌐 ODS 8

Contamos con lineamientos y procesos que promueven, facilitan e incentivan el cumplimiento de los proveedores frente al comportamiento ético, el respeto de los derechos humanos y el cuidado ambiental, entre otras buenas prácticas.

👉 **Principios 1 y 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

- Manual de Contratistas.
- Carta de Presentación de Manejo Ambiental.
- Pólizas de Responsabilidad Civil Contractual.
- Normas ambientales para los procesos, productos o servicios del proveedor.¹³²
- Auditorías a los gestores de residuos.

COLOMBIA

Fomentamos el desarrollo sostenible de nuestra cadena de suministro a través de la alianza con la Universidad Externado de Colombia y Pacto Global de las Naciones Unidas. Capacitamos a proveedores y afiliados en el programa *Primeros Pasos en Responsabilidad Social Empresarial*, por medio de la vinculación de cuatro organizaciones, quienes recibieron consultoría y formación en temas de sostenibilidad y culminaron el proceso con resultados satisfactorios y muy destacados en la implementación de iniciativas para sus empresas.

**FORMAMOS A LOS CONDUCTORES
PARA INCENTIVAR SU
RESPONSABILIDAD**

COLOMBIA

Escuela de Conductores. Fortalecimos las habilidades y destrezas de 1.685 conductores con un promedio de cuatro horas de capacitación para cada uno, a fin de mejorar su desempeño en las carreteras, alcanzar los máximos estándares en el comportamiento vial y reducir la accidentalidad.

Diplomado de Conductores. Profundizamos en el conocimiento y las habilidades de conducción profesional de 145 conductores y desarrollamos sus competencias para el manejo de vehículos de carga.

PANAMÁ

MueveT Seguro con Terpel. Implementamos este programa que busca fortalecer la debida diligencia, la seguridad, la transparencia y las buenas prácticas operacionales de nuestros proveedores. En total participaron representantes de 13 empresas transportadoras de combustible a nivel nacional, quienes recibieron información sobre:

- Nuestros valores corporativos.
- La cero tolerancia frente a prácticas que vulneren la ética empresarial.
- Los instrumentos para la gestión de nuestro sistema de ética y transparencia: Código de Conducta, Política de Derechos Humanos, Política de Buen Vecino, Política Anticorrupción.

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

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Clasificamos el nivel de criticidad de nuestros proveedores y hacemos seguimiento constante a su operación. En el ejercicio de priorización se tienen en cuenta: el tipo de bien o servicio que prestan a Terpel, el monto de la compra¹³³, y variables relacionadas con la afectación que puedan causar sobre el producto final, el proceso, la seguridad industrial o el ambiente.

Los criterios están establecidos de la siguiente manera:

Criticidad Alta: cuando el insumo comprado, el proceso ejecutado o el producto terminado generan una no conformidad y ponen en riesgo significativo a las personas o a las operaciones; y el valor comprado es superior a los mil millones de pesos.

Criticidad Media: cuando el insumo comprado, el proceso ejecutado o el producto terminado generan una no conformidad, demandan un reproceso o causan demora e ineficiencia; y el valor comprado es inferior a los mil millones de pesos.

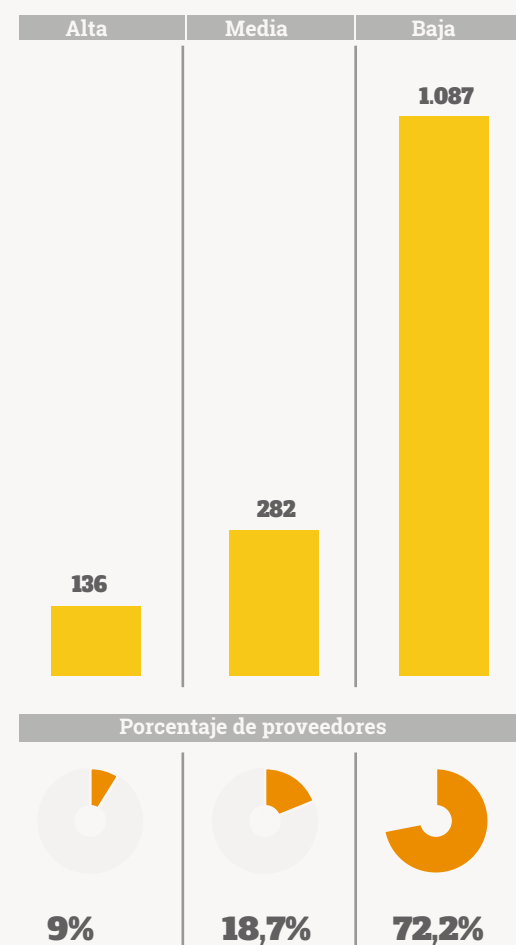
Criticidad Baja: cuando el insumo comprado, el proceso ejecutado o el producto terminado no presentan no conformidad y no afectan a las personas o a las operaciones; y el valor comprado es inferior a los mil millones de pesos.

COLOMBIA

En 2018, clasificamos a los 1.505 proveedores a quienes hicimos compras durante el año.

Proveedores según nivel de criticidad

Número de proveedores



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES, UNA PRÁCTICA GANA-GANA

Asunto material: Acompañamiento a proveedores

ODS 8

Con el ánimo de alinear los intereses de nuestros proveedores y los de Terpel y de fortalecer la gestión de quienes han sido clasificados con Criticidad Alta, llevamos a cabo un ejercicio de evaluación que nos permite diagnosticar, identificar oportunidades de mejora, proponer planes de acción, hacer seguimiento a su operación y reconocer sus logros. Este proceso se divide en dos momentos:

PRIMER MOMENTO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

1. Identificamos a los proveedores que son evaluados teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Criticidad Alta.
- Vigencia del contrato.
- Compras mayores a 1.000 millones de pesos.
- Incumplimiento a las especificaciones solicitadas.
- Requerimiento de la Gerencia, Dirección, Jefatura, Gestores de Compras y la Jefatura de Gestión de Proveedores.
- Ocurrencia de accidentes, incidentes o incumplimiento en los servicios prestados.

2. Evaluamos al proveedor por medio del administrador del contrato una vez termina el proyecto o la prestación del servicio, según variables como:

- Calidad del producto.
- Tiempos de entrega.
- Cantidad entregada.
- Seguridad, salud en el trabajo y calidad.
- Ambiental.
- Servicio post venta.

3. Generamos un reporte para cada proveedor valorado a partir de la consolidación de las evaluaciones realizadas por los administradores del contrato. Los resultados son: Excelente, Confiable, En Desarrollo y No Apto.

Para aquellos proveedores con resultado No Apto se envía un plan de mejora o se bloquean en el sistema.

4. Organizamos reuniones con cada proveedor para dar retroalimentación sobre el proceso y establecer la forma y los tiempos para cumplir con el plan de mejora propuesto.

SEGUNDO MOMENTO: RE-EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

Esta re-evaluación se promedia con los resultados obtenidos en la primera evaluación de desempeño. A partir de las calificaciones:

- Excelente: entregamos un diploma por el buen desempeño.
- Confiable: se entrega reconocimiento.
- En Desarrollo: enviamos una solicitud de plan de mejora y hacemos seguimiento.

133. Este monto de la compra debe superar los 1000 millones de pesos.

COLOMBIA

Evaluamos a 27 proveedores de transporte que representan al 100% de nuestros aliados en este sector, quienes tienen la responsabilidad de movilizar cerca de 1.380 millones de galones de combustible al mes por las carreteras del país.

PANAMÁ

Identificamos las áreas de desempeño del 100% de los proveedores de Terpel en Panamá, clasificamos con alta criticidad a 163 de estos y evaluamos al 64%, es decir, 105 proveedores, de los cuales 38 obtuvieron un resultado Excelente, 52 Confiable, 13 fueron calificados En Desarrollo y dos proveedores como No Aptos. Como retos a corto y mediano plazo nos hemos propuesto retroalimentar los resultados a nuestros proveedores y revisar el formato de evaluación para afinar cada vez más este proceso.

REPÚBLICA DOMINICANA

Evaluamos un total de 153 proveedores, de los cuales 100 fueron calificados como Excelentes, 38 con resultado Confiable y 13 que se encuentran En Desarrollo, estos últimos implementan planes de acción preventivos y con un seguimiento mensual que fortalece su operación. Desistimos de los servicios de dos de los proveedores debido a la alta criticidad que pueden representar para la organización.

AUTO-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

Con el propósito de continuar fortaleciendo la gestión sostenible en toda la cadena de suministro, llevamos a cabo un ejercicio piloto en el que 13 proveedores con alta criticidad, se auto-evaluaron en temas relacionados con comportamiento ético, derechos humanos, condiciones de contratación, gestión ambiental, comunidades, entre otros.

Esta iniciativa les permitió a nuestros aliados reflexionar sobre sus fortalezas y oportunidades de mejora, al tiempo que nos permitió conocer las iniciativas y prácticas, establecer tendencias de gestión, determinar aspectos que representan riesgos tanto para el proveedor como para Terpel y encontrar aspectos de crecimiento conjunto.

Algunos resultados de esta auto-evaluación, mostraron que:

- 92% de los proveedores evaluados implementan buenas prácticas, en al menos cinco de los 12 temas evaluados: ética, derechos humanos, relacionamiento con comunidades, protección de datos, aspectos ambientales y laborales.
- La tendencia de las respuestas giró en torno a iniciativas de carácter discursivo (políticas, reglamentos, manuales y procedimientos, relacionados con temas como derechos humanos, relacionamiento con vecinos y protección de datos); y a iniciativas de carácter práctico (implementación de programas, campañas y planes, relacionados con temas ambientales y laborales).

- Las empresas de transporte están enfocadas en el desarrollo de iniciativas relacionadas con temas laborales, ambientales y de alineación con sus proveedores, y las de mantenimiento, en iniciativas laborales y de gestión ambiental.

A corto plazo, se busca ampliar la aplicación de esta herramienta a otros proveedores y consolidar los planes de acción propuestos a partir de los resultados obtenidos.



Realizar diálogo con proveedores.

Implementar criterios de sostenibilidad para la selección de proveedores.



RESPONSABILIDAD

PROTECCIÓN DEL AMBIENTE

→ GRI 102-11, GRI 103-1 y GRI 103-2

Somos 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.

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.

Alineamos la estrategia con base en el Sistema Integrado de Gestión en Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) y en el cumplimiento legal. Nos enfocamos en evitar derra-

mes 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.

SISTEMA DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, AMBIENTE Y CALIDAD (SSAC)

Está diseñado para identificar, prevenir y controlar los riesgos asociados a nuestras operaciones en los diferentes países donde tenemos presencia. Priorizamos la gestión de los riesgos de nuestros empleados y el ambiente por medio de una operación segura, que controla y mitiga las consecuencias adversas en caso de ocurrir un evento, evitando la afectación en la salud de las personas que operan en cada línea de negocio, la seguridad de los centros de trabajo, el impacto al medio ambiente y la continuidad de la operación.

PILARES

- Identificación de riesgos.
- Capacitación de controles.
- Atención de emergencias.
- Investigación de accidentes.

PROGRAMAS PARA LA GESTIÓN

- Ahorro y Uso Eficiente de Recursos Naturales.
- Gestión de Derrames.
- Gestión Integral de Residuos.
- Control de Vertimientos.

Tras una evaluación exhaustiva de nuestro Sistema de SSAC frente al mejoramiento continuo, las condiciones de operación y el cumplimiento de requisitos legales y medio ambientales, el Consejo Colombiano de Seguridad nos otorgó en 2018 la calificación de 97% de cumplimiento en el Registro Único para Contratistas (RUC), lo que nos posiciona como una organización confiable, competitiva y altamente responsable con la gestión continua de la seguridad, la salud ocupacional y el cuidado ambiental en nuestras operaciones.



EL SISTEMA DE GESTIÓN DE TERPEL, CUENTA CON INFORMACIÓN SÓLIDA QUE APALANCA NUESTRAS ACCIONES Y MUESTRA UN MEJORAMIENTO CONTINUO.”

José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Operaciones y Logística

EDS CONFIABLE, PASIÓN POR EL CUIDADO DE LAS PERSONAS Y EL ENTORNO

📌 **Asunto material: Tecnología e innovación**

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

🌱 **El Principio 7 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

Llegar hasta el último rincón de Colombia nos impulsa a crecer de manera responsable y a ser un aliado en los lugares donde tenemos presencia. Nuestra filosofía tiene como base la responsabilidad frente a la seguridad de las personas, el respeto por el ambiente, así como la calidad del producto, siendo lo anterior, el referente que inspira el desarrollo de todas las operaciones.

EDS Confiable es un programa orientado a promover prácticas que permitan tener estaciones de servicio seguras para la comunidad, los empleados y nuestros clientes, y que protejan el ambiente, a partir del control de los impactos reales o potenciales tanto en las personas como en el entorno, y de la integración de una sola red, que gracias a un proceso de asesoría y acompañamiento asegura el cumplimiento de los más altos estándares¹³⁴.

ALGUNOS LOGROS DEL PROGRAMA DE EDS CONFIABLE

- 1.488 EDS vinculadas, un 13% más que en 2017.
- 100% de nuestra red de EDS propias y franquiciadas hacen parte del programa.
- 77% de EDS afiliadas, es decir, 1.256, participan activamente de EDS Confiable.
- 873 visitas realizadas:
 - › 462 en 231 EDS propias y franquiciadas.
 - › 642 en EDS afiliadas.

Desde el inicio del programa y al final de 2018, se había dado el cierre al 89,9% de los 6.343 hallazgos en EDS propias y franquiciadas, y 38% de cierres de los 25.241 hallazgos en EDS afiliadas.

PRIMER CAMPO DE ENTRENAMIENTO DE EDS CONFIABLE

Pusimos en marcha el primer *Campo de Entrenamiento* para Promotores y Operadores de EDS en Bogotá D. C., en el que a través de siete módulos prácticos y un espacio de aprendizaje simulado, se identifican los riesgos y controles en la operación y se aseguran las competencias y buenas prácticas del personal de EDS.

Módulos de formación:

- Módulo 1. Control de derrames y atención de emergencias.
- Módulo 2. Lesiones y primeros auxilios.
- Módulo 3. Calidad de producto.
- Módulo 4. Riesgos y controles en incendios y explosiones.
- Módulo 5. Elementos ambientalmente sensibles.
- Módulo 6. Comportamiento seguro.
- Módulo 7. Investigación de accidentes.

CAPACITAMOS A

319

PERSONAS.

CAMBIO CLIMÁTICO, UN ASUNTO CON RELEVANCIA PARA TODOS

Asunto material Cambio climático: huella de carbono

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

ODS 13

El Principio 7 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

EN COLOMBIA

Disminuimos 15,36 t de CO₂e, a partir del uso de paneles solares e impactamos de manera directa el alcance 2 de nuestra huella de carbono.

MEDIMOS LA HUELLA DE CARBONO CON UN ENFOQUE PREVENTIVO

→ GRI 305-1, GRI 305-2 y GRI 305-3

Huella de Carbono Colombia	2016	2017	2018			
Variables medidas	Emisiones	Proporción	Emisiones	Proporción	Emisiones	Proporción
Alcance 1 ¹³⁵ :	2.457 t CO ₂ e	3,94%	2.597 t CO ₂ e	5,6%	2.826 t CO ₂ e	5,5%
Transporte privado propio	2.314 t CO ₂ e	3,71%	2.494 t CO ₂ e	5,41%	2.735 t CO ₂ e	5,3%
Sistema contra incendio y plantas eléctrica y diésel	143 t CO ₂ e	0,23%	103 t CO ₂ e	0,22%	91 t CO ₂ e	0,18%
Alcance 2 ¹³⁶ : energía procesos propios	23.560 t CO ₂ e	37,77%	11.227 t CO ₂ e	24,4%	14.235 t CO ₂ e	27,6%
Alcance 3 ¹³⁷ :	36.357 t CO ₂ e	58,29%	32.259 t CO ₂ e	70,0%	34.503 t CO ₂ e	66,9%
Transporte privado contratado	35.960 t CO ₂ e	57,65%	31.306 t CO ₂ e	67,94%	33.931 t CO ₂ e	65,8%
Transporte público aéreo	397 t CO ₂ e	0,64%	952 t CO ₂ e	2,07%	572 t CO ₂ e	1,11%
Total huella de carbono	62.374 t CO ₂ e	100%	46.083 t CO ₂ e	100%	51.564 t CO ₂ e	100%

Poyectamos a 2025 reducir en un 10% las emisiones de CO₂e, que provienen del consumo de energía eléctrica de los procesos propios.

Contribuimos a alcanzar la meta de mitigación de la huella de carbono en Colombia
A través del negocio de Industria, aportamos

al cumplimiento de la meta país de reducir el 20% de emisiones de CO₂e en 2030. En 2018, gestionamos bonos de carbono con 112 clientes que representan 11,2 millones de galones/mes neutralizados (GEI). En el año neutralizamos 1.030.616 toneladas de CO₂e nomina-das por el sector industrial.

135. Alcance 1: emisiones provenientes de instalaciones que son propiedad de la Organización sobre las que se tiene control. Incluye (consumos de combustible de vehículos propiedad de Terpel, consumo de combustibles de RFL, sistemas contra incendio y plantas eléctricas registradas en la información de indicadores ambientales de plantas, aeropuertos).

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

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

EN ECUADOR

Creció la Huella de Carbono, debido a que se incluyó la medición de las instalaciones de Terpel-Comercial, antes ExxonMobil, estableciendo en el 2018 la línea base para identificar los puntos a mejorar en el 2019.

Huella de carbono Ecuador	2016	2017	2018	
Variables medidas			Emisiones	Proporción
Alcance 1 ¹³⁸ : transporte privado propio			41,97 t CO ₂ e	17%
Alcance 2 ¹³⁹ : energía procesos propios			37,78 t CO ₂ e	16%
Alcance 3 ¹⁴⁰ : transporte privado contratado			162,17 t CO ₂ e	67,03%
Total huella de carbono	42,56 t CO ₂ e	38,94 t CO ₂ e	241,92 t CO ₂ e	100%

Huella de carbono Panamá	2016	2017	2018	
Variables medidas	Emisiones	Proporción	Emisiones	Proporción
Alcance 1 ¹⁴¹	452 t CO ₂ e	7,12%	678,53 t CO ₂ e	0,3%
Transporte privado propio	48 t CO ₂ e	0,75%	427,54 t CO ₂ e	0,2%
Sistema contra incendio y plantas eléctricas diésel	-	-	250,99 t CO ₂ e	0,1%
Alcance 2: energía procesos propios	3.480 t CO ₂ e	54,87%	6.050,3 t CO ₂ e	2,7%
Alcance 3 ¹⁴²	2.411 t CO ₂ e	38,01%	217.557 t CO ₂ e	97%
Transporte privado contratado	2.411 t CO ₂ e	38,01%	143.159 t CO ₂ e	64%
Transporte público aéreo	-	-	74.398 t CO ₂ e	33%
Total huella de carbono	6.833 t CO ₂ e	6.343 t CO ₂ e	224,286 t CO ₂ e	100%

138. Alcance 1: con base en los kilómetros recorridos durante el uso de vehículos de la Compañía.

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

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

141. Alcance 1: proviene de energía eléctrica en instalaciones, combustibles de fuentes fijas y móviles y traslados aéreos.

