



POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

CO.P.1 1 -Corporativo

Versión

3

Fecha

28 de agosto de 2018

Todos los derechos reservados. Ninguna reproducción, copia o transmisión digital de esta publicación puede ser hecha sin permiso escrito. Ningún párrafo de esta publicación puede ser reproducido, copiado o transmitido digitalmente sin un consentimiento escrito o de acuerdo con las leyes que regulan los derechos de autor o Copyright en el país aplicable y con base en la regulación vigente.

1. OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo establecer las directrices sobre el respeto y la promoción de los Derechos Humanos (DD. HH) en todas las actuaciones de Terpel, sus grupos de interés y sus operaciones internacionales.

2. ALCANCE

Aplica para toda la operación de Terpel en Colombia, con alcance a su cadena de valor y a las operaciones internacionales en donde la compañía tenga presencia.

3. GENERALIDADES

No aplica.

4. DIRECTRICES

4.1. Terpel reconoce los estándares laborales internacionales y respeta los derechos humanos de sus empleados, de las comunidades en donde opera y de todos los grupos de interés.

4.2. Terpel respeta y promueve los Derechos Humanos en todas las actividades que lleva a cabo, como una extensión de los valores de la organización.

4.3. En Terpel respetamos, promovemos y valoramos 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 este conformado por personas de diversas nacionalidades, etnias, creencias, identidades de género y expresión, y orientaciones sexuales.

4.4. Los pilares generales del compromiso de Terpel con los DD. HH son:

1. Compromiso con los asuntos globales.
2. La neutralidad en los territorios en donde hace presencia.
3. El respeto a la cultura y costumbres de los países y regiones en donde tiene operación e influencia.
4. El apoyo a los entes para la cooperación en temas de desarrollo sostenible y Derechos Humanos.



POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

CO.P.1 1 -Corporativo

Versión

3

Fecha

28 de agosto de 2018

4.5. Dentro de las prácticas laborales:

- Promoción y respeto de la libertad de asociación y reconocimiento de los sindicatos colectivos.
- Prohibición y rechazo absoluto del trabajo forzado, el trabajo infantil y la discriminación, en especial en materia de empleo y ocupación.
- Cero tolerancias 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 sus empleados.

4.6. Prácticas ambientales:

- Compromiso permanente con el mejoramiento de la calidad de vida en las zonas donde opera, con el cuidado del medio ambiente y la implementación de iniciativas orientadas a mitigar el impacto de la cadena de producción.
- La organización realiza una adecuada gestión de residuos y desechos, y favorece el derecho a gozar de un ambiente sano y saludable.
- Terpel está comprometido con la reducción de su huella ambiental.

4.7 Por otra parte, Terpel exige a los proveedores los mínimos en Derechos Humanos, (Declaración Universal de Derechos Humanos, Pacto Global) así como los estándares éticos y ambientales y no tolera incumplimientos al respecto.

4.8 La compañía respeta a las comunidades aledañas, así como sus especificidades y costumbres en sus zonas de influencia y en todos los países en donde tiene operación. Adicionalmente, fomenta los derechos culturales comunitarios a través de iniciativas sociales.

	POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS		
	CO.P.1 1 -Corporativo	Versión	3
		Fecha	28 de agosto de 2018

Estructura de Derechos Humanos en Terpel

Frentes abordados:

01. Generales	02. Prácticas laborales	03. Relaciones con los proveedores	04. Relaciones con la comunidad	05. Medio ambiente y sociedad
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromisos con iniciativas globales ✓ Neutralidad ✓ Respeto a los países y nuevos lugares de operación ✓ Alianzas para la cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Libertad de asociación ✓ No trabajo forzoso ✓ No trabajo infantil ✓ No discriminación en materia de empleo y ocupación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Libertad de asociación ✓ No trabajo forzoso ✓ No trabajo infantil ✓ No discriminación en materia de empleo y ocupación ✓ Medio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto a las especificidades de las comunidades ✓ Aporte a los derechos culturales a través de las iniciativas sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Derecho de la sociedad a gozar de un ambiente sano y saludable