142. Alcance 3: emisiones provenientes de transporte aéreo entrega de combustible.

EN PANAMÁ

Nuestra huella de carbono en la operación de Panamá se incrementó en 2018 debido a que incluimos en la medición las emisiones provenientes del transporte aéreo.

Protegemos la reserva ambiental para disminuir las emisiones de CO₂e

En Ciudad de Panamá contribuimos al cuidado y protección del entorno. Por medio del Voluntariado Corporativo y con el apoyo de contratistas y proveedores, sembramos 100 isoras de plantas y árboles autóctonos en el Parque Natural Metropolitano de Ciudad de Panamá, una de las reservas ambientales más importantes de la ciudad, disminuyendo el índice de emisiones producidas por la contaminación.

EN PERÚ

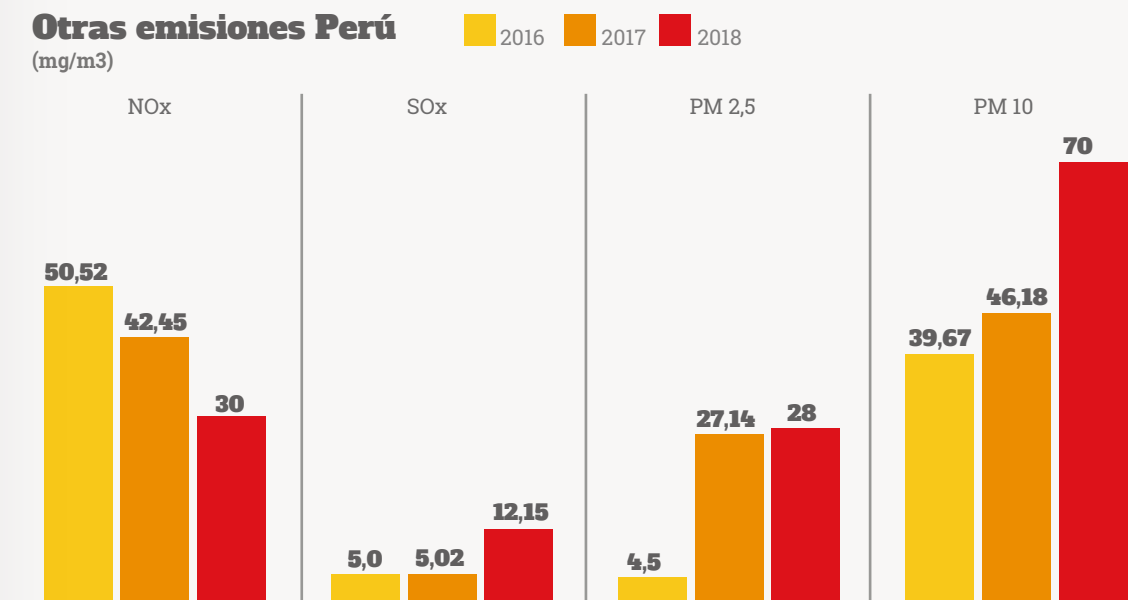
Controlamos las emisiones al ambiente

- Monitoreamos trimestralmente la calidad del aire en las EDS para verificar y controlar las emisiones contaminantes.
- Implementamos un equipo apilador eléctrico, tecnología que nos permite reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- Promovimos el cambio energético a GNV en las unidades de transporte y obtuvimos una disminución del indicador de emisiones de CO₂ de 2.0 a 1.4 Kg CO₂/Km recorrido.

→ GRI 305-7

Otras emisiones Perú

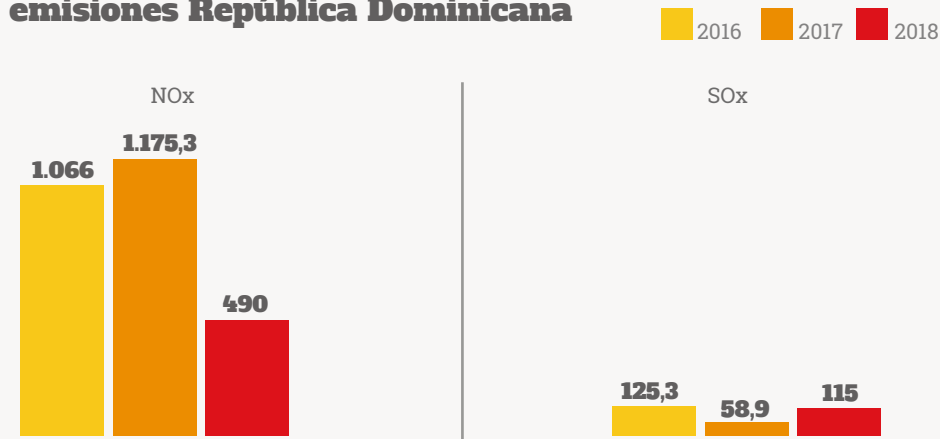
(mg/m3)



EN REPÚBLICA DOMINICANA

Otras emisiones República Dominicana

(mg/m3)



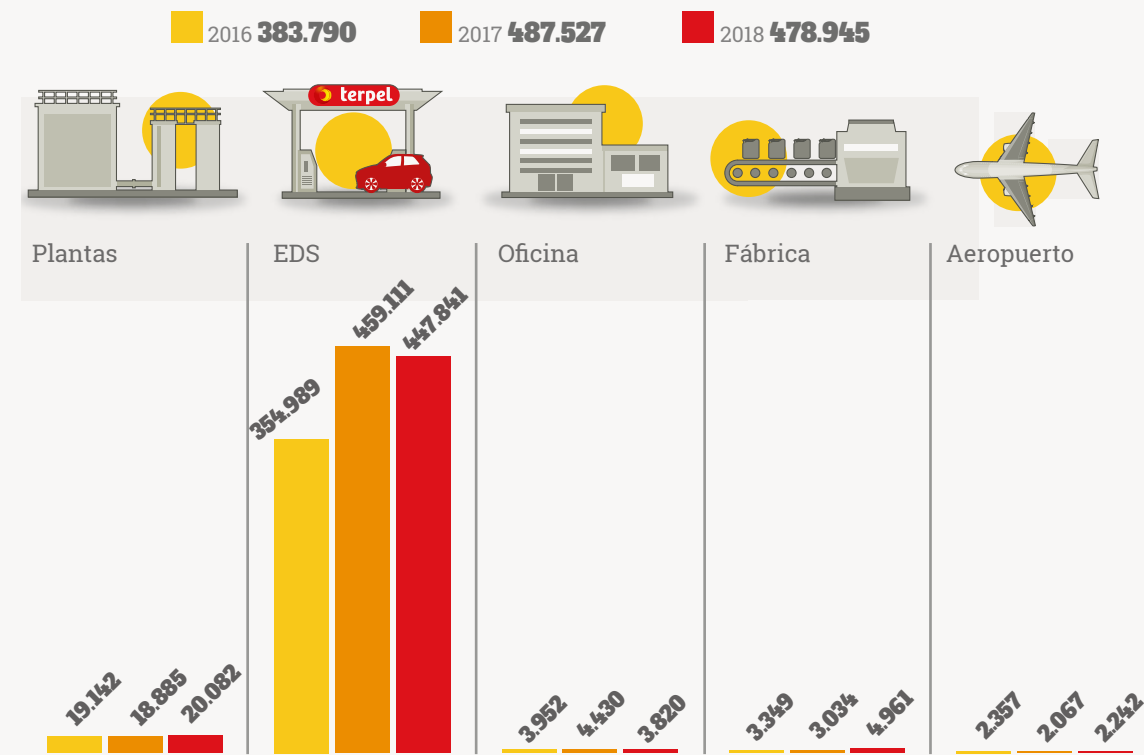
Disminuimos el impacto ambiental que generan las emisiones, gracias a la disponibilidad y venta de GNV, el cual emite 29% menos de CO_{2e} que otros combustibles del mercado y minimiza el riesgo de enfermedades respiratorias debido a la baja producción de emisiones y material particulado.

ENERGÍA, ENFOCADOS
EN SU GESTIÓN

→ GRI 302-1

Consumo de energía interna (GJ)	Colombia	Ecuador	Panamá	Perú	República Dominicana
Consumo de combustibles de fuentes no renovables	41.712	646,68	9.897		5.429,8
Gas-oil (generación eléctrica)			3.650		250,4
Gas-oil (fuentes móviles)			1.302,56		4.142,9
Gasolina (fuentes móviles)	20.563	646,68	4.944		1.036,4
Consumo de energía comprada	478.945	367,67	46.956,89	67.495	1.189.789,2
Electricidad	478.945	367,67	46.956,89	67.495	1.189.789,2
Consumo de energía generada	516,81				
Paneles solares	516,81				
Consumo total de energía	521.174,73	1.014,35	56.853,75	67.495	1.195.219,016

Consumo de electricidad por centro de trabajo (GJ)¹⁴³ en Colombia



EN COLOMBIA

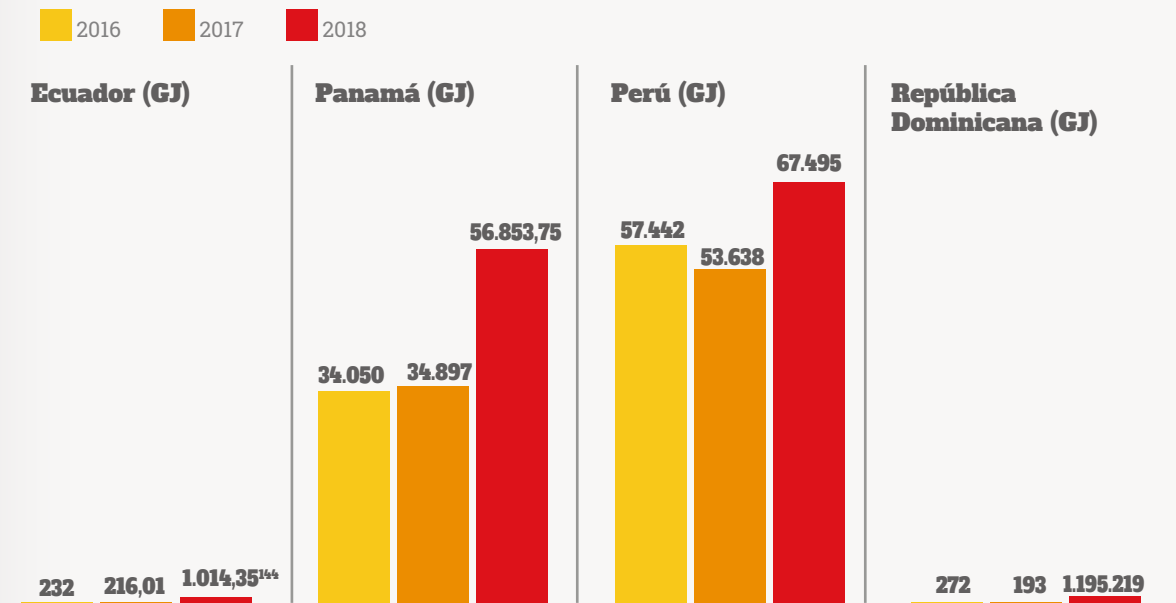
Energía solar para nuestros procesos

Uno de los factores de mayor relevancia en la huella de carbono de Terpel está relacionado con el consumo de energía. Por lo anterior, orientamos nuestra gestión en disminuir el consumo de este recurso a través de la instalación de paneles solares en la planta de Baranoa (Atlántico), que se emplea para el autoconsumo.

Con esta iniciativa, implementada a inicios de 2018, generamos 99.265 Kwh de energía limpia, reemplazando el 22% del total de energía requerida en este centro de trabajo y evitamos la liberación de 10.621 kg de CO_{2e} al ambiente.

Igualmente, continuamos con la generación de energía solar a través de los paneles instalados en tres EDS que equivalen al 4,3% del total de su consumo energético, evitando la liberación de 4.739 kg de CO_{2e} al ambiente.

143. Contamos con metas específicas de consumo de energía para plantas, aeropuertos y Fábrica de Lubricantes, las cuales se gestionan a través del programa de gestión de recursos naturales.



EN PERÚ

Generamos ahorros de energía

Implementamos el proyecto de cambio de iluminación halógena, al sistema LED, lo que generó un ahorro de 25% anual en el costo de energía de 2 EDS de GNV y en la estación de servicio que provee de GNV al sistema masivo de transporte Metropolitano en Lima, ubicada en Patio Norte, un ahorro del 48% anual con respecto a la facturación eléctrica.

→ GRI 302-3

Intensidad energética (GJ / empleado)	2016	2017	2018
Colombia	295,90	366,84	371,10
Ecuador	7,73	7,20	11,93
Panamá	38,47	37	56,91
Perú	159,56	131	168,73
República Dominicana	3,27	2,30	14.575,8

144. La variación se da porque en 2017 solo se tuvo en cuenta el consumo de electricidad y en 2018 se sumó el consumo de electricidad y el consumo de fuentes no renovables. Asimismo, incorporamos la información de Terpel Comercial (Mobil) la cual paso a formar parte de Terpel Ecuador a partir de marzo del 2018.

Costo del consumo total de energía (COP)¹⁴⁵

2018

2016 2017 2018



PREVENIMOS Y MITIGAMOS EL IMPACTO DE LOS DERRAMES

☰ **Asunto material: Derrames y residuos**
→ GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 103-2 y GRI 306-3

🌍 **El Principio 7 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

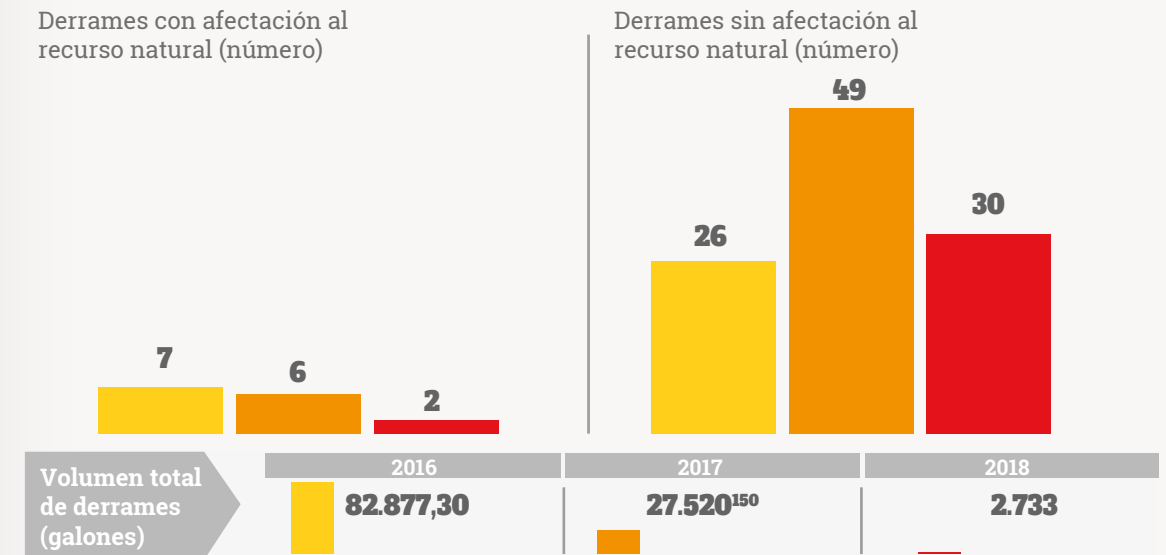
Nuestro programa de *Control de Derrames y Fugas* nos permite actuar de manera preventiva y oportuna para evitar su ocurrencia, así como los posibles impactos al ambiente y garantizar la seguridad del entorno.

145. Este costo no aplica en República Dominicana, puesto que está considerado dentro de los costos de arrendamiento.
146. Convertido de 7.774,39 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
147. Convertido de 144.551,95 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
148. Convertido de 7.449.767 soles a dólares según TRM de 3,374 y de dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.

COLOMBIA

Derrames

2016 33 2017 55 2018 32¹⁴⁹



CONTROLAMOS LA OPERACIÓN PARA EVITAR IMPACTOS SOBRE EL RECURSO NATURAL

Llevamos a cabo diversas acciones para prevenir y mitigar el derrame del producto:

- Tenemos dispuesto un plan de contingencia en cada centro de trabajo.
- Realizamos simulacros y brigadas de emergencia que nos permiten evaluar y hacer mejoras en los procedimientos.
- Disponemos de kits de derrame y capacitación para el personal de EDS, transportadores y proveedores.
- Hacemos uso de una *Bitácora Ambiental* para el seguimiento de nuestras operaciones y la ponemos a disposición de nuestros clientes.
- Instalamos alarmas de sobrellenado en tanques, lo que nos permite prevenir derrames en las plantas.

En 2018, como medida de prevención, iniciamos la construcción de minidiques con capacidad mínima de 2.000 galones, los cuales están ubicados en la pata de los tanques que reciben combustible por poliducto y que cumplen la función de retener el líquido en caso de escape.

Disminuimos el volumen de derrames en un 90,7%, gracias a las acciones de prevención y control que desarrollamos en cada centro de operación.

149. Los derrames se presentaron: 5 en Aeropuertos, 10 en EDS, 5 en Fabrica, 1 en industria, 7 en planta y 4 en transporte.
150. 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.

ECUADOR

Capacitamos al 85% de la red de EDS, incluido el 100% de nuestro personal de EDS propias, sobre normas de seguridad en EDS y la prevención de derrame de combustible, lo que nos permitió mantener un alto nivel de desempeño y mejorar la seguridad con respecto a la disminución de accidentes en el área de EDS. Durante 2018 no se presentaron derrames de producto en nuestras operaciones.

PANAMÁ

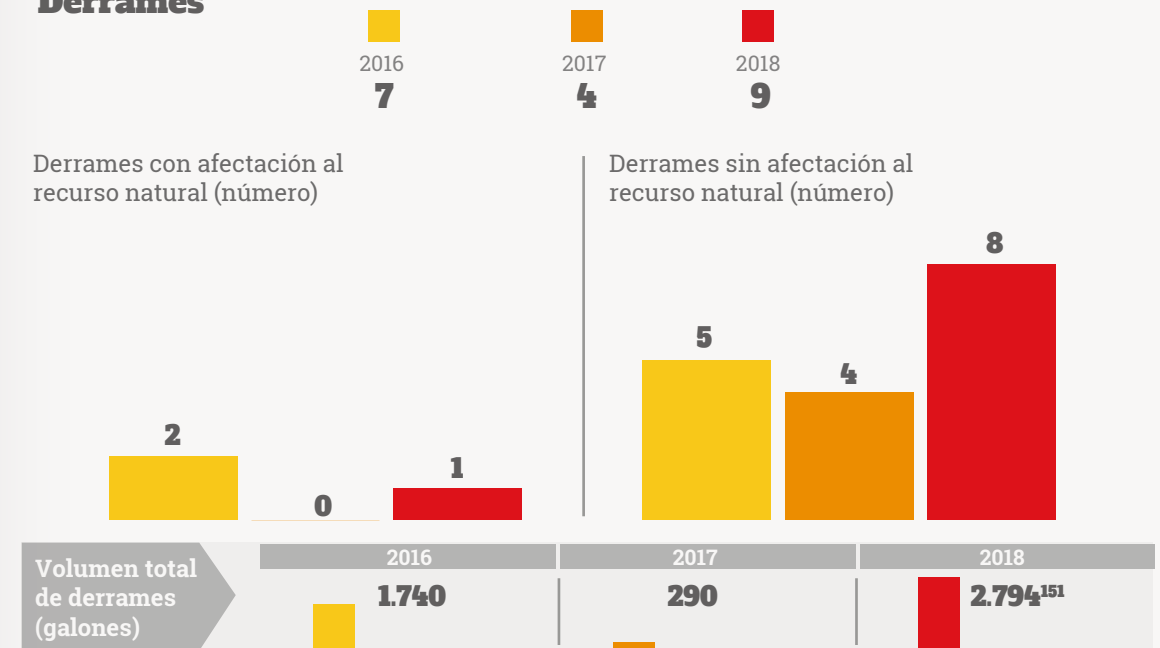
El incremento en los derrames se debió a daños menores en las mangueras de despacho de combustible para vehículos en las estaciones de servicio, para lo cual se fortalecieron las labores de inspección de equipos con el fin de identificar desgaste y efectuar las acciones o correctivos pertinentes.

PERÚ

Adelantamos capacitaciones semestrales dirigidas a todo el personal de las estaciones de servicio con el propósito de prevenir la contaminación y derrames de combustible, y presentamos informes ambientales anuales ante los Organismos de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) y el Ministerio de Energía y Minas (MEM). Durante 2018 no se presentaron derrames de producto.

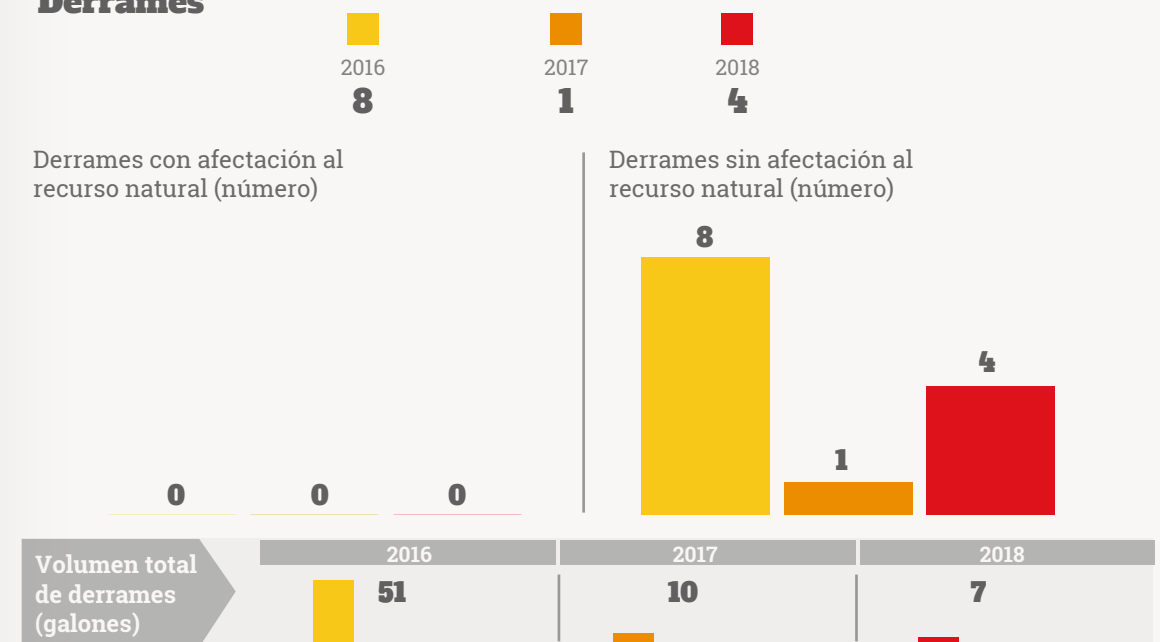
El manejo responsable de combustible en la planta del Aeropuerto Jorge Chávez nos permitió tener un indicador de cero derrames en la operación.

Derrames



REPÚBLICA DOMINICANA

Derrames



151. Incluye, 2.761 galones en transporte a Mina y 33 galones en EDS.

GESTIONAMOS LOS RESIDUOS ADECUADAMENTE

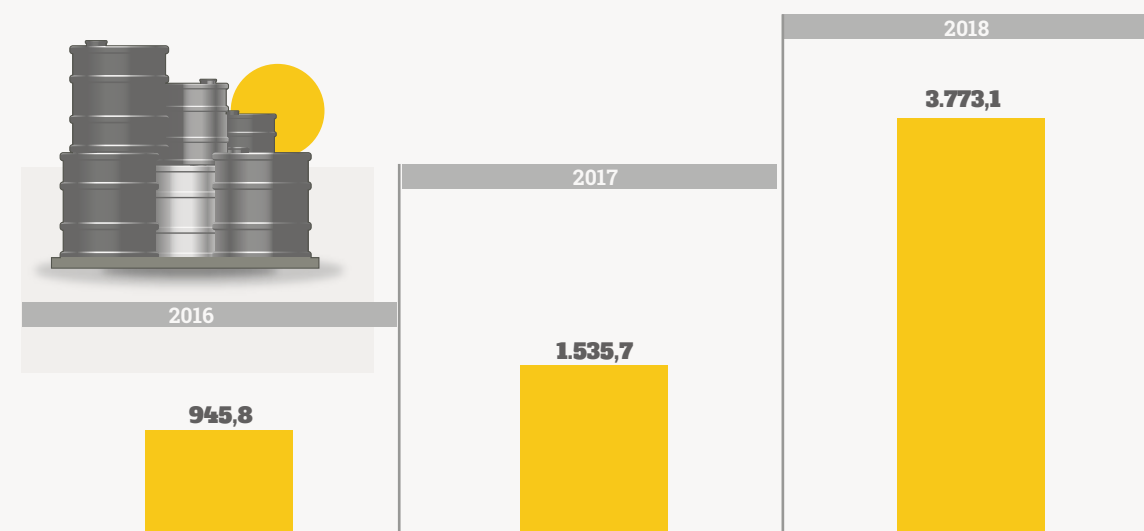
Asunto material: Derrames y residuos
→ GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 103-2
y GRI 306-2

El Principio 7 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Nuestros residuos peligrosos y no peligrosos son tratados de manera responsable mediante su identificación, recolección y correcta disposición en el conjunto de nuestra operación.

COLOMBIA¹⁵²

Peso total de residuos peligrosos (toneladas)



152. En Colombia no contamos con la medición de residuos no peligrosos.

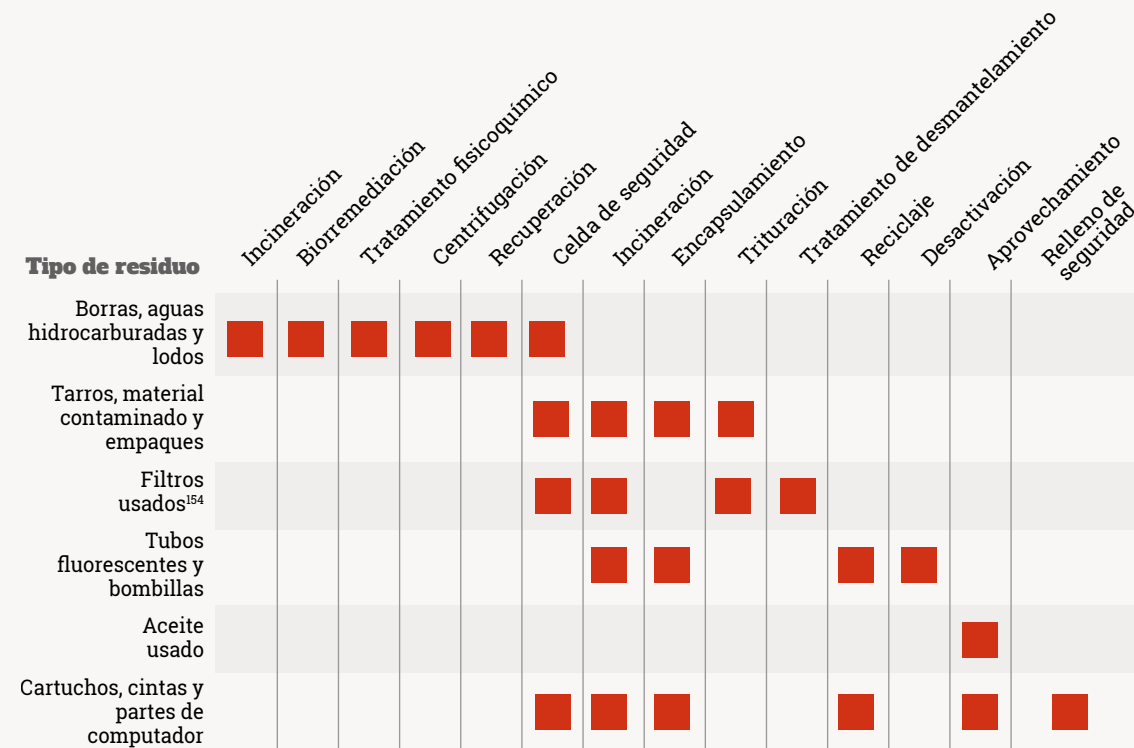
Peso según método de tratamiento de residuos peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018
Reutilización	-	-	-
Reciclaje	-	49,4	10,3
Compostaje (o bio-remediación)	-	325,86	2.281
Recuperación (o posconsumo)	-	0,353	0,205
Incineración	-	38,68	20,9
Inyección en pozos profundos	-	-	-
Vertedero (o relleno sanitario)	-	0,0335	0,00245
Almacenamiento In Situ (o celda de seguridad)	-	118,85	451,9
Biológicos	-	-	48,6
Celsa ordinaria	-	-	0,004
Otros (tratamiento fisicoquímico)	-	739,73	960,2

Peso según tipo de residuos peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018
Residuos líquidos (incluye aceite contaminado)	629,78	1.096,2	3.083,12
Residuos sólidos	316,11	409,93	690

Peso de residuos peligrosos en cada regional en Colombia (toneladas) ¹⁵³	2016	2017	2018
Antioquia	34,40	12,15	188,29
Bucaramanga	5,58	45,76	737,78
Centro	7,56	24,77	167
Occidente	-	-	458
Norte	12,00	3,56	407,32
Sabana	593,81	1.447,64	1.697,85
Sur	69,79	1,736	116,56

153. Contamos con metas específicas de consumo de energía para plantas, aeropuertos y Fábrica de Lubricantes, las cuales se gestionan a través del programa de gestión de recursos naturales. Para el año 2018 se separaron las cifras de las regionales Centro y Occidente

Gestión de los residuos según tipo y método de tratamiento



GESTIÓN DE ACEITE USADO

Mantenemos nuestra alianza con el Fondo de Aceite Usado (FAU) de la Asociación Colombiana de Petróleo (ACP), a través del cual, los operadores autorizados recolectaron 2.956,6 kilogramos de aceite usado en nuestros centros de trabajo, lo llevaron a una planta de procesamiento para que fuera transformado en aceite usado tratado y finalmente ser utilizado como combustible de uso industrial.

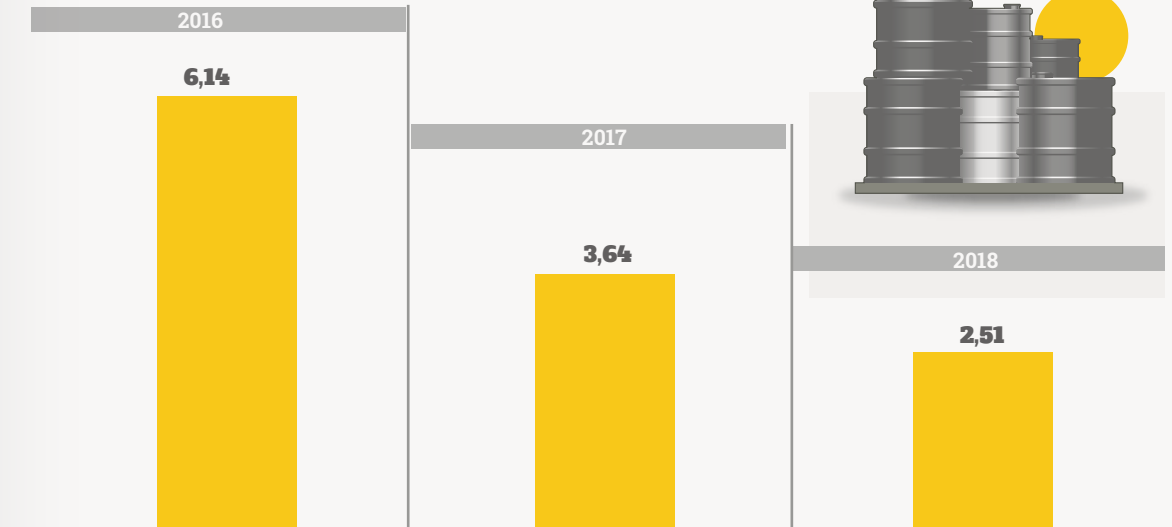
DISPOSICIÓN DE ENVASES DE LUBRICANTES

Evitamos la generación de 27.880 kilogramos de residuos por medio de la recolección de tambores usados de lubricantes, lo que significó el reciclaje de 1.640 tambores y un ahorro de 62.730.000 pesos por disposición final de residuos peligrosos.

154. No se tiene en cuenta para la huella.

ECUADOR

Peso total de residuos peligrosos (toneladas)



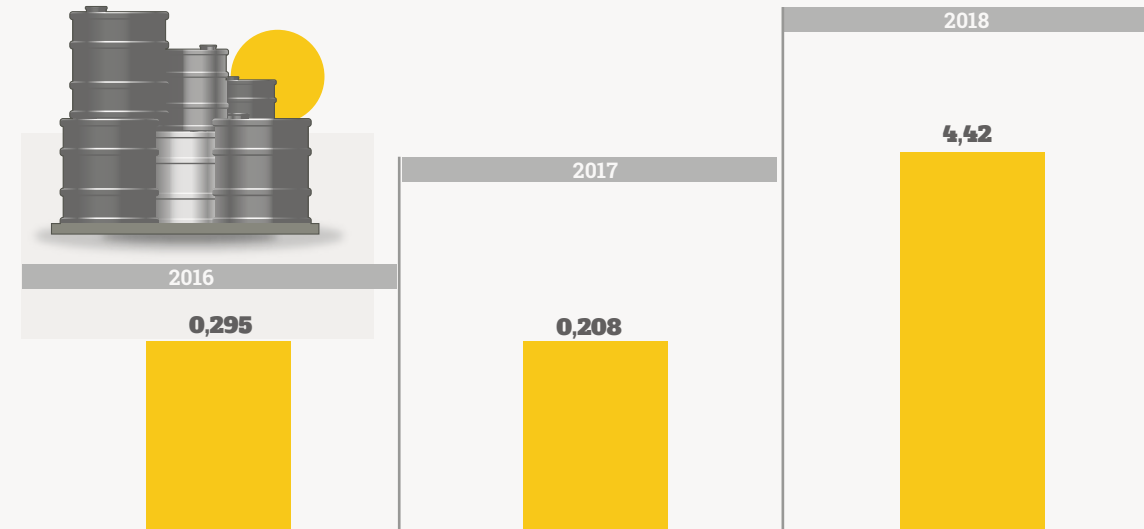
Peso según tipo y método de tratamiento de residuos peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Residuos líquidos (incluye aceite contaminado, aguas hidrocarburadas)	2,36	2,08	0,857	Recuperación (o posconsumo)
Residuos sólidos (borras, lodos, filtros usados, tarros usados, empaques)	3,36	1,13	0,637	Incineración
Total de residuos peligrosos	5,72	3,21	1,494	

Peso según tipo y método de tratamiento de residuos no peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Papel	0,42	0,43	0,935 ¹⁵⁵	Reutilización a través de entrega a recolector municipal y a recicladores autorizados. Almacenado in situ
Plástico	-	-	0,084	Reciclaje
Total de residuos no peligrosos	0,42	0,43	1,019¹⁵⁶	

155. Incrementamos el valor con respecto a 2017 debido a la incorporación de la marca Mobil a nuestra operación.
156. Incrementamos el valor con respecto a 2017 debido a la incorporación de la marca Mobil a nuestra operación.

PANAMÁ

Peso total de residuos peligrosos
(toneladas)

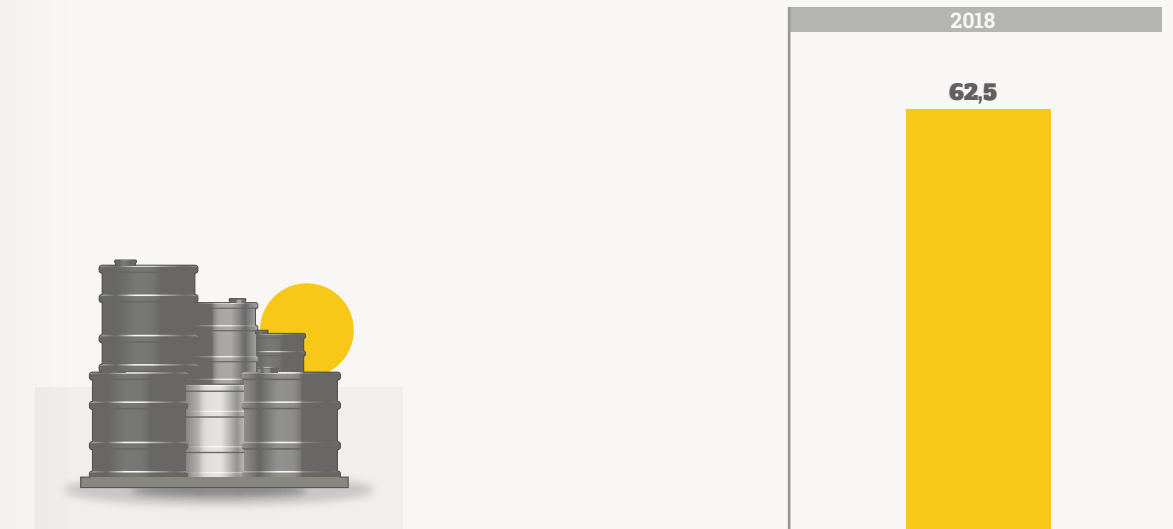


Peso según tipo y método de tratamiento de residuos peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Total de residuos peligrosos (solo se tuvieron en cuenta residuos peligrosos líquidos como aceite, aguas oleosas entre otros)		0,01005	3,57	

Peso según tipo y método de tratamiento de residuos no peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Residuos tecnológicos y/o metálicos	0,295	0,198	0,059	Reciclaje
Papel			1,323	Reciclaje
Total de residuos no peligrosos	0,295	0,198	1,382	

PERÚ

Peso total de residuos peligrosos
(toneladas)



Peso según tipo y método de tratamiento de residuos peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Residuos líquidos (aceite usado)	2,26	0,48	4,44	
Residuos sólidos	2,45	0,63	8,56	Relleno de seguridad
Total de residuos peligrosos	4,71	1,11	13	

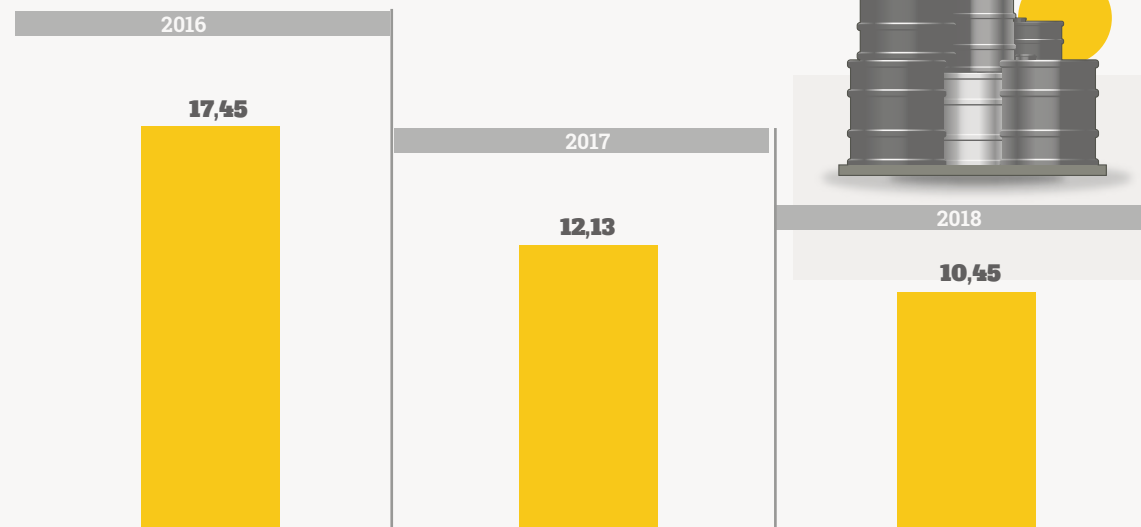
Peso según tipo y método de tratamiento de residuos no peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Total de residuos no peligrosos	5,6	5,5	49,5	Relleno sanitario

• Con base en nuestra política de segregación de residuos, logramos la correcta disposición frente al reciclaje y reutilización de los mismos.