4.9. Organismos internos de control para velar por el respeto a los DD.HH:

- **Código de Conducta:** Es la herramienta que da los lineamientos para la toma de decisiones éticas por parte de los empleados de la compañía, basándose en la cultura corporativa y valores.
- **Comité de cumplimiento y ética:** Creado con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de políticas y herramientas a fin de prevenir conductas inapropiadas que puedan interferir con la ética, los Derechos Humanos y la transparencia.
- **Línea de reportes confidenciales:** Es una herramienta, administrada por un tercero, a disposición de empleados, clientes, proveedores y demás grupos de interés, a través de una línea telefónica o página web con el propósito de que puedan informar, reportar o advertir casos que impliquen la violación de normas de conducta, ética y respeto que afecten a Terpel.
- **Comunicación:** La postura de Derechos Humanos de la compañía es socializada con todos los grupos de interés, en diferentes escenarios. Es responsabilidad de las siguientes áreas: Gestión Humana, Comunicaciones Internas, Asuntos Corporativos, Compras y proveedores, Control Interno, dar a conocer los avances, cambios o nuevos compromisos que tenga Terpel en esta materia. Asimismo, de manera anual, en el informe de sostenibilidad se consignan los resultados en Derechos Humanos por parte de la organización.

	POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS		
CO.P.1 1 -Corporativo	Versión	3	
	Fecha	28 de agosto de 2018	

- **Evaluación:** Los resultados de la gestión en Derechos Humanos se evalúan anualmente en el Comité de Sostenibilidad.

5. DEBIDA DILIGENCIA Y REMEDIACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

En el propósito de cumplir nuestra responsabilidad de respeto de los derechos humanos, contamos con un proceso de debida diligencia. Este incluye la identificación, prevención, mitigación y rendición de cuentas relacionadas con los impactos directos e indirectos de nuestras operaciones sobre los derechos humanos y con procedimientos de remediación frente a los mismos.

Estos ejercicios están alineados con los **principales instrumentos internacionales (Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo)** y formulados según el Marco de Naciones Unidas para Empresas y Derechos Humanos (Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos) a través de las siguientes etapas.

5.1 Identificación y evaluación de los riesgos en materia de derechos humanos

Identificamos y evaluamos la naturaleza de las consecuencias negativas actuales y potenciales directas sobre los derechos humanos en los que podemos vernos implicados, de cara a nuestros grupos de interés, a través de la aplicación de una herramienta de evaluación interna para los principales procesos de nuestra operación (Compras, Control interno, Estaciones de Servicio, Gestión ambiental, Gestión humana, Gobierno corporativo, Relacionamiento con comunidades vecinas y gobiernos locales, Salud y seguridad en el trabajo y Transporte).

Repetimos el ciclo de evaluación cada 3 años para los principales procesos y negocios de la organización y además lo efectuamos siempre que se establezca una nueva relación comercial o se asuman cambios operacionales relevantes (entrada a un nuevo mercado o lanzamiento de un nuevo producto, entre otros).

5.2 Prevención y mitigación de las consecuencias negativas sobre los derechos humanos

Con el fin de prevenir y mitigar consecuencias negativas sobre los derechos humanos, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés, diversos mecanismos y canales de reporte y denuncia sobre posibles vulneraciones a sus derechos humanos y con protocolos para los procesos más críticos o con mayores riesgos en nuestra operación.