• Prohibimos el uso del tecnopor y los plásticos de un solo uso en las cafeterías de nuestra planta.

REPÚBLICA DOMINICANA

Peso total de residuos peligrosos
(toneladas)



Peso según tipo y método de tratamiento de residuos peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Residuos líquidos	15,23	10,05	7,30	Reutilización
Aceite usado	0,390	1,48	2,33	
Residuos sólidos	0,374	0,494	0,358	Incineración
Trapos contaminados	0,01	0,03	0,006	
Total de residuos peligrosos	15,60	10,55	7,66	

Peso según tipo y método de tratamiento de residuos no peligrosos (toneladas)	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Papel	0,500	0,39	0,73	Vertedero
Plástico	0,463	0,41	0,768	Vertedero
Metálicos	0,93	0,021	0,086	Vertedero
Orgánicos (residuos domésticos)	0,797	0,75	1,21	Vertedero
Total residuos no peligrosos	1,85	1,58	2,79	

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

AGUA, GESTIONAMOS SU CONSUMO Y CONTROLAMOS SU VERTIMIENTO

Realizamos campañas para generar conciencia en nuestros empleados sobre el uso eficiente de los recursos naturales y adaptamos infraestructuras para la recolección de agua lluvia y su aprovechamiento en los aeropuertos donde operamos.

En el 100% de los países donde operamos, la mayor parte del consumo de agua lo hacemos del acueducto municipal u otros servicios hídricos públicos o privados. Para el caso de Colombia, además captamos agua a través de fuentes superficiales como humedales, ríos, lagos y océanos o del recurso que se extrae de las aguas subterráneas.

Consumo total de agua

(m3)

	Colombia ¹⁵⁷	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
2018	681.992	954	898.788	55.783	926,4

157. Contamos con metas específicas de consumo de agua para plantas, aeropuertos y Fábrica de Lubricantes, las cuales se gestionan a través del programa de gestión de recursos naturales.

Captación de agua según la fuente (m3)

	Colombia	Ecuador	Panamá	Perú	República Dominicana
Volumen total de agua extraída de aguas superficiales (incluye: humedales, ríos, lagos y océanos)	4.973				
Volumen total de agua extraída de aguas subterráneas	66.964				
Volumen total de agua de suministros municipales u otros servicios hídricos públicos o privados	610.055	954	898.788	55.783	926,4

COLOMBIA

Frente al manejo de agua residual y el vertimiento, pusimos en marcha dos proyectos piloto para la adecuación de los sistemas de tratamiento API de manera que podamos optimizar su funcionamiento. Adicionalmente y con el propósito de iniciar la medición de vertimientos, adquirimos equipos de laboratorio que nos permitirán en 2019 iniciar la medición y el control interno en las plantas de abastecimiento.

PANAMÁ

Reciclamos un total de 1.362 m³ para el lavado de autos.

PERÚ

Iniciamos el *Proyecto de Eficiencia Hídrica*, el cual consiste en instalar reguladores en las griferías para minimizar el consumo de agua. En 2018 se instalaron en la EDS Javier Prado, lo que nos permitirá monitorear en tiempo real los consumos de agua y costos.

BIODIVERSIDAD

☰ **Asunto material: Biodiversidad**

→ GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 103-2 y GRI 304-3

Reconocemos la riqueza y la diversidad ecológica de los territorios donde operamos, y por esta razón el cuidado de los recursos naturales y de los ecosistemas es fundamental para nosotros y hacen parte de nuestra operación.

Conocemos los impactos potenciales directos e indirectos que podemos generar al ambiente en nuestros procesos de almacenamiento y distribución de combustible y, frente a ellos, asumimos el compromiso de actuar con responsabilidad y respeto. Para tal efecto, contamos con políticas y lineamientos de estricto cumplimiento ambiental que nos permiten operar con seguridad y poner en marcha iniciativas de control que incluyen a quienes hacen parte de nuestra cadena de valor.

Trabajamos permanentemente en la prevención de eventos en el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA); controlamos los estándares de operación y hacemos seguimiento a su cumplimiento; invertimos en la investigación y el desarrollo de productos amigables con el ambiente; entrenamos permanentemente a los responsables de los procesos; restauramos los hábitats naturales si se presentan impactos negativos derivados de nuestras actividades; y fomentamos la conciencia ambiental entre los empleados, el personal operativo y los aliados que responden por la operación y distribución de nuestros productos.

INDUSTRIA LIMPIA, UN PROGRAMA PARA TRABAJAR CON NUESTROS CLIENTES

Prevenimos posibles impactos ambientales en la operación de nuestros clientes a través de acciones que fortalecen su responsabilidad ante la operación y control de combustible.

COLOMBIA

- Pusimos en marcha 56 jornadas de entrenamiento en manejo seguro de combustible y 18 programas de salud ocupacional.
- Implementamos 56 visitas verdes a 60 clientes industriales, quienes también participaron de la *Escuela de Industria*.
- Desarrollamos 110 capacitaciones de la *Escuela de Industria* de manera presencial y virtual.

EXCELENCIA OPERACIONAL, UNA CONSTANTE EN NUESTRO TRABAJO

☰ **Asunto material: Tecnología e innovación**

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

🌐 **Principios 7 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

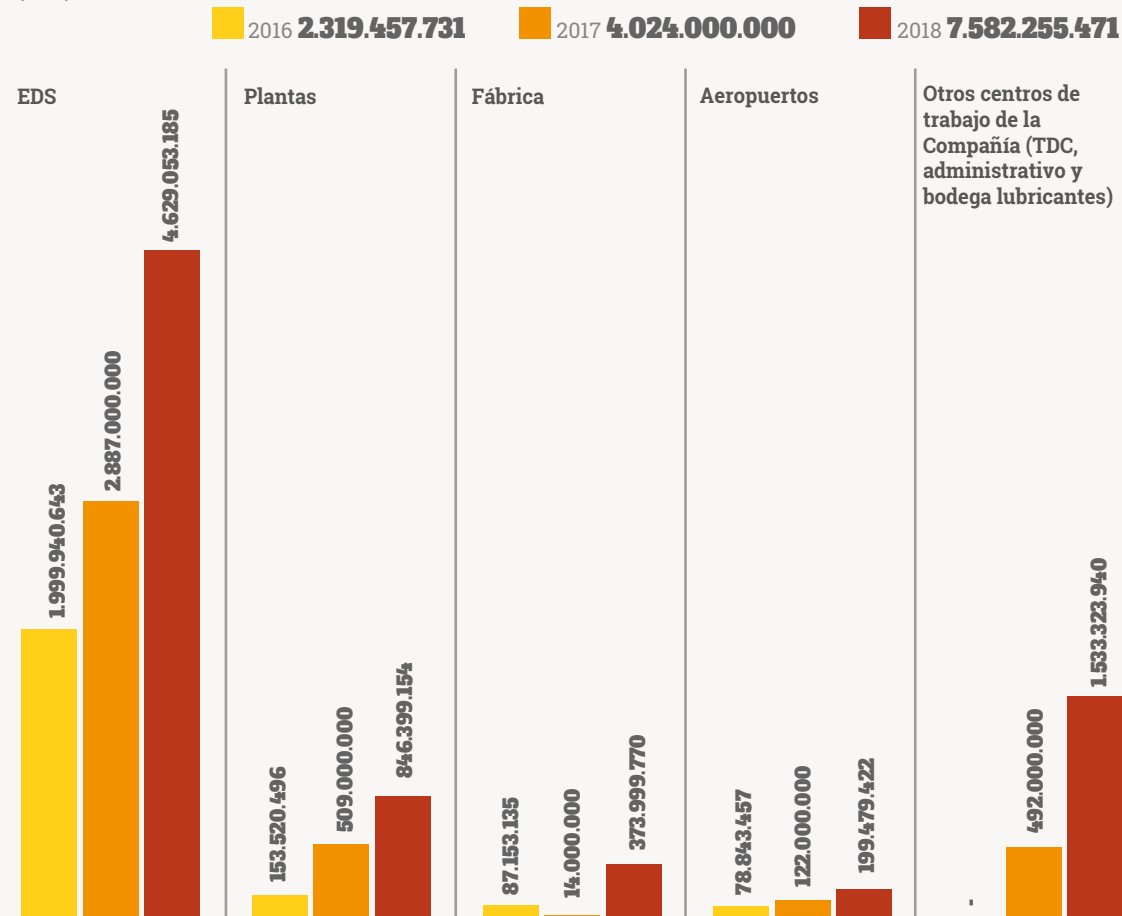
Procesos de permanente innovación, como la automatización en los centros de trabajo, nos han permitido mejorar las mediciones y reducir las pérdidas de proceso haciendo más eficiente la operación.

Obtuvimos 110 permisos ambientales para la operación de centros de trabajo de EDS y cumplimos con toda la normatividad en el 100% de nuestras plantas.

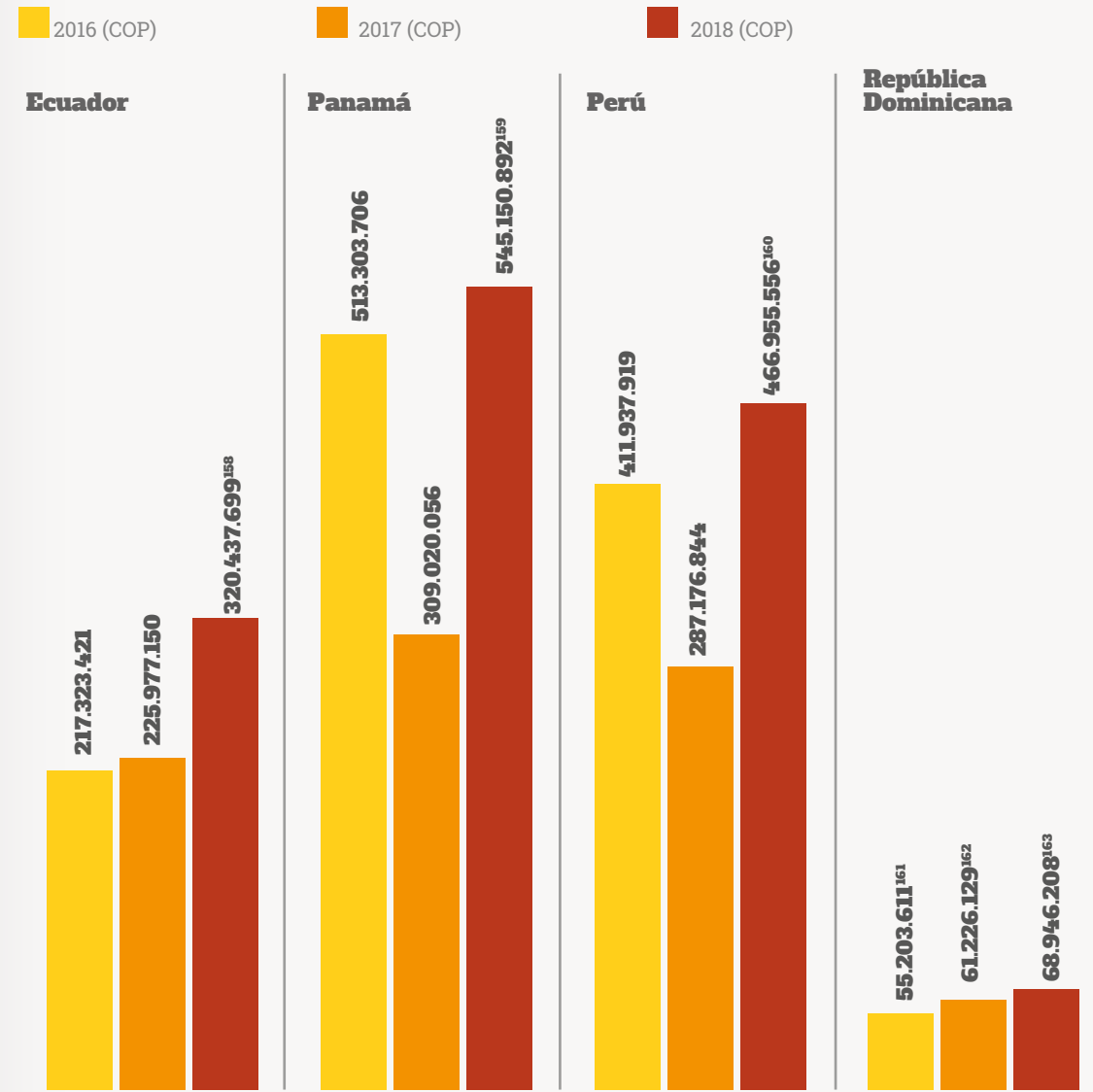
INVERSIÓN AMBIENTAL, UN BENEFICIO PARA EL ENTORNO Y LA OPERACIÓN

COLOMBIA

Gastos ambientales según centros de trabajo en Colombia (COP)



Incrementar nuestra inversión ambiental significó fortalecer la infraestructura y con ello crecer con el país.



Obtener una calificación RUC superior a 95%.

158. Convertido de 98.603,80 dólares a pesos colombianos según TRM 2018 de 3.249,75.
 159. Convertido de 167.751,64 dólares a pesos colombianos según TRM 2018 de 3.249,75.
 160. Convertido de 484.809 soles a dólares según TRM de 3,374 USD y de dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75.
 161. Convertido de 18.396,85 dólares a pesos colombianos según TRM 2016 de 3.000,71.
 162. Convertido de 20.518,14 dólares a pesos colombianos según TRM 2017 de 2.984.
 163. Convertido de 21.215,85 dólares a pesos colombianos según TRM 2018 de 3.249,75.



CIUDADANÍA

BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES

→ GRI 103-1 y GRI 103-2

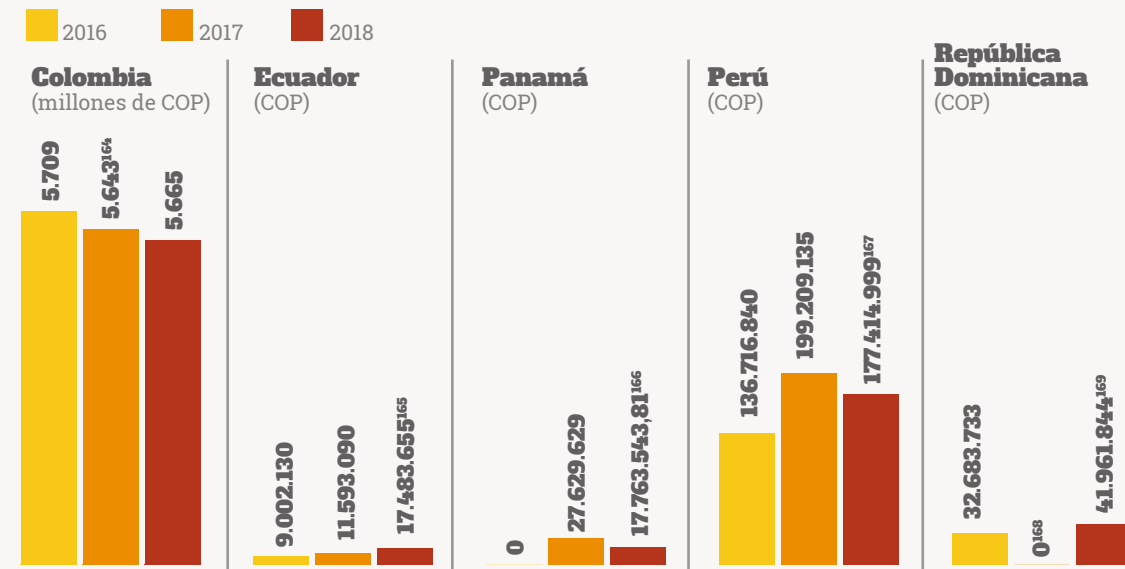
Somos buenos vecinos en las comunidades en donde operamos y buscamos aportar al desarrollo y bienestar de las mismas. Generamos progreso porque llevamos combustible a las zonas más apartadas del país y le apostamos a la calidad educativa a través de los programas de la Fundación Terpel.

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, desde los entornos diversos donde operamos, movilizamos desarrollo y progreso en las regiones. Nuestra estrategia de inversión social ha sido el vehículo para desarrollar iniciativas responsables que buscan generar un impacto positivo en el bienestar y la calidad de vida, especialmente de las comunidades más cercanas a nuestra operación.

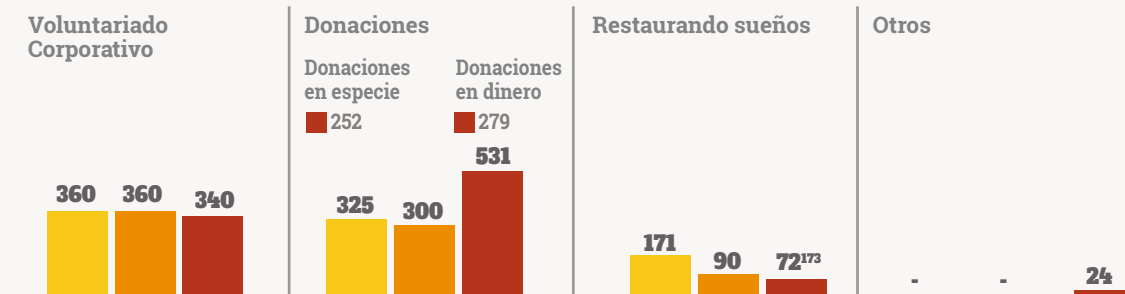
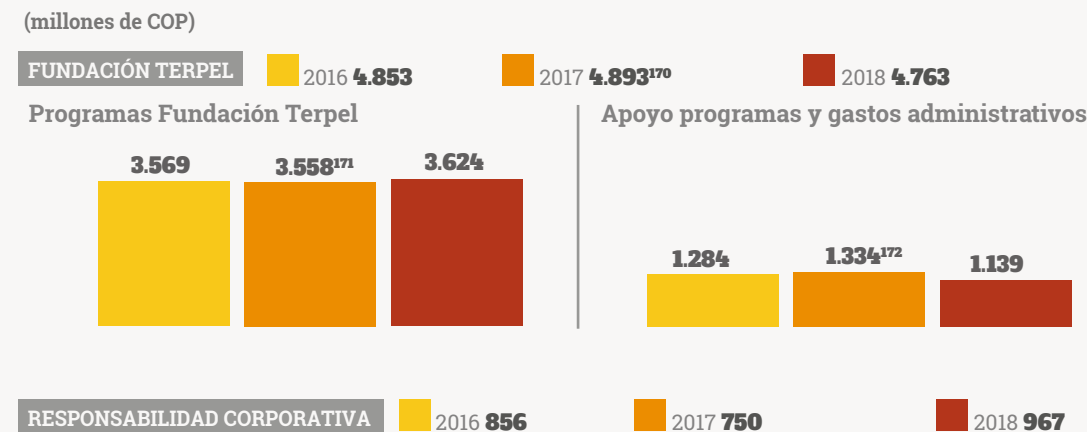
Fomentamos la calidad de la educación a través de los programas que desarrollamos desde la Fundación Terpel; incentivamos el espíritu solidario de los empleados y articulamos iniciativas mediante nuestro programa de Voluntariado Corporativo; le apostamos a la reconciliación del país a través del programa *Restaurando Sueños*, y trabajamos en red tanto con organizaciones sociales como con los gobiernos locales.

Somos *Aliado País*, somos buenos vecinos y creemos en nuestra capacidad transformadora.

Inversión social



Inversión social en Colombia



164. Durante 2017, se ejecutaron 5.072 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar durante 2018 de 571 millones de pesos.
 165. Convertido de 5.380 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
 166. Convertido de 18.442,71 soles a dólares según TRM de 3,374 y de dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
 167. Convertido de 54.593,43 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
 168. Durante 2017 no implementamos acciones con comunidades.
 169. Convertido de 12.912,33 dólares a pesos colombianos según TRM de 3.249,75 COP.
 170. Durante 2017, se ejecutaron 4.346 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar en 2018 de 546 millones de pesos.
 171. Durante 2017, se ejecutaron 3.253 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar en 2018 de 305 millones de pesos.
 172. Durante 2017, se ejecutaron 1.093 millones de pesos, quedando un excedente para gestionar en 2018 de 241 millones de pesos.
 173. Incluye la inversión en proyectos productivos y mantenimiento de EDS.

PROGRAMA RESTAURANDO SUEÑOS, PARA LA RECONCILIACIÓN DEL PAÍS

Asunto material: Reconciliación
 → GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 103-2 y GRI 413-1
 ODS 8

Movilizamos al país, creemos en su grandeza y somos actores del cambio que ayuda a edificar un país reconciliado. En Terpel mantenemos una postura firme para apoyar e impulsar el crecimiento y desarrollo de personas en condición de vulnerabilidad que buscan direccionar su vida a partir de una segunda oportunidad. A través del programa *Restaurando Sueños*, entregamos herramientas y generamos espacios que promueven su vinculación laboral.

Para ejecutar esta estrategia, trabajamos en cuatro líneas de acción:

VINCULACIÓN LABORAL

Con el propósito de convertir nuestros centros de trabajo en espacios para la reconciliación, en alianza con la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) y la Unidad para las Víctimas, generamos en 2018 oportunidades laborales para 137 personas, quienes ingresaron como empleados en las EDS propias y franquiciadas a nivel nacional.

208
PERSONAS VINCULADAS LABORALMENTE DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA:

123
HOMBRES

78
MUJERES

7
SIN INFORMACIÓN

PROYECTOS PRODUCTIVOS

Trabajamos para construir nuevas historias con las personas reintegradas, quienes encuentran una opción gestionando proyectos productivos.

Para tal efecto, les ofrecemos formación administrativa, legal y de servicio al cliente a estos emprendedores que durante mínimo un año y alineados con la estrategia de Terpel, han venido desarrollando sus negocios. Adicionalmente, les entregamos capital semilla, para que sus unidades de negocio alcancen un nivel superior de evolución empresarial.

Durante el 2018 contribuimos con el crecimiento de tres proyectos, un taller de motos en Valledupar (Cesar), una panadería en Bucaramanga (Santander) y un negocio de amasijos en Natagaima (Tolima), con resultados como la formalización de los negocios, el incremento en sus ventas, el control de inventarios, la generación de empleo y el seguimiento al presupuesto.

En los tres años de implementación de esta iniciativa hemos respaldado el desarrollo de nueve proyectos en todo el país, ubicados en cinco departamentos afectados por el conflicto armado (Cesar, Tolima, Santander, Caquetá y Casanare).

En 2019 duplicaremos el número de proyectos productivos fortalecidos, pasando de tres a seis emprendimientos en el año.

VALOR COMPARTIDO

Nuestro aporte al país genera una dinámica de crecimiento social que contribuye con la estrategia competitiva de Terpel.

En busca de ofrecer las mejores condiciones de infraestructura a nuestros clientes y consolidar una propuesta de apoyo a personas reintegradas, iniciamos en 2018 como proyecto piloto, el apoyo a un grupo de reintegrados en la ciudad de Cali (Valle del Cauca), para la creación de su empresa de mantenimientos locativos a estaciones de servicio, C&Y Soluciones Integrales.

Para este efecto, facilitamos formación técnica, administrativa, legal, de selección y conformación de equipos de trabajo, así como estrategias de servicio y un capital semilla por 26 millones de pesos. Una vez constituidos, los vinculamos a Terpel como proveedores de pintura, limpieza de canopys y señalización a través de un contrato inicial para atender el mantenimiento de ocho EDS en Buga, Cali, Palmira, Santander de Quilichao, Tuluá y Yumbo.

Durante 2019 esperamos replicar este modelo en la regional Sabana a través de los siguientes pasos:



FERIAS EMPRESARIALES

Ser aliados del país y apostarle a la reconciliación nos ha motivado a diseñar espacios en el interior de Terpel para que emprendedores reintegrados presenten sus proyectos y los den a conocer en los centros de trabajo de la Compañía.

Cuarenta emprendedores presentaron en 2018 sus propuestas en ocho ferias realizadas en las diferentes regionales de la Organización, y en la oficina Central, en Bogotá, en donde se invitó a las demás empresas que funcionan en el edificio administrativo, proporcionando una mayor afluencia de público para conocer esta iniciativa de reconciliación. En total, se lograron ventas por más de 4 millones de pesos y se espera que en 2019 se realicen al menos dos ferias por regional.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO, UN ESPACIO DE SENSIBILIZACIÓN

→ GRI 413-1

Potenciamos el espíritu de servicio de nuestros empleados y el propósito de ser aliados del país a través de iniciativas de carácter social que nos permiten acercarnos más a las comunidades vecinas a nuestra operación.

En el 2018, como parte de nuestro agradecimiento a los colombianos y al país por la confianza, el apoyo y el respaldo a Terpel durante 50 años de operación, implementamos jornadas de Voluntariado con diferentes grupos de interés de la Organización en las siete regionales a nivel nacional. En este marco, desarrollamos actividades que mejoraron las condiciones de infraestructura de instituciones educativas públicas y vinculamos por primera vez en las acciones de Voluntariado, a 397 personas de nuestros grupos de interés, entre aliados, franquiciados, representantes de gobierno, medios de comunicación y proveedores. Beneficiamos a 6.490 personas y 775 voluntarios en total.

A partir de los resultados positivos de esta experiencia, se espera para el 2019 mantener el lazo de colaboración y solidaridad con los grupos de interés en estas actividades que engrandecen el corazón y nos hacen mejores colombianos.

Asimismo, como parte de la estrategia de relacionamiento con la comunidad cercana a la operación de la nueva Planta de Lubricantes en Pasacaballos, Cartagena, trabajamos de la mano con líderes comunitarios de la zona y la Fundación Mamonal, con el propósito de mejorar las condiciones de infraestructura de una institución educativa de la zona. La cual fue elegida por la comunidad después de un proceso de diagnóstico de cuatro instituciones del lugar. Se realizaron cambios en baños, salones y zonas de juegos, finalizando la actividad con una jornada que vinculó a empleados de Terpel, miembros de la comunidad educativa y líderes. Beneficiamos a 2.100 estudiantes.

Adicionalmente, desarrollamos las siguientes jornadas:

- Dos jornadas de biblioteca del programa *Aventura de Letras* de la Fundación Terpel.
- Nos vinculamos a la jornada del Global City de restauración de 68 fachadas del barrio Las Cruces en Bogotá.
- Acompañamos a Wingo-Copa Airlines en su vuelo *Un Viaje Inolvidable* y nuestros voluntarios llevaron a cabo actividades lúdicas con los niños beneficiados.

LAS CIFRAS QUE VISIBILIZAN NUESTRO FORTALECIMIENTO COMO VOLUNTARIOS PARA EL PAÍS

12

JORNADAS DE VOLUNTARIADO.

440

EMPLEADOS VOLUNTARIOS QUE EQUIVALEN A 31,36% DE LA PLANTA EN TOTAL, UN 47% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR.

10.566

BENEFICIARIOS, 86% MÁS QUE EN 2017.

4.185

HORAS DE APORTE AL VOLUNTARIADO POR PARTE DE EMPLEADOS, ACCIONISTAS, AFILIADOS, FRANQUICIADOS, PROVEEDORES, GOBIERNO Y ACTORES DE OPINIÓN

DONACIONES, MÁS QUE UN APOYO SON UN COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

→ GRI 413-1

Donaciones en especie por 252 millones de pesos

Donaciones en dinero por 279 millones de pesos

LA PATRULLA AÉREA CIVIL COLOMBIANA, UNA ALIANZA QUE NOS LLENA DE ORGULLO

Desde hace 10 años apoyamos la Patrulla Aérea Civil Colombiana para beneficiar con ayuda médica a personas en condición de vulnerabilidad.

Durante esta década:

- Hemos aportado más de 130 mil galones de combustible para movilizar a 400 médicos voluntarios hasta los lugares más apartados del país.
- Hemos beneficiado con atención médica a más de 99 mil personas, con tratamiento médico a más de 51 mil y con cirugías a más de 9.300.

En 2018, donamos más de 18 mil galones de combustible que representan más de 180 millones de pesos para llegar a 11 municipios de los departamentos de Arauca, Casanare, Cauca, Chocó, Meta, Nariño y Sucre, a través de jornadas médicas para atender a 7.585 personas, efectuar 1.071 cirugías, entregar 6.618 tratamientos médicos y donar 1.772 lentes.

APOYO A EMERGENCIAS SOCIALES

NOS SOLIDARIZAMOS CON LOS MIGRANTES VENEZOLANOS

Debido a la compleja situación económica y social de Venezuela y a las dificultades por que atraviesan miles de ciudadanos que han decidido desplazarse hacia nuestro país, la Alcaldía de Bogotá, a través de la Secretaría de Integración Social, desarrolló acciones como apoyo a la población que llegó a la ciudad en busca de refugio y mejores condiciones de vida. Terpel se unió a la causa a través de la donación de refrigerios de las tiendas *altoque* para 250 personas, durante cuatro días, aliviando la situación de alimentación de la población migrante.

NUESTRO COMPROMISO COMO ALIADOS EN LOS PAÍSES DE OPERACIÓN

→ GRI 413-1

ECUADOR

- Desarrollamos la segunda fase del proyecto de responsabilidad social con la Aldea de Niños Cristo Rey, albergue que cuenta con siete casas, y en cada una habitan nueve niños y su “madrina”, quien hace las veces de mamá. En 2018 ejecutamos arreglos locativos para optimizar su funcionamiento: a través de uno de nuestros contratistas hicimos reparaciones al mobiliario y los techos de dos casas; además pintamos las paredes del salón de reuniones y compramos electrodomésticos para cuatro casas. Con esta labor se benefician 70 niños de la institución.
- Entregamos a la Embajada de Colombia en Ecuador, 50 kits de aseo personal para los presos colombianos que se encuentran en el país.
- Aportamos a la Fundación Hermano Miguel, dos televisores y un reproductor de video, que facilitan el desarrollo de actividades en beneficio de personas con discapacidad.

- Apoyamos la Misión N° 134 que desarrolló la Fundación Operación Sonrisa en Quito, Provincia de Pichincha. Aportamos la suma de 7.799.400¹⁷⁴ pesos colombianos para la compra de insumos médicos de cirugía, los cuales fueron utilizados por la Misión durante tres días en el Hospital No.1 de la Policía Nacional. En total, se realizaron 120 procedimientos quirúrgicos en seis salas de cirugía simultáneas, y 150 evaluaciones y procedimientos de especialidades.

31% de los empleados a nivel nacional hacen parte del Voluntariado.

PANAMÁ

Seguimos haciendo la diferencia a través del Voluntariado Corporativo, con enfoque de servicio y solidaridad hacia los demás. Con este propósito, incentivamos en nuestro personal administrativo la participación en el Voluntariado mediante una jornada de *coaching*, en la que se presentaron las líneas de trabajo del Voluntariado, el Modelo de Gestión Sostenible de Terpel y los programas existentes. En total asistieron 40 empleados, quienes demostraron al final de la sesión su deseo de pertenecer y convertirse en multiplicadores de las iniciativas que generan valor a la sociedad.

En 2018 desarrollamos las siguientes iniciativas a través de nuestros programas:

- Programa *Vaíto* (*nombre para agua en lengua indígena Embera*). Por segundo año consecutivo, adelantamos la jornada de limpieza de playas en la provincia de Panamá Oeste, distrito de Arraiján, en el sector turístico conocido como Playa Veracruz, en conmemoración del día internacional de la limpieza de playas, evitando que cerca de 1.700 productos no biodegradables contaminaran las aguas de la bahía de Panamá.
- El programa *Vaíto* recibió el reconocimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas como mejor práctica empresarial de América Latina y el Caribe, en favor de la protección de los mares y océanos, contribuyendo con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Programa *Bacurú* (*nombre para árbol en lengua indígena Embera*). En línea con nuestro propósito de protección al ambiente, sembramos 100 isoras de plantas y árboles autóctonos de la región en el Parque Natural Metropolitano de Ciudad de Panamá (única reserva natural de toda Centroamérica ubicada dentro de una zona urbana), en compañía de empresas contratistas y proveedoras de servicios de Terpel Panamá.
- Programa *Panamá es Nuestra*. Contribuimos con el mejoramiento de la calidad e infraestructura educativa:
 - › Efectuamos la primera jornada de Voluntariado Corporativo en la provincia de Darién y entregamos 150 kits escolares a niños indígenas de esta comunidad.
 - › Apoyamos el desarrollo de iniciativas a favor del bilingüismo de la Escuela Altos de San Francisco (Provincia de Panamá) y entregamos 50 kits escolares a los niños participantes.

- Programa *ReconciliaT*. Apoyamos la reincorporación socioeconómica de jóvenes en riesgo social (pandillas) como empleados en tiendas de conveniencia. Luego de un proceso de resocialización y acompañamiento, finalizamos 2018 con cinco ex-integrantes de pandillas vinculados a nuestra operación.
- Programa *Terpel en Mi Comunidad*. Aportamos a la restitución de los derechos de los niños y los adolescentes en condición de vulnerabilidad y al fortalecimiento de la calidad educativa, a través del fomento de un ambiente sano para su desarrollo y la atención adecuada de la salud. Luego de su éxito por más de 5 años en la Provincia de Panamá Oeste (distrito de Arraiján) ampliamos el programa a las provincias de Chiriquí y Colón, beneficiando a 100 niños y adolescentes.
- Ocupamos la cuarta posición en *Relevo por la Vida Panamá 2018*, evento país en el que participaron más de 100 compañías y entidades para recorrer un circuito de 5,6 km en apoyo a niños que padecen de leucemia y cáncer.

9

JORNADAS DE VOLUNTARIADO

26%DE LOS EMPLEADOS A NIVEL
NACIONAL HACEN PARTE DEL
VOLUNTARIADO**3.353**

HORAS DE VOLUNTARIADO

820

BENEFICIARIOS

50%DE LAS PROVINCIAS DEL PAÍS
CUBIERTAS CON NUESTROS
PROGRAMAS

Acciones que fortalecen nuestro compromiso con el país y la sociedad panameña:

- Nos adherimos a la Red Local de Pacto Global Panamá.
- Apoyamos con el Voluntariado y la donación de alimentos, bebidas hidratantes y kits de aseo a 250 damnificados de la fuerte ola invernal presentada en la provincia de Colón.
- Recibimos el reconocimiento del Club Kiwanis International capítulo Panamá, por nuestra contribución al desarrollo del programa *Talenpro 2018*, que promueve habilidades de expresión oral y liderazgo en jóvenes de instituciones educativas públicas a nivel nacional.

PERÚ

Con base en nuestros lineamientos corporativos, en nuestra Política de Derechos Humanos y con el propósito de ser cada vez mejores aliados de las comunidades, nuestro equipo de trabajo continuó su apoyo con donaciones al Albergue CASAMOR-ALDIMI, dedicado al cuidado de pacientes con cáncer, entre ellos niños, jóvenes y adultos de escasos recursos.

REPÚBLICA DOMINICANA

Diseña el Cambio, como apoyo a la comunidad. Aportar a la sociedad de República Dominicana es nuestro mayor objetivo, para ello, nos hemos propuesto desarrollar el programa *Diseña el Cambio*, enfocándonos en la intervención de problemáticas ambientales que afectan a la comunidad.

En alianza con la Fundación Ser Eco, durante 2018 implementamos dos actividades que se constituyeron en el ejercicio piloto para la implementación del programa:

- Limpieza de playas en la Ruta 66 No.1 del Aeropuerto Internacional las Américas en el municipio de la Caleta, Distrito Nacional y sensibilización a la comunidad frente al impacto de los desechos y el cuidado ambiental.

Contamos con el apoyo de instituciones como AERODOM (administrador y operador de seis aeropuertos en República Dominicana), el Ayuntamiento de La Caleta, el Departamento de Ornato y Limpieza, y el Cuerpo de Bomberos de La Caleta.

Participaron 15 empleados de la Compañía y sus familias, 25 estudiantes y seis profesores del Centro Educativo Mis Primeras Palabras.

Recolectamos 30 bolsas de desechos (70% plástico), cuyo contenido fue clasificado y entregado al Ayuntamiento y a recicladores informales para su correcta disposición, mientras que los desperdicios biodegradables se donaron al Centro Dominicano de Hipoterapia, quienes lo utilizaron como compostaje para su huerta.

- Teniendo en cuenta los buenos resultados de la primera jornada, llevamos a cabo una segunda actividad que consistió en explorar la zona de La Caleta, por su cercanía a la Organización Terpel, para iniciar un plan piloto con el Liceo Eladio Antonio Aquino Rojas, donde los estudiantes pudieran pasar por las cuatro fases de la metodología de *Diseña el Cambio*.

- › 30 sesiones de 90 minutos cada una.
- › 80 estudiantes activos y 65 horas de participación de cada estudiante.
- › 4 docentes y 8 horas de participación de cada docente.
- › 11 proyectos presentados.
- › 6 proyectos implementados.

FUNDACIÓN TERPEL, 15 AÑOS: EDUCAMOS PARA TRANSFORMAR VIDAS

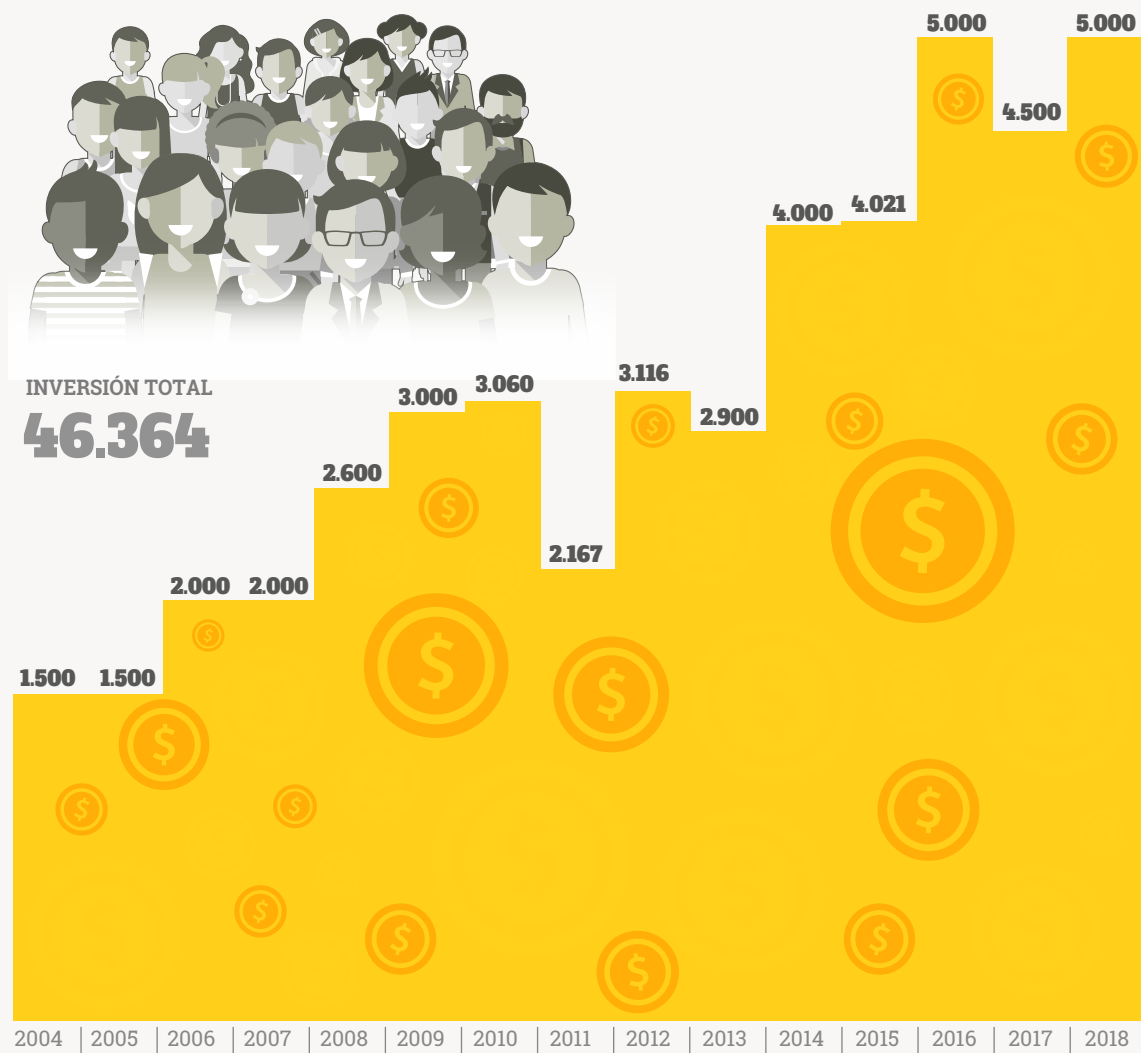
📌 **Asunto material: Educación de calidad**
→ GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1,
GRI 103-2 y GRI 413-1
🌐 ODS 4

Somos aliados en la construcción de un mejor país y desde la Fundación Terpel aportamos al fortalecimiento de una educación que sea la base para formar ideas que transformen los entornos, para incentivar el liderazgo de niños, jóvenes y adultos que gestionen cambios positivos, y para avanzar hacia un futuro prometedor en las comunidades donde hacemos presencia.

Durante estos 15 años hemos liderado programas de cultura ciudadana, afianzamiento de las competencias básicas en liderazgo, matemáticas y lenguaje, fortalecimiento institucional educativo, y motivación hacia el cambio, a través de programas que involucran a Secretarías de Educación e instituciones educativas, así como a rectores, docentes, estudiantes y padres de familia.

INVERSIÓN DE DONACIÓN DE TERPEL A LA FUNDACIÓN TERPEL (MILLONES DE COP)

Inversión de donación de Terpel a la Fundación Terpel
(millones de COP)

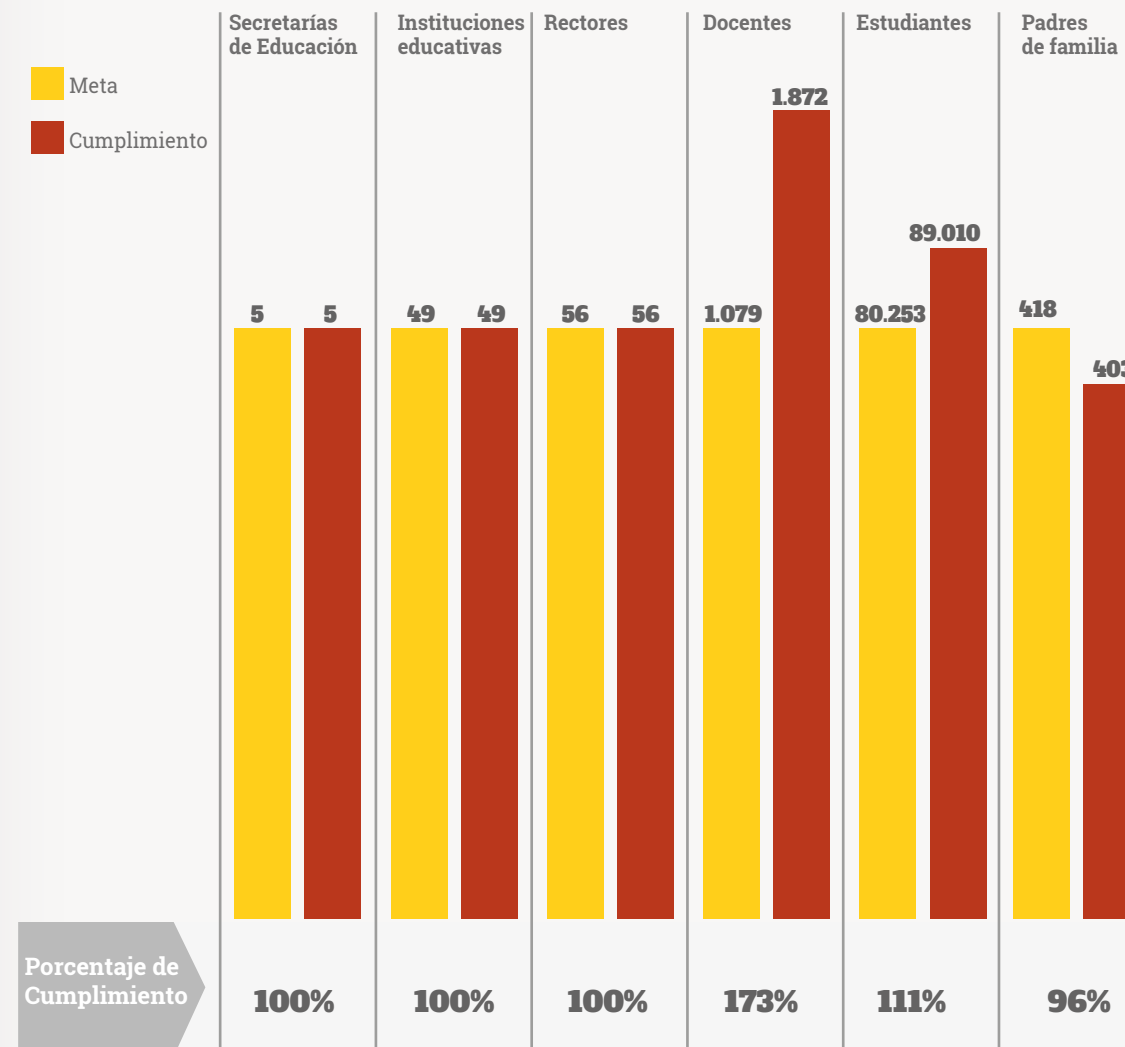


En 2018

- + 322 mil beneficiarios.
- 17 secretarías de Educación comprometidas con los programas de la Fundación.
- 276 instituciones educativas beneficiadas en todo el país.
- 110 municipios en 27 departamentos.
- 313.706 estudiantes beneficiados.
- 6.843 docentes y rectores capacitados.
- 1.399 padres de familia participantes.
- 72 escuelas rurales
- 117 voluntarios

ESCUELAS QUE APRENDEN®

Apoyamos el fortalecimiento de las instituciones educativas en los aspectos directivo, académico, pedagógico y comunitario, y logramos mejorar no solo la calidad de la educación con un enfoque en las áreas de matemáticas y lenguaje, sino el razonamiento lógico y las habilidades comunicativas de quienes participan en el proceso (rectores, docentes, padres de familia).



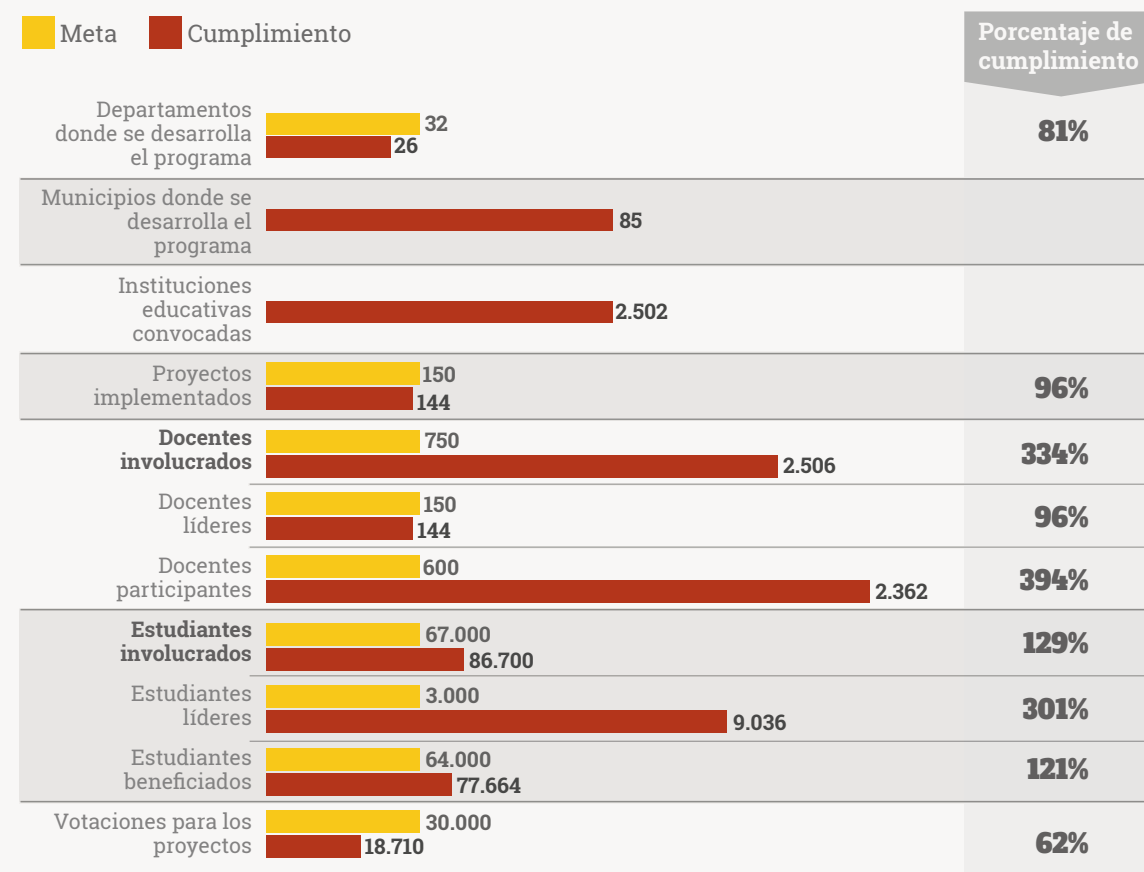
Durante 2018 los resultados obtenidos muestran que al final del proceso los estudiantes tuvieron un mejor desempeño en el área de matemáticas: el 23% alcanzó un nivel superior de razonamiento lógico en las ciudades de Leticia (Amazonas), Valledupar (Cesar) y Bucaramanga (Santander) en contraste con el 21% que se registró al inicio del programa. En el área de lenguaje el 37% logró el nivel más alto de comprensión lectora, a diferencia del 33% registrado al inicio del programa.

Nuestro propósito es desarrollar el programa *Escuelas que Aprenden* en las ciudades de Pasto (Nariño) y Sincelejo (Sucre).

DISEÑA EL CAMBIO

Lideramos esta iniciativa en Colombia a través de un concurso entre instituciones educativas públicas, en donde niños y jóvenes tienen la posibilidad de cambiar el mundo desde sus entornos, a partir de la creatividad y de la expresión de sus ideas, en un trabajo colaborativo y con el acompañamiento de los adultos.

Desarrollamos competencias socio-emocionales entre 391 estudiantes de 16 municipios, quienes a partir de la evaluación fueron percibidos por sus maestros como alumnos líderes, preocupados por sus comunidades, más empáticos, creativos, capaces de entender las problemáticas y resolverlas.



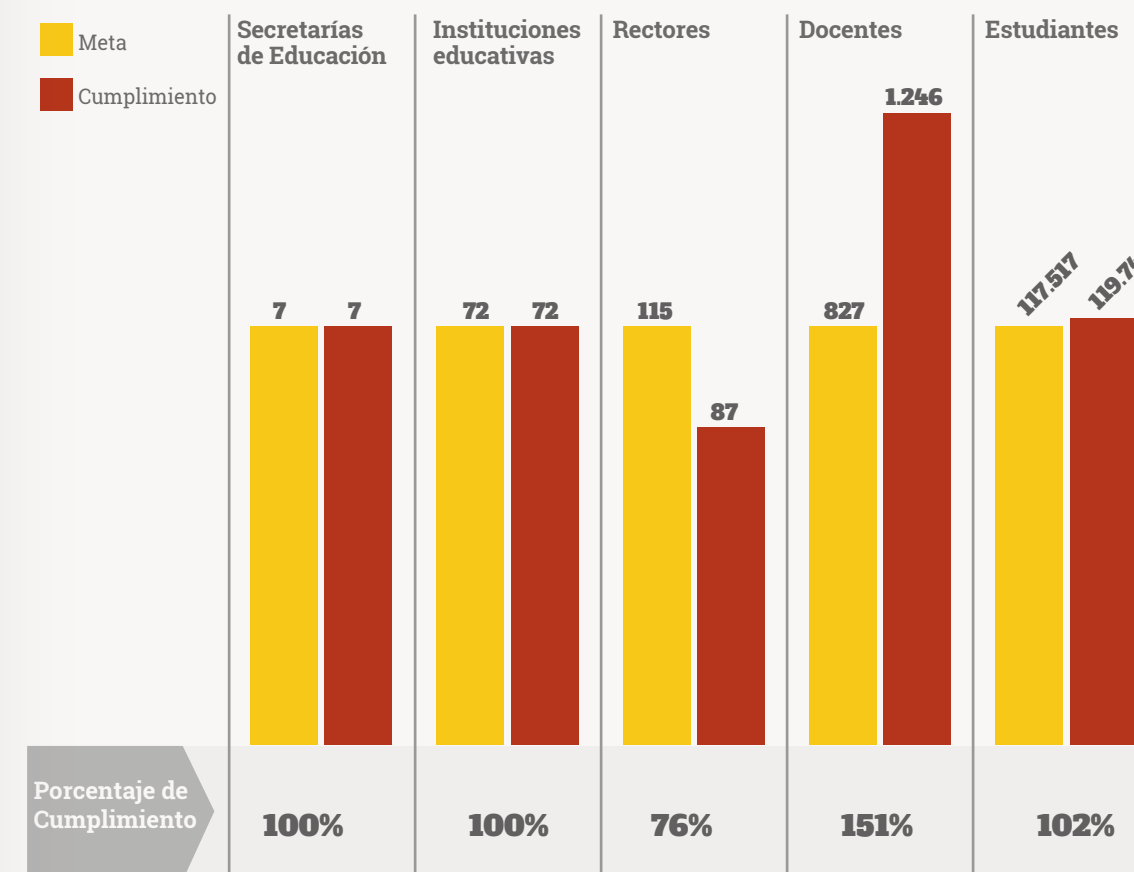
EL LÍDER EN MÍ®

Afianzamos las habilidades y los hábitos de liderazgo en docentes y estudiantes de instituciones educativas públicas, a partir de la implementación del modelo basado en los 7 *Hábitos de Franklin Covey*, enfocado en trabajar temas como la proactividad, la planeación, el cumplimiento de objetivos y el trabajo en equipo.

Durante 2018 llegamos a dos nuevas ciudades, Barrancabermeja (Santander) y Florencia (Cauquetá). Durante los tres años de intervención del proyecto, el promedio de apropiación de

los hábitos por parte de los docentes ha sido del 85%, quienes han alcanzado un nivel alto en la práctica de las habilidades de liderazgo efectivo en las ciudades de Cúcuta (Norte de Santander), Montería (Córdoba) y Neiva (Huila). Con respecto a los estudiantes, el 65% practica los siete hábitos y se resalta el incremento del hábito cuatro, pensar ganar-ganar, lo cual indica una mejora significativa en el clima escolar.

El objetivo a corto plazo es incrementar los indicadores de impacto del programa *El Líder en Mí* y desarrollar la propuesta en Cartagena (Bolívar).



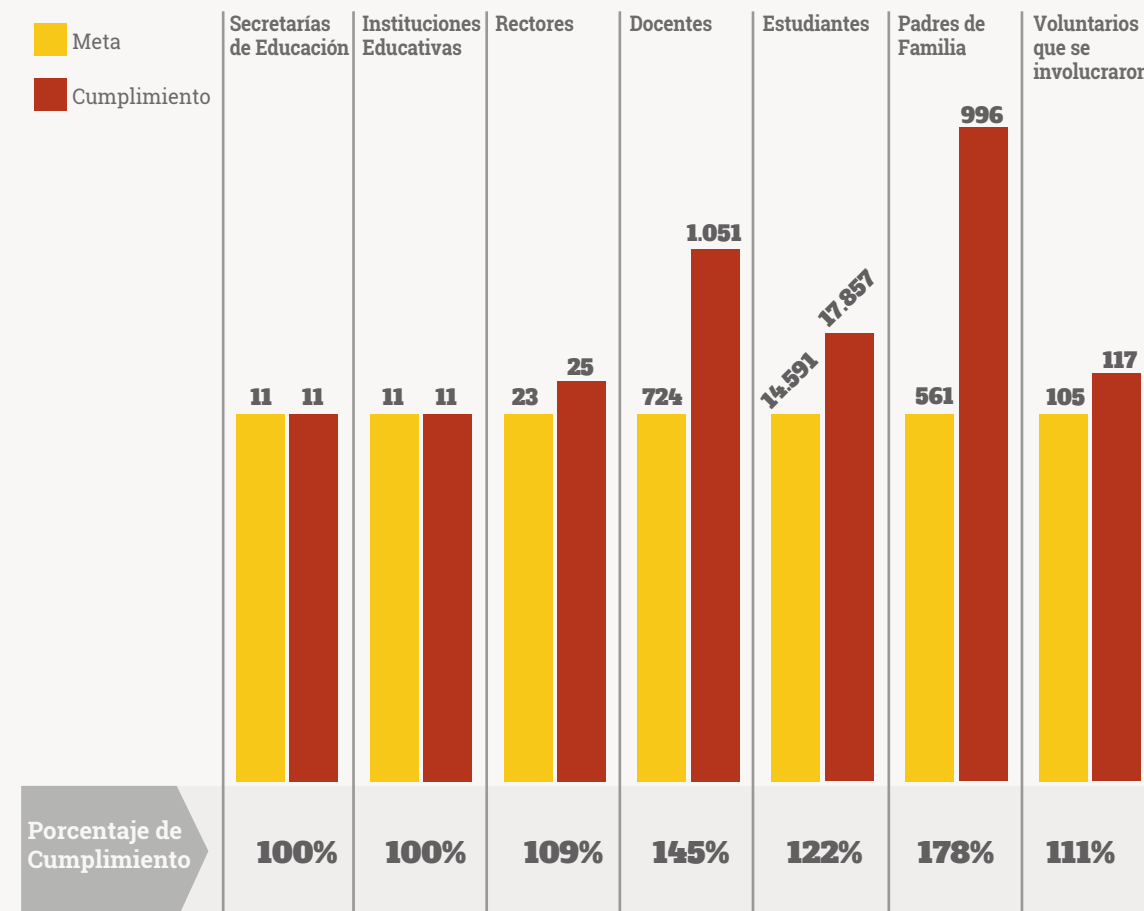
¡AVENTURA DE LETRAS!

Incentivamos en los niños y jóvenes estudiantes, los padres de familia y los docentes, el gusto y hábito por la lectura, mediante la donación de bibliotecas escolares públicas en distintos municipios del país. A la vez que estimulamos el ejercicio de escritura, enriquecemos las prácticas pedagógicas en las instituciones educativas del país y complementamos el proyecto *Escuelas que Aprenden*.

En 2018:

- Donamos dos nuevas bibliotecas en Barrancabermeja (Santander) y Florencia (Caquetá).
- Identificamos que en ciudades que ya venían trabajando el proyecto, un 78% de los estudiantes visita la biblioteca por iniciativa propia, y el 19% de los docentes incrementó significativamente su gusto por la lectura.

Para continuar beneficiando a estudiantes y docentes, esperamos entregar dos nuevas bibliotecas en las ciudades de Cartagena y Leticia, e incrementar los indicadores de impacto del programa.



MI FUTURO AHORA

Apoyamos la educación en carreras técnicas, tecnológicas y técnico-laborales de Isleros, Promotores, Atendedores y / o a sus hijos, a través de la financiación del 80% del valor total de la matrícula, y brindamos acompañamiento psicosocial y económico a los beneficiarios hasta su graduación.

En 2018 cumplimos el sueño de 393 estudiantes que se beneficiaron del programa. Entregamos 238 bonos académicos por valor de 250 mil pesos cada uno a estudiantes con un promedio superior a 3,8 sobre 5,0 y 11 estudiantes recibieron condonación del 70% sobre el total de la deuda.

En 2019 tenemos proyectado aumentar la cobertura a 470 estudiantes, incluyendo personal de lubricación.





Beneficiar a 240 mil personas a través de los programas de Fundación Terpel.

Apoyar seis proyectos productivos liderados por reintegrados.

Desarrollar dos Ferias Empresariales en las siete regionales.

Replicar el modelo de mantenimiento de EDS en Bogotá D.C.

ANEXOS

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS, ORGANIZACIONES TÉCNICAS O CIENTÍFICAS Y ASOCIACIONES

→ GRI 102-13

COLOMBIA

- Asociación Colombiana de Petróleos (ACP).
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI).
- Asociación Colombiana de Gas Natural en Colombia (NATURGAS).
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Red Pacto Global Colombia.
- Red Colombia Contra el Trabajo Infantil.

ECUADOR

- Asociación de la Industria Hidrocarburífera del Ecuador (AIHE).
- Cámara de Comercio de Guayaquil.
- NACS.

PANAMÁ

- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP).
- Cámara Americana de Comercio e Industrias capítulo Panamá (PANAMCHAM).
- Asociación de Empresas de Panamá Pacífico (ADEDAPP) (primera área económica especial de Panamá).
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

PERÚ

- Asociación de Grifos y estaciones de servicio del Perú (AGESP)
- Sociedad de Minería, Petróleo y Energía

CERTIFICACIONES Y SELLOS DE CALIDAD

El 100% de nuestros productos y procesos están certificados.



Colombia: Lubricantes, Aviación
Perú: Planta de lubricantes



Colombia: Lubricantes, Aviación
Perú: Planta de lubricantes



Colombia: Lubricantes, Aviación
Perú: Planta de lubricantes



Colombia: Aviación con calificación de 99%



Colombia: Operaciones de planta con una calificación de 97%



Colombia: Aviación



COLOMBIA

- En Lubricantes, el alcance de las certificaciones fue para la producción, comercialización y distribución de lubricantes.
- En Aviación, el alcance de las certificaciones fue para la comercialización, el transporte, la operación y el suministro de combustible para aviación.
- En operaciones de planta, se obtuvo el registro uniforme de evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente, para contratistas del sector de hidrocarburos. Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de conformidad con el cumplimiento del decreto 1072 de 2015, en donde obtuvimos una calificación del 99,87%.
- Recibimos la certificación de la Joint Inspection Group (JIG) para el suministro de combustible de aviación.

PERÚ

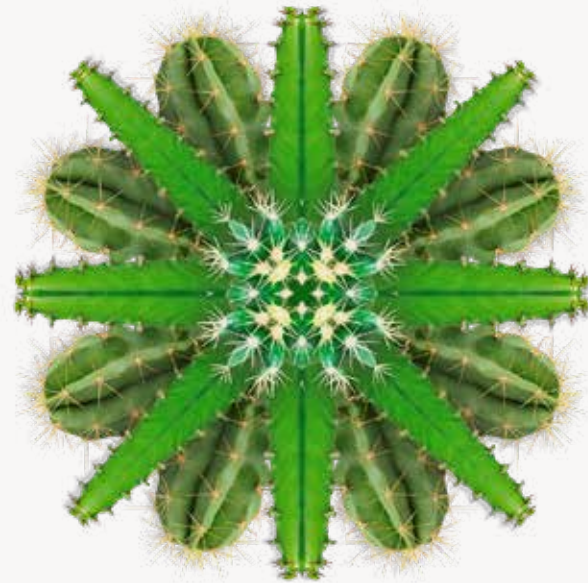
- En la Planta de Lubricantes Callao, recibimos las certificaciones para el Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en las versiones de ISO 14001:2015 (última versión) y la norma OHSAS 18001:2007.
- En empresas de transporte: obtuvimos la certificación en normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y BASC (Sistema de Gestión en Control y Seguridad).

MULTAS AMBIENTALES Y SOCIALES

Durante 2018 no recibimos multas en ninguna de nuestras operaciones y países que sobrepasaran los 15 millones de pesos.



Memorando de revisión independiente



Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2018 – Terpel

Memorando de revisión independiente

Memorando de revisión independiente

Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2018

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad del año 2018 de Terpel del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, en adelante "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 Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Terpel que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2018 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los colaboradores de 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 contenidos del reporte, de acuerdo a lo sugerido por los Estándares 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 y propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Terpel.

Responsabilidades de la Dirección de Terpel y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2018 de 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.

Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, abril 2019

Memorando de revisión independiente

Confirmación de que el Informe de Sostenibilidad 2018 de Terpel es elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial "de conformidad" con los Estándares GRI en cuanto a los contenidos básicos generales.

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión y contenidos GRI de los siguientes asuntos materiales de Terpel^{1,2}

Asuntos materiales	Contenidos GRI e indicadores ²
Rentabilidad	201-1. Valor económico directo generado y distribuido.
Buen gobierno corporativo y transparencia	205-3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
Otros asuntos relevantes	303-1. Captación total de agua según la fuente
	302-1: consumo energético interno.
Derrames y residuos	306-2. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento
	306-3. Derrames significativos
	305-1. Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)
Cambio climático: huella de carbono	305-2. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)
	305-3. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)
Relaciones y condiciones laborales justas	401-1. Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por 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
	405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Condiciones seguras de operación	PROPIO. Avances del programa EDS confiables: Número de EDS vinculadas al programa

² El alcance de la verificación de Deloitte corresponde únicamente a las cifras de Colombia.

² Los asuntos "Respeto y promoción de los derechos humanos" y "Biodiversidad", no fueron verificados por Deloitte

Memorando de revisión independiente

	PROPIO. Evaluación ambiental de Contratistas: Número de los contratistas que son evaluados bajo criterios ambientales
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	PROPIO. Escuelas Terpel: Horas de formación en cada una de las escuelas Terpel
	PROPIO. Número de Empresarios que hacen parte de la Red de Empresarios Terpel (RET) ³
Educación de calidad	PROPIO. Fundación Terpel: Número beneficiarios de los programas de educación
	PROPIO. Voluntariado: Número de beneficiarios y número de jornadas de voluntariado
Reconciliación	PROPIO. Reintegración: Número de personas contratadas por la organización
Tecnología e innovación	PROPIO. Imagen: Número de estaciones de servicio con nueva imagen
	404-1. Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral
Desarrollo del capital humano	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2018 de Terpel contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, opción Esencial "de conformidad".

Observaciones principales & recomendaciones frente a principios GRI y WBCSD⁴

Materialidad/ Relacionamiento con grupos de interés

Observaciones Generales

Terpel cuenta con diferentes canales de relacionamiento para que sus grupos de interés expresen sus inquietudes y expectativas con respecto a su gestión en sostenibilidad y sus opiniones con respecto a los asuntos materiales priorizados por la compañía.

Recomendaciones

Si bien Terpel ha adelantado una buena gestión al respecto, se sugiere que se cuente con un sistema de relacionamiento con grupos de interés que involucre a todos los países y que permita generar consultas estructuradas con estos para reiterar la pertinencia de los asuntos materiales existentes y/o fortalecer la gestión de los mismos, de acuerdo al contexto del negocio, entorno-país y expectativas de los grupos de interés.

La presencia internacional de la compañía implica retos en la apropiación del modelo de Gestión sostenible de Terpel y en la adecuada gestión y

³ La cifra verificada por Deloitte corresponde únicamente a las personas vinculadas en 2018.

⁴ Del inglés: "World Business Council for Sustainable Development" (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible).

Memorando de revisión independiente

medición de los asuntos materiales. Dado lo anterior, el involucramiento constante de los actores relevantes en la gestión de sostenibilidad en cada país es fundamental para el éxito en la ejecución y avances en los frentes claves del Modelo de Gestión sostenible.

Equilibrio

Observaciones generales

Terpel comunica a lo largo de su informe, los principales retos que enfrenta asociados a la gestión de los diferentes asuntos materiales y de su Modelo de Gestión Sostenible.

Recomendaciones

Se recomienda socializar el estado de los retos planteados y los planes de acción para hacer frente a estos, para que los diferentes grupos de interés puedan conocer el avance en los mismos y analizar la información presentada y tener un entendimiento profundo de la gestión de la compañía.

ANEXO 1 Declaración de independencia

Deloitte es líder global en Servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoramiento financiero, asesoramiento en riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro presente en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías listadas en Fortune Global 500®. Conoce cómo aproximadamente 286.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende en www.deloitte.com.

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

Deloitte se refiere a una o más firmas de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), y su red global de firmas miembro y de entidades relacionadas. DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL no presta servicios a clientes. Por favor revise www.deloitte.com/about para conocer más.

Deloitte es líder global en Servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoramiento financiero, asesoramiento en riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro presente en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías listadas en Fortune Global 500®. Conoce cómo aproximadamente 286.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende en www.deloitte.com.

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.

© 2019. Para información, contacte a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

→ GRI 102-54 y GRI 102-55

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

“Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte”.

Contenido básico de Estándar GRI	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión
GRI 101: Fundamentos, 2016			
GRI 102: Contenidos Generales, 2016			
Perfil de la Organización			
102-1 Nombre de la organización.	Organización Terpel S.A.	Índice	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta	Página 7	
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	Presentación Técnica del Informe Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Líneas de negocio en cada país, Plantas y Regionales en Colombia	Páginas 7 y 8	
102-5 Propiedad y forma jurídica	Organización Terpel S.A.	Índice	
102-6 Mercados servidos	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Líneas de negocio en cada país Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red: EDS Servicios Complementarios Lubricantes Gas Natural Vehicular Aviación Industria Marinos	Páginas 8, 38, 48, 51, 57, 61, 65, 68	

Contenido básico de Estándar GRI	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión
Tamaño de la organización	102-7 Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Cifras consolidadas 2018 / Creación y distribución de valor Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas	Páginas 10 y 74	
Información sobre empleados y otros trabajadores	102-8 Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas	Página 74 y 75	
Cadena de suministro	102-9 Calidad / Desarrollo de los proveedores / Compras que aportan al desarrollo de los países en donde operamos	Páginas 122	
Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	102-10 Presentación técnica del informe En las cifras está considerado el proceso de integración del negocio de lubricantes de ExxonMobil Colombia S. A. a Terpel llevado a cabo durante el año 2018.	Página 2 Índice	
Principio o enfoque de precaución	102-11 Responsabilidad / Protección del ambiente	Página 141	
Iniciativas externas	102-12 Red de Pacto Global Colombia Empresas por la Paz	Índice	
Afiliación a asociaciones	102-13 Anexos / Participación en comités, organizaciones técnicas o científicas y asociaciones	Página 189	
Estrategia			
Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	102-14 Nuestra razón de ser son las personas	Página 5	
Impactos, riesgos y oportunidades principales	102-15 Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Riesgos / Identificación de riesgos / Seguimiento y Control	Páginas 33 y 34	
Ética e integridad			
Valores, principios, estándares y normas de conducta	102-16 Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Valores, principios, estándares y normas de conducta https://www.terpel.com/en/Quienes-somos/Nuestro-proposito/	Página 8 Índice	

Contenido básico de Estándar GRI	Respuesta / Título en el informe	Índice / página del informe	Omisión
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos inspira para trabajar con las personas y por ellas / Relacionamiento con nuestros grupos de interés / Canales de comunicación Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Ética / Mecanismos de cumplimiento https://www.terpel.com/en/Quienes-somos/Nuestro-proposito/ Línea de Reportes Confidenciales: 01-800-912-0531 y https://www.reportesconfidencialessterpel.com/	Páginas 14 y 31 Índice	
Gobernanza			
102-18 Estructura de gobernanza	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Órganos de gobierno corporativo 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.	Página 26 Índice	
102-19 Delegación de autoridad	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Toma de decisiones para la sostenibilidad	Página 27	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Toma de decisiones para la sostenibilidad	Página 27	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos inspira para trabajar con las personas y por ellas / Relacionamiento con nuestros grupos de interés	Página 14	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva	Página 27	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de la Junta Directiva no tiene un cargo ejecutivo en la Organización Terpel	Índice	

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	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva / Competencias	Página 28	
102-25 Conflictos de intereses	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva / Conflictos de interés	Página 29	
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva / Funciones de la Junta Directiva	Página 29	
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva / Evaluación de la Junta Directiva	Página 30	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva / Evaluación de la Junta Directiva	Página 30	
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Riesgos / Identificación de riesgos / Seguimiento y Control	Páginas 34	
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	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva / Remuneración de los miembros	Página 29	
102-36 Proceso para determinar la remuneración	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen gobierno corporativo y transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva / Remuneración de los miembros	Página 29	

Contenido básico de Estándar GRI	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión
Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos inspira para trabajar con las personas y por ellas / Relacionamento con nuestros grupos de interés https://www.terpel.com/Global/Accionistas/Codigo_de_Buen_Gobierno_Corporativo.pdf	Página 14 Índice	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas / Pacto Colectivo y Libertad de Asociación, respeto por los derechos	Página 91	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos inspira para trabajar con las personas y por ellas / Relacionamento con nuestros grupos de interés	Página 14	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos inspira para trabajar con las personas y por ellas / Relacionamento con nuestros grupos de interés	Página 14	

Contenido básico de Estándar GRI	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Cifras consolidadas 2018 Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos inspira para trabajar con las personas y por ellas / Asuntos materiales / Lista de asuntos materiales Transparencia / Buen Gobierno Corporativo: Buen Gobierno Corporativo y Transparencia Ética Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red: EDS Red de empresarios Terpel Servicios Complementarios Lubricantes Afianzamos el vinculo con quienes recomiendan y venden nuestros productos Gas Natural Vehicular Club Gazel Aviación Industria Rumbo Terpel, ahora es digital Marinos Liderazgo / Crecimiento del Equipo Terpel Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas Condiciones seguras de operación Capacitación del equipo humano, impulso para su crecimiento Escuelas Terpel Calidad/ Desarrollo de los Proveedores: Seguimiento y acompañamiento a proveedores Responsabilidad / Protección del Ambiente EDS Confiable, pasión por el cuidado de las personas y el entorno Cambio Climático, un asunto con relevancia para todos Prevenimos y mitigamos el impacto de los derrames Gestionamos los residuos adecuadamente Biodiversidad Excelencia operacional, una constante en nuestro trabajo Ciudadanía / Bienestar de las comunidades Programa Restaurando Sueños, para la reconciliación del país Fundación Terpel, 15 años: educamos para transformar vidas	Páginas 10, 17, 25, 31, 38, 40, 48, 51, 54, 57, 59, 61, 65, 66, 68, 74, 95, 104, 112, 135, 143, 144, 152, 156, 166, 173, 181	

Contenido básico de Estándar GRI	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Presentación Técnica del Informe	Página 2	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos inspira para trabajar con las personas y por ellas / Asuntos materiales	Páginas 16 y 18	

Contenido básico de Estándar GRI	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión
102-47 Lista de temas materiales	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Cifras consolidadas 2018	Páginas 10, 17, 25, 31, 38, 40, 48, 51, 54, 57, 59, 61, 65, 66, 68, 74, 95, 104, 112, 135, 143, 144, 152, 156, 166, 173, 181	
	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Nuestro Modelo de Gestión Sostenible nos inspira para trabajar con las personas y por ellas / Asuntos materiales / Lista de asuntos materiales		
	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo: Buen Gobierno Corporativo y Transparencia Ética		
	Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red: EDS Red de empresarios Terpel Servicios Complementarios Lubricantes Afianzamos el vínculo con quienes recomiendan y venden nuestros productos Gas Natural Vehicular Club Gazel Aviación Industria Rumbo Terpel, ahora es digital Marinos		
	Liderazgo / Crecimiento del Equipo Terpel Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas Condiciones seguras de operación Capacitación del equipo humano, impulso para su crecimiento Escuelas Terpel		
	Calidad/ Desarrollo de los Proveedores: Seguimiento y acompañamiento a proveedores		
	Responsabilidad / Protección del Ambiente EDS Confiable, pasión por el cuidado de las personas y el entorno Cambio Climático, un asunto con relevancia para todos Prevenimos y mitigamos el impacto de los derrames Gestionamos los residuos adecuadamente Biodiversidad Excelencia operacional, una constante en nuestro trabajo		
	Ciudadanía / Bienestar de las comunidades Programa Restaurando Sueños, para la reconciliación del país Fundación Terpel, 15 años: educamos para transformar vidas		

Contenido básico de Estándar GRI	Respuesta / Título en el informe	Índice / página del informe	Omisión
102-48 Re expresión de la información	Presentación Técnica del Informe Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red / EDS / Participación de mercado Liderazgo / Crecimiento del Equipo Terpel Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas / Nuestro equipo de trabajo: Distribución de la plantilla según rangos de edad Distribución de la plantilla según cargos Promedio de remuneración según nivel de cargo Tasa anual de contratación Tasa anual de rotación	Página 2, 38, 76, 78, 80, 84	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Presentación Técnica del Informe	Página 2	
102-50 Periodo objeto del informe	2018	Página 2	
102-51 Fecha del último informe	2017	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	Presentación Técnica del Informe Índice de contenidos GRI	Páginas 2 y 198	
102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de Contenidos GRI	Página 198	
102-56 Verificación externa	Presentación Técnica del Informe Ver reporte de verificación independiente	Página 2 y 192	

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	Índice / página del informe	Omisión	Verificación
Rentabilidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Experiencias Memorables y Consolidación de Red	Páginas 18 y 37		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencias Memorables y Consolidación de Red	Página 37		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
GRI 201: Desempeño Económico, 2016	GRI 201-1: valor económico directo generado y distribuido.	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Cifras consolidadas 2018 / Creación y distribución de valor	Página 10		Sí
	IP R 01: Volumen de ventas	Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red: EDS Lubricantes Gas Natural Vehicular Aviación Industria Marinos	Páginas 38, 51, 57, 61, 65, 68		
	IP R 02: Participación en el mercado	Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red: EDS Lubricantes Gas Natural Vehicular Aviación Industria	Páginas 38, 51, 57, 61, 65	Este contenido no se reporta para la línea de negocio Marinos.	

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	IP R 03: Crecimiento en ventas	Evolución / Experiencias Memorables y Consolidación de Red: EDS Lubricantes Gas Natural Vehicular Aviación	Páginas 38, 51, 57, 61	Este contenido se reporta para las líneas de negocio de Industria y Marinos.	
Buen gobierno corporativo y transparencia					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Buen Gobierno Corporativo	Páginas 18 y 24		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Buen Gobierno Corporativo	Página 24		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
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.	Transparencia / Buen gobierno corporativo / Riesgos / Identificación de riesgos	Página 33		
	GRI 205-3: casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Transparencia / Buen gobierno corporativo / Ética / Mecanismos de cumplimiento	Página 31		Sí

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
Relaciones y condiciones laborales justas					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Crecimiento del equipo Terpel	Páginas 18 y 73		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Crecimiento del Equipo Terpel Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas	Páginas 73 y 74		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
GRI 202: Presencia en el Mercado, 2016	GRI 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas / Nuestro equipo de trabajo	Página 76		
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 / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas / Rotación de personal	Página 84		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 / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas / BienSer, balance personal y laboral	Página 93		

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 / Condiciones seguras de operación / Cifras que reflejan nuestras iniciativas en salud y seguridad ocupacional / Comités de salud y seguridad en 2018	Página 102		
	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 / Condiciones seguras de operación / Cifras que reflejan nuestras iniciativas en salud y seguridad ocupacional	Páginas 96		Sí
	GRI 403-2: Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	En Colombia Terpel, un total de 1755 contratistas y 475 empleados desarrollan trabajos que tienen una incidencia o riesgo elevados de enfermedades osteomusculares	Índice		

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	Índice / página del informe	Omisión	Verificación
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades, 2016	GRI 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Transparencia / Buen Gobierno Corporativo / Buen Gobierno Corporativo y Transparencia / Estructura de gobierno / Junta Directiva		Sí
		Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas / Nuestro equipo de trabajo	Páginas 28 y 74 Índice		
		En 2018, incluimos una nueva directriz en nuestra Política de Derechos Humanos: En Terpel respetamos, valoramos y promovemos la diversidad, la inclusión y los principios de igualdad de oportunidades. Reconocemos la ventaja competitiva y la oportunidad de aprender de las diferencias, por eso, trabajamos para que nuestro equipo de colaboradores y el máximo órgano de gobierno esté conformado por personas de diversas nacionalidades, etnias, creencias, identidades de género y expresión, y orientaciones sexuales.			

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	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas / Nuestro equipo de trabajo / Promedio de remuneración según nivel de cargo (salario base y otros incentivos monetarios)	Página 80 Índice			
	Promedio de salario mujeres nivel Ejecutivo (solo base salario) (incluye: Presidente, Vicepresidentes, Gerentes país, Gerentes y Directores) 28.515.889				
	Promedio de salario hombres nivel Ejecutivo (solo base salario) (incluye: Presidente, Vicepresidentes, Gerentes país, Gerentes y Directores) 33.886.705				
	Promedio de salario para mujeres nivel Directivo (solo base salario) (Incluye: Jefes, Ejecutivos, Analistas, Supervisores, Técnicos, Asistentes) 3.460.001				
	Promedio de salario para hombres nivel Directivo (solo base salario) (Incluye: Jefes, Ejecutivos, Analistas, Supervisores, Técnicos, Asistentes) 3.114.725				
	Promedio de salario para mujeres nivel Operativo (solo base salario) 1.320.454				
	Promedio de salario para hombres nivel Operativo (solo base salario) 1.807.402				

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	10 mujeres en puestos de alta dirección (máximo a dos niveles del presidente): Presidente, Vicepresidentes, Gerentes país y Gerentes, que equivalen a 2,92% del total en Colombia	Índice		El alcance de este indicador es Colombia	
	31 mujeres en primera posición directiva: Directores que equivalen a 2,21% del total en Colombia				
	455 mujeres en puestos de dirección menores: Jefaturas, Analistas, Administradores y Supervisores, Técnicos y Asistentes, Operarios que equivale a 32,43% del total en Colombia				
Condiciones seguras de operación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Crecimiento del Equipo Terpel	Páginas 18 y 73		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Crecimiento del Equipo Terpel Condiciones seguras de operación EDS Confiable, pasión por el cuidado de las personas y el entorno	Páginas 73, 95 y 143		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	IP CSO 01: Avances del programa EDS confiables Número de EDS vinculadas al programa	Responsabilidad / Protección del Ambiente / EDS Confiable, pasión por el cuidado de las personas y el entorno	Página 143	El alcance de este contenido es Colombia	Sí
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Experiencias Memorables y Consolidación de Red Desarrollo de Proveedores	Páginas 18, 37 y 121		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencias Memorables y Consolidación de Red Red de Empresarios Terpel (RET) Seguimiento y acompañamiento a proveedores	Páginas 37, 40 y 135		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	IP AA 01: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red: Índice de satisfacción de clientes de EDS en Colombia Índice de satisfacción de clientes de EDS en Ecuador Índice de satisfacción de clientes de EDS en Panamá Índice de satisfacción de clientes de EDS en Perú Índice de satisfacción de clientes de Lubricantes en Colombia Índice de satisfacción de clientes de Gas Natural Vehicular en Colombia Índice de satisfacción de clientes de Aviación en Colombia Índice de satisfacción de clientes de Aviación en República Dominicana Índice de satisfacción de clientes de Industria en Colombia Índice de satisfacción de clientes de Rumbo Terpel Índice de satisfacción de clientes de Marinos en Colombia	Páginas 40, 42, 44, 46, 52, 58, 62, 64, 66, 69		
	IP AA 02: Evaluación ambiental de Contratistas / Número de los contratistas que son evaluados bajo criterios ambientales	Calidad / Desarrollo de los proveedores / Evaluación de proveedores, una práctica ganadora En 2018 no se realizó evaluación ambiental de los contratistas.	Página 137		Sí
	IP AA 03: Escuelas Terpel / Horas de formación en cada una de las escuelas Terpel	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Capacitación del equipo humano, impulso para su crecimiento / Escuelas Terpel	Página 112		Sí
	IP AA 04: Avances del programa EDS confiables / Número de EDS vinculadas al programa	Responsabilidad / Protección del Ambiente / EDS Confiable, pasión por el cuidado de las personas y el entorno	Páginas 143	El alcance de este contenido es Colombia	

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	IP AA 05: Número conductores capacitados	Calidad / Desarrollo de los proveedores / Seguimiento y acompañamiento a proveedores / Formamos a los conductores para incentivar su responsabilidad	Página 135		
	IP AA 06: Número baños remodelados	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / EDS	Página 38		
	IP AA 07: Número de empresarios que participaron del Programa RET	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / EDS / Red de Empresarios Terpel En 2018, 347 empresarios se afiliaron a la RET.	Página 40		Sí
Cambio climático: huella de carbono					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Protección del Ambiente	Páginas 18 y 141		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Protección del Ambiente Cambio climático, un asunto con relevancia para todos	Página 141 y 144		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
GRI 302: Energía, 2016	GRI 302-1: consumo energético interno.	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Cambio Climático, un asunto con relevancia para todos / Energía, enfocados en su gestión	Página 149		Sí

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	GRI 302-2: consumo energético fuera de la organización	La operación de Panamá tuvo un consumo de 46.956,89 Gj de consumo de energía externa, Los países de Colombia, Ecuador y Perú, reportan cero consumo y República Dominicana no reportó este contenido.	Índice		
	GRI 302-3: intensidad energética.	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Cambio Climático, un asunto con relevancia para todos / Energía, enfocados en su gestión	Página 151		
GRI 305: Emisiones, 2016	GRI 305-1: emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Cambio Climático, un asunto con relevancia para todos / Medimos la huella de carbono con un enfoque preventivo	Página 145	El alcance de este contenido es Colombia, Ecuador y Panamá	Sí
	GRI 305-2: emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Cambio Climático, un asunto con relevancia para todos / Medimos la huella de carbono con un enfoque preventivo	Página 145	El alcance de este contenido es Colombia, Ecuador y Panamá	Sí
	GRI 305-3: otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Cambio Climático, un asunto con relevancia para todos / Medimos la huella de carbono con un enfoque preventivo	Página 145	El alcance de este contenido es Colombia, Ecuador y Panamá	Sí
	GRI 305-7: Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Cambio Climático, un asunto con relevancia para todos / Medimos la huella de carbono con un enfoque preventivo	Página 147	El alcance de este contenido es Perú y República Dominicana	
Derrames y residuos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Protección del Ambiente	Páginas 18, 141		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Protección del Ambiente Prevenimos y mitigamos el impacto de los derrames Gestionamos los residuos adecuadamente	Páginas 141, 152 y 156		

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
GRI 306: Efluentes y residuos, 2016	GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Gestionamos los residuos adecuadamente	Página 156		Sí
	GRI 306-3: Derrames significativos	Responsabilidad / Protección del Ambiente / Prevenimos y mitigamos el impacto de los derrames	Páginas 152		Sí
GRI 307: Cumplimiento ambiental, 2016	GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2018 la Organización Terpel no recibió multas ambientales significativas mayores a 10.000 dólares.	Índice		
Educación de calidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Bienestar de las comunidades	Páginas 18 y 171		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Bienestar de las comunidades Fundación Terpel, 15 años: educamos para transformar vidas	Páginas 171 y 181		

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
GRI 201: Desempeño económico, 2016	GRI 201-1: valor económico directo generado y distribuido.	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Cifras consolidadas 2018 / Creación y distribución de valor	Página 10		
GRI 413: Comunidades locales, 2016	GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Programa Restaurando Sueños, para la reconciliación del país Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Voluntariado Corporativo, un espacio de sensibilización Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Donaciones, más que un apoyo son un compromiso con la sociedad Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Nuestro compromiso como aliados en los países de operación Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Fundación Terpel, 15 años: educamos para transformar vidas / Escuelas que Aprenden	Páginas 173, 175, 177, 178, 181		
	IP EC 01: Fundación Terpel / Número de beneficiarios de los programas de educación	Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Fundación Terpel, 15 años: educamos para transformar vidas	Página 181	El alcance de este contenido es Colombia	Sí

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	IP EC 02: Voluntariado Número de beneficiarios Número de jornadas de voluntariado	Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Voluntariado Corporativo, un espacio de sensibilización Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Nuestro compromiso como aliados en los países de operación	Páginas 175 y 178		Sí
Reconciliación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Cobertura y límite de los asuntos materiales Bienestar de las comunidades	Páginas 18 y 171		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Bienestar de las comunidades Programa restaurando sueños, para la reconciliación del país	Páginas 171 y 173		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
	IP RP 01: Reintegración Número de personas contratadas por la Organización	Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Programa Restaurando Sueños, para la reconciliación del país / Vinculación Laboral	Página 173	El alcance de este contenido es Colombia	Sí
Tecnología e innovación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Experiencias Memorables y Consolidación de Red	Páginas 37		

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencias Memorables y Consolidación de Red	Página 37		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
	IP TI 01: Imagen / Número de estaciones de servicio con nueva imagen	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / EDS Colombia, Panamá y Perú	Páginas 39, 44, 46		Sí
	IP TI 02: Negocios Complementarios / Número de estaciones de servicio que cuenten con negocios complementarios	Evolución / Experiencias memorables y consolidación de red / Servicios Complementarios	Página 48		
	IP TI 03: Innovación de productos / Número de productos certificados	Anexos / Certificaciones y Sellos de Calidad	Página 189		
	IP TI 04: Innovación de productos / Número de lubricantes con ventajas ambientales	Tanto la marca Terpel como Mobil tienen en su portafolio lubricantes para motos que cumplen normas CK4 Y FA4 lo cual indica que son lubricantes que ayudan a reducir las emisiones contaminantes al medio Ambiente. En la marca Mobil también se tiene la Familia de productos industriales EAL, los cuales son degradables y no tóxicos para el medio ambiente	Índice		

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 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Crecimiento del equipo Terpel	Página 73		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Crecimiento del Equipo Terpel Capacitación del equipo humano, impulso para su crecimiento	Páginas 73 y 104		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
GRI 404: Formación y enseñanza, 2016	GRI 404-1: Media de horas de formación anual por empleado.	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Capacitación del equipo humano, impulso para su crecimiento / Cifras de crecimiento y desarrollo de empleados	Página 106		Sí
	GRI 404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Capacitación del equipo humano, impulso para su crecimiento / ClaseT, un espacio para todos	Páginas 108		
	GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Capacitación del equipo humano, impulso para su crecimiento / Evaluación del desempeño	Página 110		Sí

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
	IP DCH 01: Inversión en formación	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Capacitación del equipo humano, impulso para su crecimiento / Cifras de crecimiento y desarrollo de empleados	Página 104		
	IP DCH 02: Número de vacantes ocupadas por personal interno	Liderazgo / Crecimiento del equipo Terpel / Ofrecemos relaciones y condiciones laborales justas / Promoción de personal	Página 90		
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Biodiversidad	Página 166		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Biodiversidad	Página 166		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
GRI 304: Biodiversidad, 2016	GRI 304-3: Hábitats protegidos o restaurados	Responsabilidad / Protección Ambiental / Biodiversidad	Páginas 166 y 178		
		Ciudadanía / Bienestar de las comunidades / Nuestro compromiso como aliados en los países de operación / Panamá			

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 103: Enfoque de gestión 2016	GRI 103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Declaramos nuestro compromiso frente al respeto de los derechos humanos	Página 19		
	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Declaramos nuestro compromiso frente al respeto de los derechos humanos	Página 19		
	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión			Información no disponible. Al respecto se espera evaluar el tema a través de diálogos con grupos de interés en el transcurso del segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.	
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	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Declaramos nuestro compromiso frente al respeto de los derechos humanos Transparencia / Buen gobierno corporativo / Riesgos No se identificaron riesgos en las operaciones o en los proveedores, cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva estuviera en riesgo	Páginas 19 y 33 Índice		

Temas materiales para Terpel y sus Grupos de Interés	Contenido	Respuesta / Título en el informe	índice / página del informe	Omisión	Verificación
GRI 408: Trabajo infantil, 2016	GRI 408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Declaramos nuestro compromiso frente al respeto de los derechos humanos Transparencia / Buen gobierno corporativo / Riesgos No se identificaron riesgos en las operaciones o en los proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Páginas 19 y 33 Índice		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio, 2016	GRI 409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Buscamos ser la mejor empresa para el planeta / Declaramos nuestro compromiso frente al respeto de los derechos humanos Transparencia / Buen gobierno corporativo / Riesgos No se identificaron riesgos en las operaciones o en los proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Páginas 19 y 33 Índice		

Comité Ejecutivo Terpel:

Sylvia Escovar Gómez, Presidente.

Daniel Perea Villa, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales.

Tony Quintero Mejía, Vicepresidente de Mercadeo.

Johand Patiño, 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, Vicepresidente 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.

Kenneth Alexander Siefken Consuegra, Gerente General Perú.

Andrés Bejarano, Gerente General República Dominicana.

Coordinación del informe:

Andrea Cheer Leyva: Directora de Asuntos Corporativos.

Maria Paula Gómez, 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.

Este es nuestro Informe de Sostenibilidad 2018, que fue realizado según los criterios de conformidad para la opción Escencial de los Estándares del Global Reporting Initiative. Para leer la versión completa del informe consulte: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2018.pdf>

Terpel fue incluida en el RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019, 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

[f terpelcolombia](#) [@terpelcol](#) [v](#) [t](#)

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".