Canales de reporte	Descripción de los canales	Grupos de interés a los que están dirigidos los canales	Categorías que podrían presentar reportes
Línea de Reportes Confidenciales (LRC)	<ul style="list-style-type: none"> Los reportes realizados a través de la LRC son confidenciales y operados por una entidad externa e independiente. La totalidad de los casos son recibidos en la oficina de Control Interno y se redireccionan a las áreas correspondientes. Cada reporte implica la apertura de una investigación formal y una posterior respuesta al denunciante a través de la misma herramienta donde hizo el registro, una vez el caso queda resuelto y cerrado. 	Colaboradores	Acoso laboral, inequidad salarial, falta de garantías para ofrecer igualdad en programas y beneficios.
		Isleros	Mal trato por parte de clientes y programación de turnos no adecuados.
		Proveedores	Condiciones de negociación.
Línea PQRs (peticiones, quejas y reclamos)	<ul style="list-style-type: none"> Esta línea funciona como <i>contact center</i> (red telefónica conmutada, con varios asesores) para atender las PQRs 	Consumidor final	Percepción de inseguridad en EDS (en descargues, carro-tanques mal parqueados).

	<p>de nuestros grupos de interés (principalmente consumidores).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El asesor abre un caso frente a cada llamada y lo direcciona o gestiona según se ha definido en los protocolos y en el árbol de responsables. • El sistema hace seguimiento de acuerdo con los tiempos preestablecidos hasta que el caso se resuelva y cierre. • Se responde a través del mismo medio que se instauró la petición, queja o reclamo. 	<p>Comunidades vecinas</p>	<p>Olores ofensivos, exceso de ruido, posibles fugas, entre otras inconformidades ocasionadas por la cercanía de las Plantas y EDS.</p>
<p>Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST)</p>	<p>Organismo compuesto por igual número de personas en representación del empleador y de los trabajadores, que tiene entre sus funciones estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores, en materia de medicina, higiene y seguridad industrial, y tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Colaboradores</p>	<p>Inquietudes o incidentes en seguridad industrial y salud ocupacional.</p>

<p>Comité de Convivencia Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compuesto por colaboradores, encargados de recibir y dar trámite a las quejas presentadas que puedan constituir acoso laboral. • Examina de manera confidencial cada caso, escucha a las partes involucradas y adelanta reuniones para crear espacios de diálogo promoviendo compromisos mutuos y planes de mejora concertados. • Dependiendo de la evolución de cada caso, el Comité lo puede remitir a la alta dirección o a las autoridades competentes, según sea la situación. 	<p>Colaboradores</p>	<p>Acosos laborales y situaciones de discriminación.</p>
<p>Jefe de Asuntos Públicos y Jefes de Plantas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Jefe de Asuntos Públicos o los Jefes de Plantas pueden recibir reclamaciones de las comunidades aledañas, a través de testimonio directo o formato diligenciado (disponible en las porterías de nuestros centros de trabajo). • Cada Jefe direcciona la solicitud al área responsable y se encarga de hacer seguimiento hasta su cierre. 	<p>Comunidades vecinas</p>	<p>Olores, ruidos, fugas y otras contingencias ambientales o que puedan afectar la salud.</p>



POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

CO.P.1 1 -Corporativo

Versión

3

Fecha

28 de agosto de 2018

Fuerza comercial Terpel en las regionales	<ul style="list-style-type: none">Los administradores de nuestra red de EDS, nos hacen llegar sus requerimientos, principalmente a través de los asesores de la fuerza comercial.Cuando lo amerita, los requerimientos son registrados en la Línea de PQRs para generar un caso y hacer seguimiento hasta su cierre.	EDS propias, franquiciadas y afiliadas	Sugerencias de los clientes (EDS propias, franquiciadas y afiliadas), relacionadas con prácticas laborales, seguridad Isleros y problemas de orden público.
---	---	--	---

Trabajamos para garantizar que nuestros mecanismos de reclamación sean legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, compatibles con los derechos y una fuente de aprendizaje continuo.

Por otra parte, periódicamente hacemos consultas a los grupos de interés para identificar posibles vulneraciones y resolver las dudas que tengan sobre los impactos de nuestra operación.

Definimos, generamos y ejecutamos planes de mejora para fortalecer las medidas de prevención y mitigación de los impactos reales y potenciales, con mayor nivel de riesgo (crítico y aceptable), integramos los resultados a los sistemas más amplios de gestión de riesgos e incluimos las iniciativas en la planeación de las distintas áreas de la organización.

5.3 Remediación de las consecuencias sobre los derechos humanos

Nos hacemos responsables de reparar las consecuencias negativas que hayamos provocado o contribuido a provocar.

Nuestra gestión de debida diligencia obedece a una razón preventiva principalmente. Sin embargo, cuando la reclamación recibida procede y se define que hemos contribuido a generar una vulneración a los derechos humanos, hacemos frente a la situación acogiéndonos a la regulación legal existente, facilitando el acceso de los afectados a mecanismos judiciales de remediación (cuando aplica) y ofreciendo medidas de reparación que obedecen a estándares voluntarios internos –más allá de lo normativo– encaminadas a corregir los impactos adversos para evitar su repetición y a solucionar o compensar las afectaciones ocasionadas sobre las personas o el entorno.



POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

CO.P.1 1 -Corporativo

Versión

3

Fecha

28 de agosto de 2018

Seguridad en EDS	
Impacto	Prevención y remediación
Riesgos para la seguridad del entorno de las EDS generados por explosión o incendios de líquidos y gas.	Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo para EDS
Riesgos para la seguridad del entorno de las EDS generados por fugas de gas.	
Riesgos para la seguridad de los visitantes de las EDS generados por atropellamientos.	
Gestión ambiental	
Impacto	Prevención y remediación
Fugas y derrames de combustible en EDS propias, afiliadas y franquiciadas, y en Plantas.	1. Biorremediación. ¹ 2. Política de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (SSAC). 3. Manual de Gestión Ambiental para la Prevención (Programa Control de Derrames, Fugas de Hidrocarburo y Contingencias Ambientales).
Afectación a recursos naturales debido a derrames de combustible durante el transporte del mismo.	1. Biorremediación. 2. Política de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (SSAC). 3. Manual de Gestión Ambiental para la Prevención (Programa Control de Derrames, Fugas de Hidrocarburo y Contingencias Ambientales).
Contaminación a cuerpos de agua por vertimiento de aguas residuales de la operación.	Manual de Gestión Ambiental para la Prevención (Programa Control de Vertimientos).
Afectación a la biodiversidad ocasionada por: la tala de árboles por construcciones de EDS o la afectación a recursos naturales por derrames en carretera.	Compensación según regulación.
Aumento progresivo de las emisiones de CO ₂ debido al transporte de combustible.	Manual de Gestión Ambiental para la Prevención (Medición de huella de carbono).
Gestión Humana	
Impacto	Prevención y remediación
Situaciones de acoso laboral.	Comité de Convivencia.

¹ Limpieza de derrames de combustible por medio de la adición de fertilizantes con nitratos o sulfatos para estimular la reproducción de bacterias nativas o exógenas (introducidas) y de esta forma facilitar la descomposición del hidrocarburo.

	POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS		
	CO.P.1 1 -Corporativo	Versión	3
	Fecha	28 de agosto de 2018	

Exposición a enfermedades profesionales.	1. Política de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (SSAC). 2. Lineamientos de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
Exposición a accidentes laborales.	

5.4 Rendición de cuentas

Hacemos seguimiento periódico al desempeño en materia de derechos humanos, en el marco de los pilares que hemos definido en la Política de Derechos Humanos.

Comunicamos interna y externamente nuestra gestión para la prevención y promoción de los derechos humanos a través de diversos canales.

Anualmente publicamos nuestro Informe de Sostenibilidad Corporativo que es también nuestra Comunicación de Progreso (CoP por su sigla en inglés) como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Código	Versión	Descripción de Cambios
Postura de Derechos Humanos	CO.P.11	1	Nuevas directrices
Elaboró		Revisó	Aprobó
Nombre: Tatiana Orjuela Cabrera		Nombre: Andrea Cheer Leyva	Nombre: Daniel Perea Villa
Cargo: Jefe de Responsabilidad Corporativa		Cargo: Director Asuntos Corporativos	Cargo: Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales