



terpel

PERÚ



Informe de gestión y sostenibilidad 2023

Sobre el reporte

En Terpel estamos comprometidos con mostrar de manera transparente nuestra gestión, avances, desafíos y logros a todos nuestros grupos de interés. (2-1) (2-2) La información proporcionada consolida la operación de Terpel en Perú,

Este informe ha sido elaborado referenciando indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) y abarca la gestión realizada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Presenta en detalle los resultados de nuestra operación, abordando aspectos ambientales, sociales y económicos. A lo largo de este documento, explicamos nuestra gestión sostenible según nuestro modelo corporativo y detallamos los avances en cada uno de los temas doblemente materiales para la organización, definidos en el último análisis de 2023.

[2-4](#) No se presentan actualizaciones de cifras ni reexpresiones de información con respecto a lo publicado en informes anteriores.

Para obtener más detalles sobre nuestro Modelo de Gestión Sostenible o los Informes de Sostenibilidad, visite: <https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad>.

[2-3](#) Punto de contacto:

Valeria Bernal

Jefe de Responsabilidad Corporativa

E-mail: valeria.bernal@terpel.com

Contenido

Sobre el reporte 2

Organización Terpel en el Perú 4

Nuestra operación..... 5

Desempeño económico y financiero 2023 6

Modelo de Sostenibilidad Terpel..... 8

Nuestro marco de acción ASG..... 8

Gobierno corporativo y transparencia 10

Derechos Humanos..... 11

Lucha contra la corrupción..... 12

Gestión responsable de la cadena de suministro 13

Portafolio y servicios de calidad 16

Estaciones de Servicio 16

Combustibles de Aviación..... 17

Combustibles para la industria..... 18

Servicios de Conveniencia..... 18

Operación de Lubricantes 19

Operación de gas (GNV y GLP)..... 19

Nuestro compromiso con el planeta..... 21

Cambio climático y transición energética..... 21

Ecoeficiencia operativa..... 23

Nuestro compromiso con las personas..... 26

Diversidad, equidad y talento humano..... 26

Salud y seguridad en el trabajo..... 32

Relacionamiento con clientes 34

Relacionamiento con comunidades 36

Innovación, desarrollo tecnológico y ciberseguridad..... 38

Ciberseguridad y protección de datos personales 39

Organización Terpel



2-6 En Terpel contamos con más de medio siglo de experiencia en el mercado de combustibles líquidos en América Latina, operando en varios países incluyendo Perú, Colombia, Panamá, República Dominicana y Ecuador. Nos esforzamos por contribuir al desarrollo de las comunidades donde estamos presentes, basándonos en una sólida ética empresarial y un gobierno corporativo transparente, con el objetivo de impulsar el progreso tanto de individuos como de empresas, a través de la mejor energía disponible.

A nivel latinoamericano, nuestra red consta de 2.384 estaciones de servicio y 571 puntos de conveniencia, que incluyen tiendas, quioscos y autolavados. Además, contamos con 31 plantas de abastecimiento en Colombia. En el sector de la aviación, hemos ganado relevancia operando en varios países además de Perú, como Colombia, Panamá y República Dominicana. Además, en Perú, Colombia y Ecuador, Terpel es el distribuidor autorizado de la marca de lubricantes Mobil.

En Terpel, nos consideramos aliados de los países donde operamos, promoviendo el desarrollo integral de las personas, capacitando a nuestros empleados, contribuyendo al bienestar de nuestras comunidades y participando activamente en la construcción de un futuro mejor a través de programas educativos de calidad liderados por la Fundación Terpel, que ha beneficiado a más de un millón de personas en los últimos 18 años.

Con un enfoque en la excelencia en el servicio al cliente, una infraestructura moderna y el mejor talento humano, aspiramos a convertirnos en la marca líder en la preferencia de los consumidores.



Terpel en Perú

Nuestra presencia en Perú se materializa a través de siete líneas de negocio que abarcan diversas áreas estratégicas: EDS de combustible líquido, suministro de combustibles para la industria, comercialización de GNV bajo la marca Gazel, distribución de GLP, operación de tiendas de conveniencia, suministro de combustibles de Aviación y elaboración y comercialización de Lubricantes. Este diversificado portafolio nos permite atender de manera integral las necesidades del mercado peruano y fortalecer nuestra contribución en diferentes sectores.

Cada uno de estos segmentos juega un papel vital en nuestra operación, contribuyendo a nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de las necesidades de movilidad, abastecimiento y energéticas en todos los territorios donde hacemos presencia

Nuestra gestión se materializa a través de 6 filiales y subsidiarias que distribuyen las actividades, productos y servicios en los diferentes negocios:

- **Terpel Perú S. A. C.:** dedicada al desarrollo, comercialización mayorista de combustibles líquidos, instalación y operación de EDS para el suministro de combustibles, gas licuado de petróleo (GLP) y gas natural vehicular (GNV), tiendas de conveniencia y la prestación de servicios anexos a vehículos automotores.
- **Terpel Aviación del Perú S. R. L.:** encargada del recepción, almacenamiento y despacho de combustibles de avión en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima.
- **Terpel Comercial del Perú S. R. L.:** encargada de la compra, importación exportación, mezcla, envasado, distribución y comercialización de Lubricantes, grasas, productos relacionados del petróleo y aditivos; así como la venta de combustibles de Aviación.

- **PGN Norte S. A. C.:** encargada del servicio de compresión de GNV a las unidades de transporte de pasajeros del sistema COSAC- Zona Norte.
- **PGN Sur S. A. C.:** encargada del servicio de compresión de GNV a las unidades de transporte de pasajeros del sistema COSAC- Zona Sur.
- **Organización Terpel Corporation S. A. C.:** encargada de otras actividades de servicio financiero, excepto las de seguros y pensiones.

Los combustibles líquidos son comercializados en los departamentos de Lima, Ica y Ancash. Lubricantes con atención a nivel nacional y con venta directa a clientes mineros ubicados en, Moquegua, Arequipa, Cuzco, Ancash, Cajamarca, Junín, La Libertad; a través de la red de distribuidores en la zona sur (Arequipa, Cuzco, Puno, Tacna, Ica), zona centro (Junín, Huánuco, Ayacucho), zona norte (La Libertad, Lambayeque, Piura, Tumbes), zona nororiente (Loreto, Ucayali, San Martín, Cajamarca); Lima y Callao atendidos de manera directa y a través de distribuidores. También realizamos exportaciones a Ecuador y Bolivia.

Durante el año 2023, nuestro volumen de ventas totalizó 113.7 millones de galones, generando un EBITDA de 42 millones de dólares y una utilidad neta de 14.2 millones de dólares.



Terpel en Perú en cifras

Ventas totales
de combustibles

95
millones de galones

Meta del volumen
de ventas para 2023

108.5
millones de galones

Porcentaje
de cumplimiento
de la meta del
volumen de venta

105%

Meta del volumen
de ventas para 2024

133
millones de galones

Número de EDS

37

Volumen
de ventas de
combustibles EDS

72.1
millones de galones

Número de
tiendas de
conveniencia

30

Volumen
de ventas
Industria

4.5
millones de galones

Puntos de venta
que comercializan
Lubricantes

18.788

Volumen de ventas
Lubricantes

21.8
millones de galones

Participación
de mercado
lubricantes

36%

Volumen de ventas
Aviación

22.91
millones de galones

Número
total de
empleados
directos

686

Alianzas

2-28 Cultivamos relaciones y establecemos alianzas estratégicas con diversos gremios, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones y otros actores relevantes que aportan valor a nuestra operación:

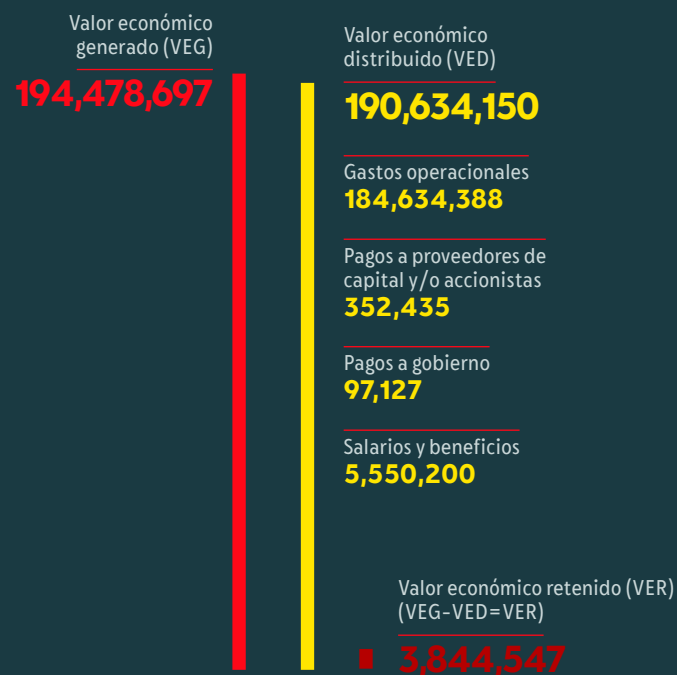
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía SNMPE, hasta agosto 2023
- Cámara de Comercio de Canadá - Perú
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
- Asociación Automotriz del Perú
- Asociación de Grifos y Estaciones de Servicios del Perú
- Consejo Empresarial Colombiano
- Asociación de Peruana de Recursos Humanos APERHU

Desempeño económico y financiero 2023

201-1 ▶ Valor económico directo generado y distribuido

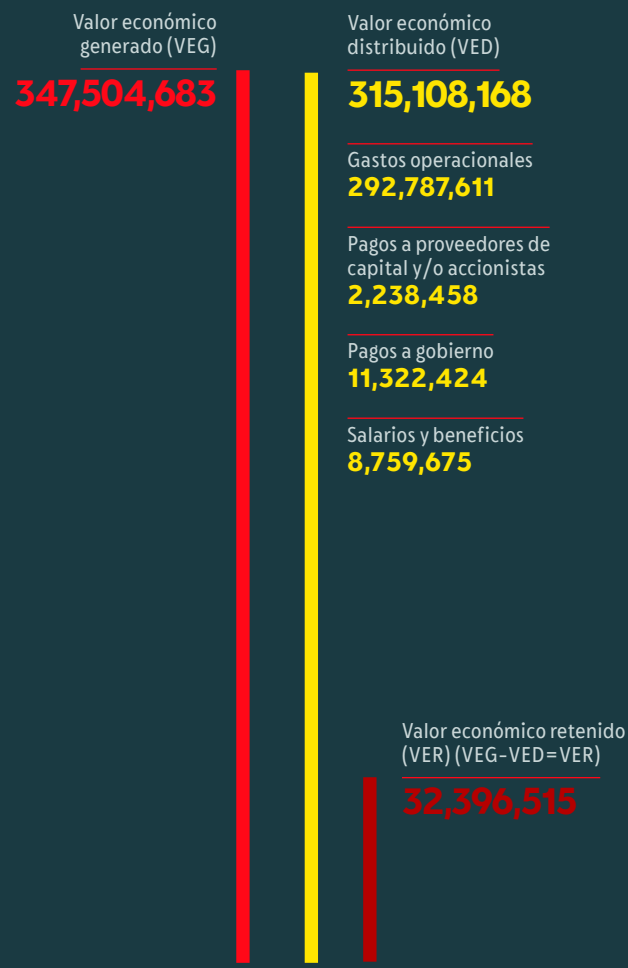
USD

Terpel Perú S.A.C



Capital suscrito y pagado al cierre de 2023	42,939,541
Patrimonio	16,550,382
Utilidad del ejercicio	-4,372,105

Terpel Comercial del Perú S.R.L.



Capital suscrito y pagado al cierre de 2023	30,839,034
Patrimonio	114,713,180
Utilidad del ejercicio	12,577,815

Terpel Aviación Perú S.R.L.



Capital suscrito y pagado al cierre de 2023	1,026,489
Patrimonio	25,549,015
Utilidad del ejercicio	2,686,512

Principales cifras económicas 2023

Meta EBITDA para 2023	USD 36,436,788
Porcentaje de cumplimiento de la meta de EBITDA	115%
Meta EBITDA para 2024	USD 41,183,219
Meta de Utilidad neta para 2023	USD 17,147,483
Porcentaje de cumplimiento de la meta de Utilidad neta	81%
Meta de Utilidad neta para 2024	USD 18,020,511



Con el fin de cumplir de manera efectiva con nuestras responsabilidades como contribuyentes frente a las autoridades regulatorias y evitar cualquier incumplimiento que pueda resultar en multas e intereses, seguimos de cerca la política de gestión tributaria de nuestra empresa matriz.

Para lograr este objetivo, llevamos a cabo una planificación meticulosa de las fechas, cálculos y pagos de las obligaciones fiscales establecidas. Garantizamos el cumplimiento total de los informes, declaraciones y otros requisitos exigidos por las autoridades fiscales y la legislación nacional.

Impuestos	2023		
	Terpel Perú S.A.C	Terpel Comercial del Perú S.R.L.	Terpel Aviación Perú S.R.L.
Ganancias antes de impuestos	-4,329,304	21,989,654	4,405,395
Impuestos declarados (USD)	0	9,485,465	1,977,883
Impuestos pagados	929,419	5,526,862	1,611,003
Tasa efectiva de impuestos	1%	42.39%	38.60%

Sostenibilidad Terpel

En línea con nuestro propósito de excelencia corporativa, adoptamos las mejores prácticas empresariales en materia ambiental, social y de gobierno (ASG). Gestionamos de manera integral nuestros impactos en la sociedad y el medio ambiente en toda nuestra cadena de valor. Este compromiso se refleja en nuestro marco de acción ASG respaldado por políticas internas como la Política de Ética y Cumplimiento, Derechos Humanos (DD. HH.), Buen Vecino y Asuntos Corporativos.

Nuestro marco de acción ASG

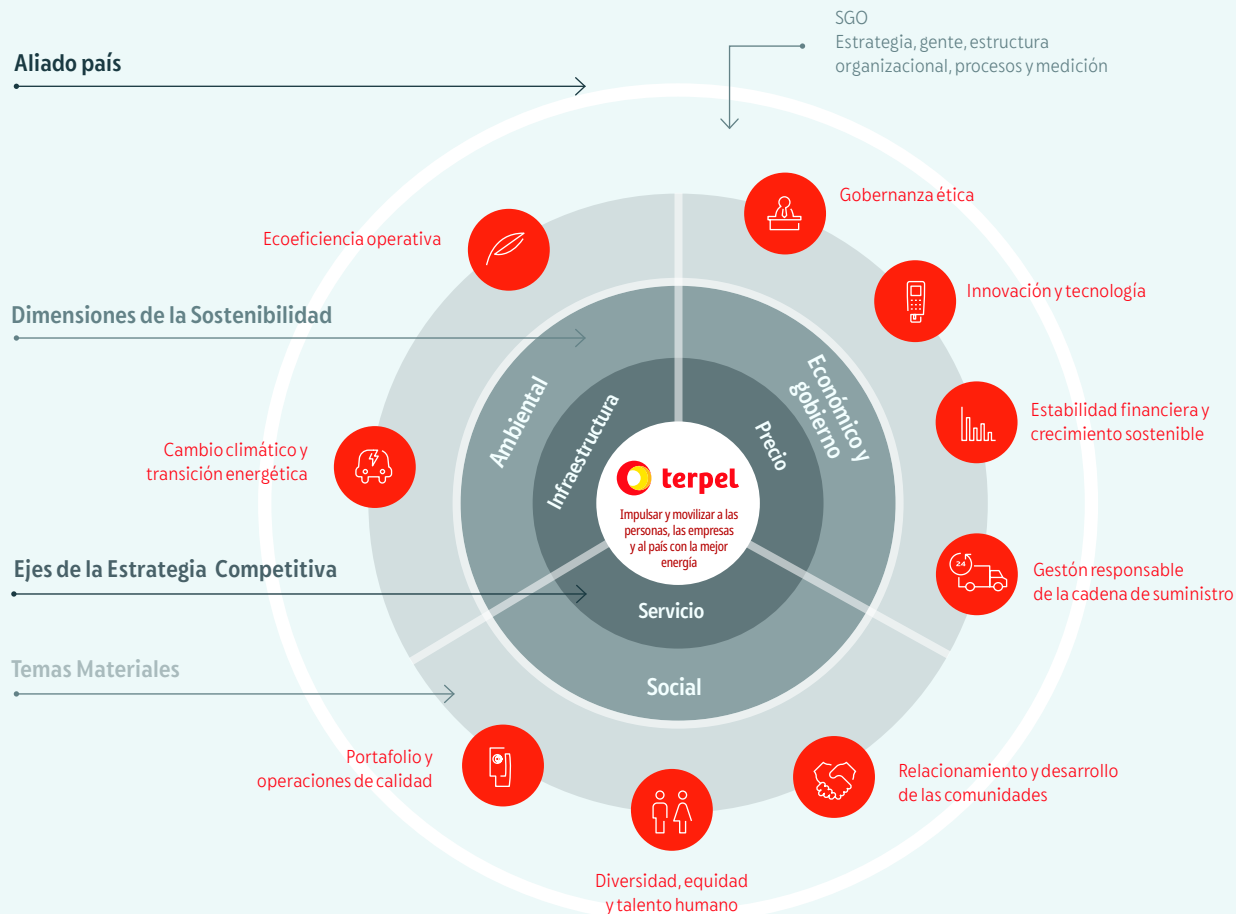
Para cumplir este gran propósito hemos definido un modelo que integra nuestra estrategia corporativa, los ejes de la sostenibilidad, nuestros asuntos doblemente materiales y los procesos internos. La incorporación de la gestión de los aspectos ASG a nuestra actividad ha sido un proceso alineado con nuestro propósito y nuestra visión de llevar a cabo negocios de manera responsable cuidando nuestro impacto en la sociedad y el medio ambiente. Esto nos ha permitido también gestionar riesgos e impactos no financieros en un marco de transparencia con nuestros grupos de interés.

La integración transversal de la gestión de los aspectos ASG en todas las áreas de nuestra empresa se ha logrado gracias a la madurez organizacional de Terpel y a la alineación con las tendencias globales más relevantes. Nuestro modelo de sostenibilidad pone a las personas en el núcleo estratégico, acompañado por los ejes de competitividad, las tres dimensiones ASG y los 13 asuntos doblemente materiales de la organización, los cuales reflejan nuestro compromiso con todos los grupos de interés y con los entornos donde tenemos presencia.

3-1 Proceso para determinar temas materiales

Análisis de Doble Materialidad

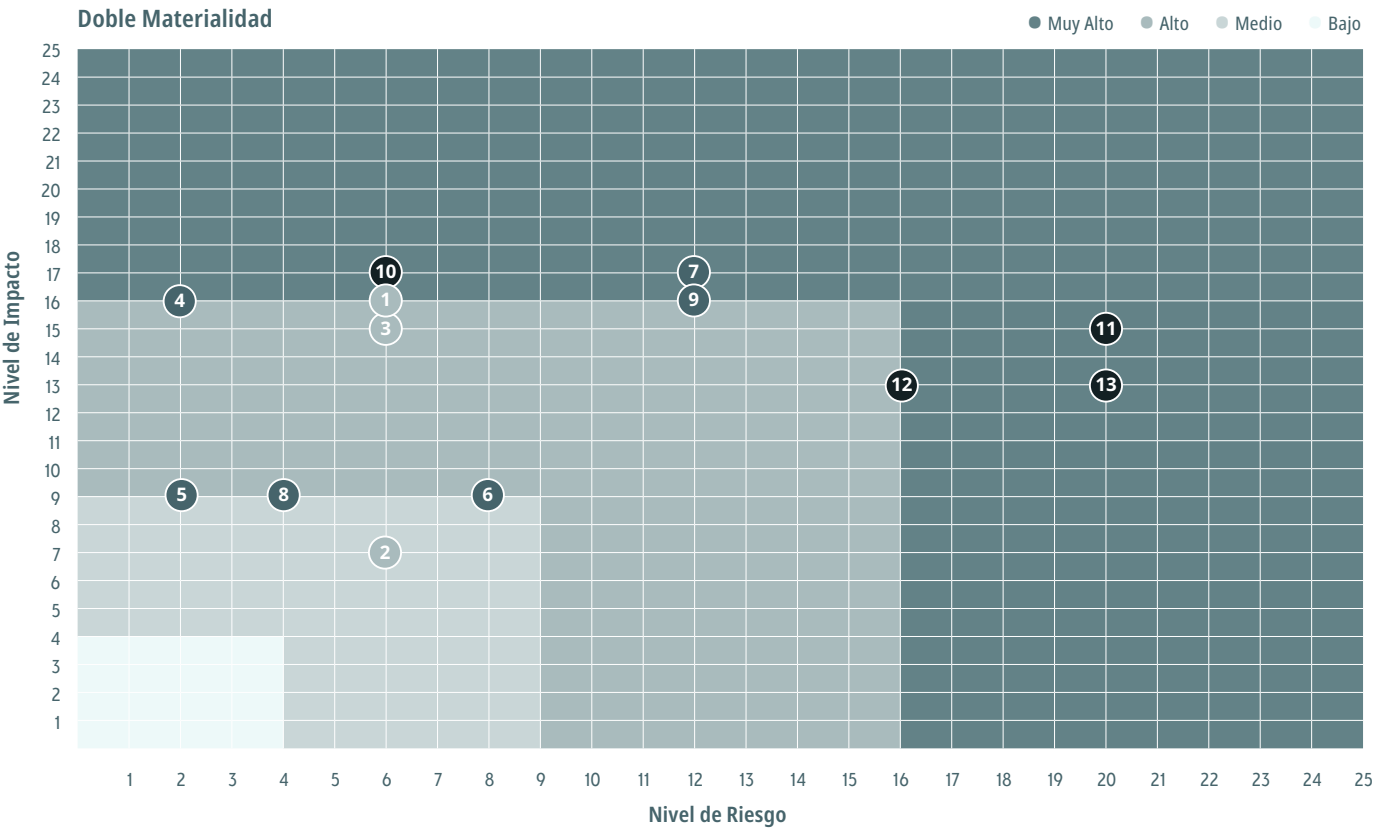
En 2023 llevamos a cabo un ejercicio de doble materialidad que nos permitió identificar los riesgos y oportunidades que los aspectos ASG generan a la estabilidad financiera del negocio, así como el impacto significativo que la actividad de Terpel tiene en la sociedad y el medio ambiente. Las etapas que seguimos para llevar a cabo el análisis fueron:



1. Una exhaustiva identificación de mega tendencias de los asuntos estratégicos en términos de ASG para las diferentes líneas de negocio.
2. Un diagnóstico de los impactos positivos y negativos, actuales y potenciales de Terpel, otorgando una calificación de acuerdo con la magnitud y la probabilidad del impacto.
3. Posteriormente llevamos a cabo consultas a grupos de interés internos y externos para conocer su percepción sobre los impactos de Terpel, su magnitud y probabilidad, en cada uno de los asuntos ASG identificados.
4. Basados en los resultados del diagnóstico y la valoración de los grupos de interés se promedió la puntuación de cada asunto, se priorizaron aquellos impactos con puntuación alta, determinando la materialidad de impacto de la Organización.
5. De manera paralela, basados en los asuntos identificados en el análisis de mega tendencias realizamos un análisis y calificación de impacto y probabilidad de los riesgos ASG de cada uno de los asuntos inicialmente identificados con la participación de la Alta Gerencia y de la Junta Directiva de Organización Terpel.
6. Con base en el análisis de riesgos basados en la norma internacional ISO31000 diseñamos un mapa de calor de riesgos, priorizando los riesgos estratégicos, y estableciendo así la materialidad financiera.
7. **Definición de doble materialidad:** basados en el concepto de doble materialidad emitido por la European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) “un asunto de sostenibilidad cumple con el criterio de doble materialidad si es significativo tanto desde la perspectiva del impacto como de la perspectiva financiera, o ambas”. Como resultado de este ejercicio, se priorizaron 9 asuntos doblemente materiales que guiarán la estrategia y gestión de sostenibilidad de Terpel en los próximos años. A cada uno de estos 9 asuntos se asoció un ejercicio de riesgos priorizados.

La gestión de los asuntos doblemente materiales se verá reflejada a lo largo del presente informe.

3-2 ▶ Lista de asuntos doblemente materiales:



No.	Dimensión	Asunto	Categoría	Materialidad impacto	Financiera
1	Ambiental	Cambio climático y transición energética	Altamente material	15	9
2	Ambiental	Gestión del recurso hídrico	Monitorear	7	6
3	Ambiental	Ecoeficiencia operativa	Material de impacto	14	6
4	Social	Diversidad, equidad y talento	Material de impacto	15	2
5	Social	Formación y capacitación en habilidades del futuro	Monitorear	9	2
6	Social	Protección integral de los Derechos Humanos	Monitorear	9	8
7	Social	Realcionamiento y desarrollo de las comunidades	Altamente material	17	12
8	Social	Productos de impacto social	Monitorear	9	4
9	Social	Portafolio y operaciones de calidad	Altamente material	16	12
10	Gobierno	Gobernanza ética	Material de impacto	16	6
11	Gobierno	Contribución de los negocios an la sostenibilidad financiera	Altamente material	15	20
12	Gobierno	Gestión responsable de la cadena de suministros	Altamente material	13	16
13	Gobierno	Innovación tecnológica	Altamente material	13	20

Gobierno corporativo y transparencia

En Terpel, nos basamos en rigurosos estándares de gobierno, ética y transparencia que constituyen la base de nuestro actuar, decisiones y prácticas corporativas. Nuestra prioridad es fomentar relaciones transparentes, justas y responsables para cultivar la confianza de nuestros grupos de interés y garantizar la viabilidad a largo plazo del negocio. Esto se logra mediante el cumplimiento de las leyes vigentes, estándares internacionales y políticas corporativas, así como la adopción de las mejores prácticas de nuestra industria.

Nos comprometemos a seguir principios éticos como el respeto, la integridad, la equidad y la rendición de cuentas en todas nuestras interacciones con los diferentes grupos de interés. Mantenemos una comunicación abierta y confiable con ellos para fomentar un entorno de confianza que promueva la inversión a largo plazo, la estabilidad financiera y el impacto positivo en los ámbitos ambiental, social y económico.

Para Terpel en Perú nuestros Valores son Integridad, Respeto y Confianza.

Nuestros principios rectores, estándares y normas de conducta están reflejados en nuestro Código de Conducta: cumplimiento, canal de denuncias, prácticas laborales basadas en la integridad y el respeto de los derechos humanos, activos corporativos, manejo de la información, ética, exactitud de cuentas, registros y presentación de información contable, conflicto de intereses, participación en juntas directivas (negocios paralelos, otros negocios), regalos y entretenimiento, imparcialidad hacia clientes, proveedores y contratistas, relación con el cliente y calidad del producto, salud y seguridad, medio ambiente, actividades políticas, uso de alcohol y drogas, oportunidades equitativas de empleo y acoso en el lugar de trabajo,



415-1 Dando alcance a la implementación de nuestra política de asuntos corporativos, Terpel en Perú no realiza ningún tipo de contribución o apoyo (económico o en especie) a campañas políticas, candidatos, partidos y/o procesos electorales.

Derechos Humanos

Estamos alineados a la Política de Derechos Humanos (DD. HH.) de la organización, la cual establece las directrices sobre el respeto y la promoción de estos en todas las actuaciones de Terpel y de cara a nuestros grupos de interés.

Los pilares generales de nuestro compromiso con los DD. HH son:

- Compromiso con los asuntos globales
- La neutralidad en los territorios en donde tenemos presencia
- El respeto a la cultura y costumbres de los países y regiones en donde tenemos operación e influencia
- El apoyo a los entes para la cooperación en temas de desarrollo sostenible y DD.HH.

Así mismo, todas nuestras prácticas laborales y ambientales están alineadas al respeto de los DD.HH. en todas nuestras actuaciones.

Para garantizar el respeto por los derechos laborales, contamos con asesoría legal laboral externa cumpliendo con todas las normas, y con una verificación independiente de los pagos de nómina. Contamos con un canal de denuncias ‘Resguarda’ a disposición de todos los trabajadores. Tenemos una Política de Ética que incluye el Acoso Laboral y un Comité de Ética para investigar y sancionar faltas al mismo; tenemos una Política de Hostigamiento Sexual y un Comité de Hostigamiento Sexual; asimismo los trabajadores pueden denunciar directamente a sus Gerencias, a la Gerencia de Gestión Humana o a la Gerencia Legal cualquier situación que les parezca irregular.

Durante el 2023, recibimos un total de 22 denuncias relacionadas con prácticas laborales, las cuales fueron resueltas en sus totalidad sin perjuicios económicos para la compañía.

A pesar de no tener denuncias de acoso sexual o discriminación, contamos con políticas claras en nuestro Código de Conducta que prohíben el acoso y promueven un ambiente laboral seguro y respetuoso. Durante el año, llevamos a cabo capacitaciones sobre acoso laboral y sexual, alcanzando al 100% de nuestros trabajadores, y estos tienen acceso a la línea confidencial de denuncias de Resguarda para reportar incidentes.

406-1 En 2023 no recibimos denuncias ni se presentaron casos confirmados de discriminación en nuestras operaciones.

Lucha contra la corrupción

En Terpel, nos adherimos a los principios corporativos de la organización y trabajamos de manera constante en la lucha contra la corrupción y el soborno. Nuestras acciones se enmarcan en políticas y programas corporativos como el Manual del Programa de Cumplimiento Penal cuyo objetivo es desarrollar las políticas, procedimientos y controles específicos útiles para prevenir, detectar y corregir de manera oportuna riesgos relacionados a delitos de corrupción pública y privada, lavados de activos, terrorismo, delitos aduaneros, de contabilidad paralela, tributarios y delitos contra los bienes culturales.

Dentro de estos programas, adoptamos los más altos estándares corporativos para garantizar el cumplimiento de las disposiciones anticorrupción, gestionando los riesgos asociados a los territorios donde operamos, los sectores económicos en los que estamos presentes y los intermediarios con los que realizamos transacciones nacionales e internacionales. Abordamos los riesgos relacionados con corrupción a través de procesos de debida diligencia y auditorías internas y externas.

Nuestro código de conducta se convierte en la carta de navegación en el relacionamiento con diferentes grupos de interés. Tiene cobertura a nuestras operaciones propias, nuestros trabajadores, nuestra cadena de valor y contratistas.

2-26 La organización tiene establecidos mecanismos claros para que los trabajadores puedan solicitar asesoramiento y plantear inquietudes relacionadas con la conducta empresarial responsable. Anualmente se lleva a cabo una capacitación sobre el código de conducta donde el personal puede hacer consultas, además de tener acceso a las políticas, procedimientos y reglamentos.

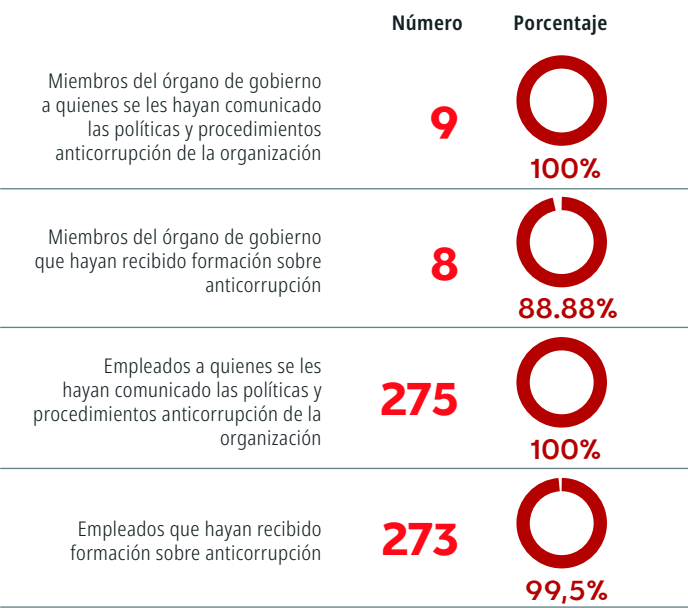
Para preguntas adicionales, los empleados pueden contactar al Gerente del área correspondiente o participar en la reunión mensual “¿Cómo Vamos?”. Respecto al sistema de gestión ética, la compañía cuenta con un Código de Conducta publicado y un Canal de Denuncias confidencial llamado “Línea Ética”. El Comité de Ética, compuesto por Gerentes que reportan al Gerente General, se encarga de investigar y sancionar cualquier denuncia recibida.

En 2023 recibimos 45 denuncias a través de nuestros canales de comunicación:

- 22 de ellas fueron investigadas y resueltas.
- 9 estuvieron relacionadas con el Código de Conducta.
- 14 fueron reclamos laborales
- Ninguna generó despidos de trabajadores.

Anualmente sensibilizamos al 100% de nuestros trabajadores en el Código de Conducta, reforzando los comportamientos esperados en materia de integridad y ética en las relaciones con nuestros grupos de interés.

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción



Gestión Ética de Proveedores 2023

Número de
proveedores
cubiertos por el
código de ética
(o conducta)
de la compañía

681

Número de
proveedores a
los que se les
ha comunicado
la política y/o
procedimiento
anticorrupción

681

Asimismo, a través de nuestro Manual del Programa de Cumplimiento Penal hemos establecido un procedimiento de Debida Diligencia que abarca a clientes, proveedores, trabajadores, gremios e incluso a reorganizaciones societarias. Este procedimiento nos permite identificar los riesgos que puedan presentarse con alguno de los grupos de interés anteriormente señalados.

206-1 ▶ Terpel Perú S.A.C. tiene un proceso frente a INDECOPI por una supuesta concertación de precios por Gas Natural Vehicular en estaciones de servicio. La controversia aún se encuentra en sede administrativa, siendo que posterior a ello, el caso se ventilaría en el Poder Judicial. Por este proceso no se han pagado multas o sanciones monetarias.

Afianzamos nuestro compromiso con la libre competencia capacitando a nuestros 275 trabajadores, ofreciendo formación general y entrenamiento más específico según la audiencia.

Gestión responsable de la cadena de suministro

La cadena de suministro nos permite materializar nuestra promesa de valor por medio de los productos, servicios y experiencias que ofrecemos a clientes y consumidores. La excelencia en su gestión es fundamental para garantizar la calidad en lo que hacemos y posicionarnos como la opción preferida en el mercado.

Contar con proveedores alineados con nuestras políticas y visión organizacional, influye en la manera en que hacemos las cosas, en cómo nos perciben en los distintos entornos y en el impacto que generamos en nuestros grupos de interés. Por eso, nos esforzamos para que cada eslabón de nuestra cadena sea sostenible y cumpla unos estándares mínimos en materia legal, de calidad, ambiental, seguridad, entre otros. Buscamos que cada proceso sea eficiente y contribuya al bienestar de nuestros entornos, de las comunidades donde tenemos presencia y contemple acciones para cuidar el planeta y mitigar los impactos que puedan generar. En Terpel, sabemos que una cadena de suministro sostenible es clave para construir un futuro empresarial fuerte y responsable.

En Terpel disponemos de un código de conducta aplicable también a los proveedores.



Gestionar de manera diligente nuestra cadena de suministro nos permite aprovecharla como una ventaja competitiva y sostenible, mitigando riesgos e impactos sobre nuestras operaciones. En este contexto, evaluamos e identificamos oportunidades de mejora, implementando acciones para desarrollar nuestra cadena, mediante evaluaciones y esquemas de colaboración, con el propósito de asegurar la integración paulatina de asuntos ambientales, sociales y de gobierno -ASG en sus operaciones.

Los insumos principales incluyen la planificación de la demanda, de la producción y de las compras, tanto locales como importadas. Los proveedores llevan a cabo actividades, tales como la compra de materia prima, aditivos y básicos para lubricantes, compra de combustible, suministro de envases, transporte de productos, así como servicios de asesoría y consultoría.

Criticidad de los Proveedores 2023

Número de proveedores críticos

17

Número de proveedores no críticos

1,254

Porcentaje en relación con el total a proveedores críticos

2%

Porcentaje en relación con el total a proveedores no críticos

98%

Aunque no contamos con una política específica para elegir empresas subcontratistas, se incluye un apartado en los contratos que regula esta relación. Los estándares laborales exigidos a estas empresas se rigen bajo la normativa peruana, y en caso de necesidad, se realizan auditorías para verificar el cumplimiento contractual de dichos estándares.

Evaluación de proveedores

Contamos con un formato de evaluación para proveedores de bienes y servicios, y de acuerdo con los resultados obtenidos, se elabora un plan de acción o mejora. Las métricas evaluadas o consideradas en la selección de proveedores incluyen aquellos designados por la marca ExxonMobil y otros que pasan por un proceso de licitación, donde se evalúan criterios económicos, técnicos y financieros

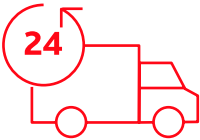
Tal evaluación se realiza de manera trimestral para proveedores estratégicos y anual para el resto, con la posibilidad de aumentar la frecuencia si es necesario. Finalmente, para gestionar los riesgos de sostenibilidad entre los proveedores críticos y de alto riesgo, se consideran factores de riesgo y desafíos logísticos internacionales al realizar compras con proveedores estratégicos como Exxon, Brenntag y Chevron Oronite. Además, se cierra el proceso de licitación con al menos dos proveedores para minimizar riesgos y se identifican proveedores alternativos para atender la demanda en situaciones de alta demanda.

Evaluación de proveedores		2023
Porcentaje de proveedores evaluados (cualquier tipo de evaluación) en relación con el total de proveedores		15%
Número de proveedores que han pasado filtros de selección		254

Nuestra cadena de abastecimiento es principalmente local, siendo solo un 9% extranjera. De esta manera establecemos relaciones comerciales sólidas en los territorios donde operamos, mientras obtenemos precios competitivos y tiempos de entrega oportunos.



204-1 Abastecimiento local 2023



Número total de proveedores nacionales

1,157

91%

Proveedores internacionales

114

9%

Monto total pagado (USD\$) a proveedores nacionales

332,407,651



Portafolio y servicios de calidad

Portafolio y servicios de calidad

Contamos con un amplio portafolio de soluciones y servicios de calidad, seguros e innovadores que movilizan a nuestros clientes con la mejor energía e impulsan industrias con prácticas más sostenibles.

Ofrecemos todas las fuentes de energía necesarias para la movilidad: combustibles líquidos, Gas Natural Vehicular (GNV), energía eléctrica, Gas Licuado de Petróleo (GLP) y un portafolio de Servicios de Conveniencia, lo que nos permite fortalecer la lealtad de clientes y consumidores hacia nuestra marca. En 2023 logramos vender más de 35 millones de galones en el año, superando el presupuesto en volumen en un 66%. En retail tuvimos un crecimiento del 8% en volumen de líquidos, 2% en GNV y 10% en GLP en lo que respecta a volumen, mientras que el margen bruto creció en un 18% aproximadamente en comparación con el año anterior.

Logramos una satisfacción de nuestros clientes de lubricantes del 64%, 11 puntos porcentuales por debajo de nuestra meta del 75%. Para el próximo año esperamos implementar las acciones que nos lleven a alcanzar un 75% de satisfacción.



Cifras 2023

Estaciones de Servicio

Operamos bajo un modelo de EDS propias y contratos de franquicia, las EDS propias son operadas por Terpel en su integridad y las EDS franquiciadas son, de propiedad de empresarios independientes, operadas por ellos y bajo la modalidad de un contrato de franquicia con nuestros valores, forma de actuar, ética y transparente.

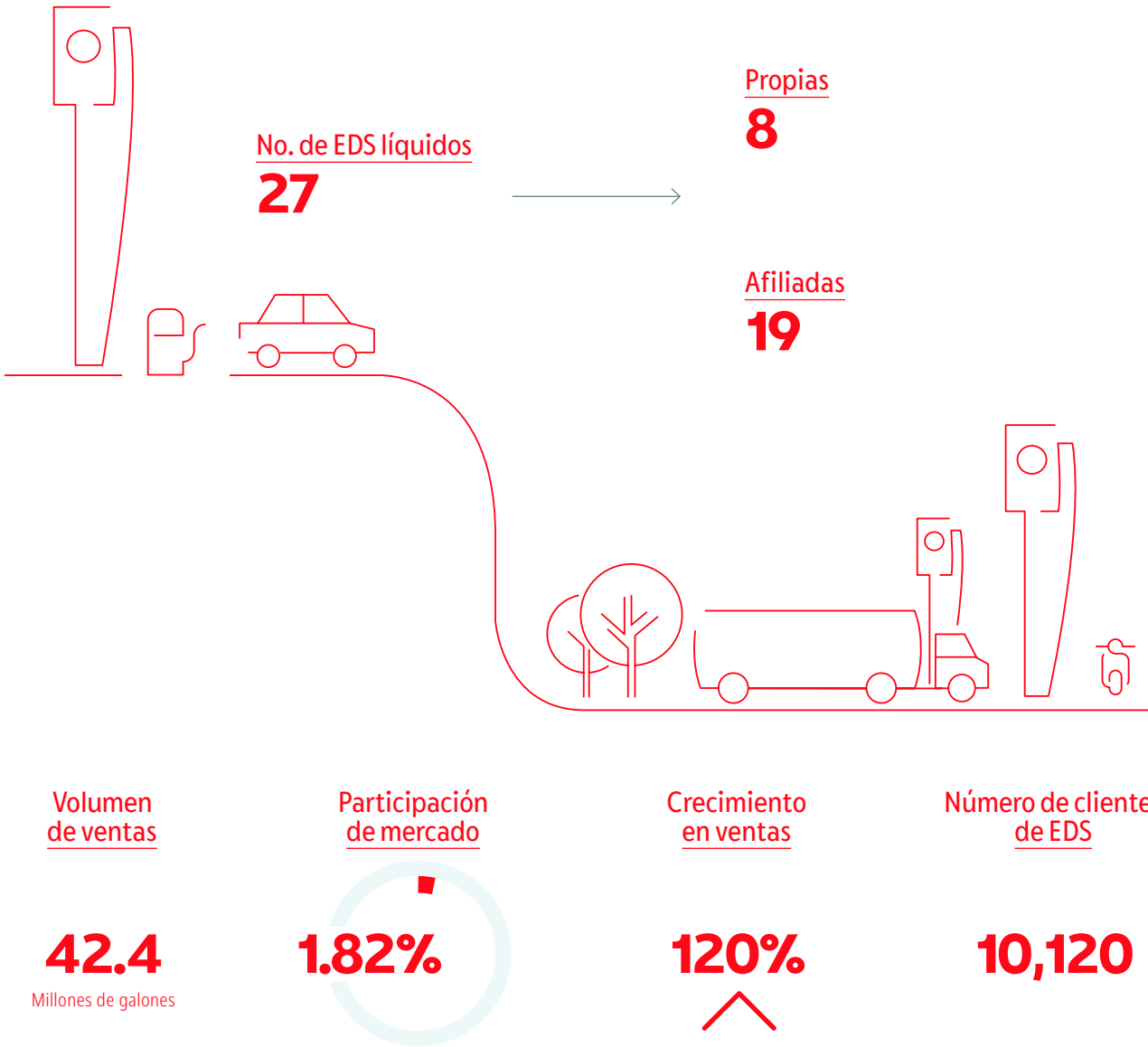
Nuestra propuesta de valor se enfoca en brindar a nuestros clientes experiencias inolvidables a través de estaciones modernas con la mejor infraestructura, precios competitivos y un servicio excepcional.

Complementamos nuestra oferta con una red de servicios de conveniencia que refuerzan nuestra promesa de valor en nuestros puntos de venta (PDV). Nuestra propuesta se distingue por su innovación y enfoque sostenible.

Nuestra gestión en 2023:

En Terpel en Perú hemos integrado a la cartera de clientes a un nuevo aliado que son las comunidades de camionetas y motos. Estas comunidades son grupos de personas que se reúnen eventualmente para realizar off-road, travesías nacionales e internacionales, convirtiendo a Terpel en su marca aliada y en el punto de partida para reunirse antes de todas sus salidas.

Actualmente contamos con más de 30 comunidades, como la comunidad de Jeep, Harley Davidson, Suzuki, Hyundai, Ruterros, Intrépidos, entre otros, y aproximadamente 2,000 vehículos cuentan con la tarjeta oficial de Terpel, con el cual gozan de beneficios como descuentos especiales en combustibles en toda la red, presencia de la marca en actividades especiales como aniversarios, día del padre, entre otros. A raíz de esto, nos hemos convertido en el auspiciador oficial de eventos de Off Road, como el Raid de Duna Grande, que es el evento más importante de Sudamérica.



Combustibles de Aviación

Somos el mejor socio en tierra para aquellos que alcanzan grandes alturas.

Suministramos combustible para aeronaves en los segmentos de transporte de pasajeros, carga y aviación general a través de la operación en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, en Lima.

Nuestra propuesta de valor va más allá de proveer combustible: ofrecemos servicios adicionales con calidad y excelencia y una red inteligente que nos permite conectar a Latinoamérica y el Caribe con el mundo a través de una red de 32 aeropuertos en la región.

Nuestro negocio de combustibles de aviación está certificado para ofrecer productos y servicios de calidad. Contamos con certificaciones ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, Norsok swa 006: 2018 otorgados por ICONTEC con una vigencia de 3 años.

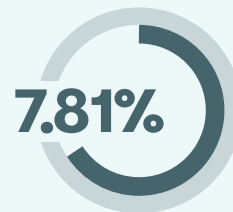
En 2023 desarrollamos varias iniciativas significativas para mejorar nuestras operaciones y fortalecer nuestras relaciones con las aerolíneas y otros colaboradores. Primero, concluimos con éxito el proceso de retiro de filtros monitores en nuestras operaciones. Además, hemos trabajado activamente para fortalecer nuestra eficiencia operativa, logrando mantener una tasa de eficiencia del 99.9% a lo largo de 2023.

En cuanto a nuestras relaciones con las aerolíneas, hemos promovido un acercamiento para fomentar la eficiencia en el proceso de abastecimiento, lo que puede resultar en una mayor satisfacción del cliente y una operación más fluida. Además, hemos establecido una colaboración más estrecha con el equipo de Rescate de LAP (Lima Airport Partners, operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, de Lima) a través de actividades conjuntas como capacitaciones, simulacros y comités, lo que puede mejorar nuestra preparación y respuesta en casos de emergencia.

Por último, hemos iniciado un proceso de capacitación para nuestro personal operativo como brigadistas aeroportuarios, lo que refuerza nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestros empleados y clientes.

Volumen
de ventas
269,190,768
Galones

Participación
de mercado



Crecimiento
en ventas
-0.2%



Aeropuertos
atendidos
1



Servicios de Conveniencia

En Terpel atendemos personas, no vehículos.

Por eso, integramos a nuestra oferta de combustibles y lubricantes, servicios de conveniencia compuestos por tiendas de conveniencia y kioscos que dinamizan nuestras EDS y acompañan a los millones de usuarios que las visitan a diario.

Servicios de
Conveniencia

31

No. de tiendas

8

Servicios en las
islas de las EDS

14

kioskos

9

Combustibles para la industria

Somos el motor que impulsa la industria.

Suministramos combustible y energía a sectores clave de la economía nacional, incluyendo construcción, transporte, minería, energía, agroindustria, comercio industrial y diversos sectores industriales. Nuestro amplio catálogo de productos y servicios abarca suministro continuo y una logística impecable de líquidos, gas y lubricantes, respaldado por una extensa red de abastecimiento. En 2023 logramos un crecimiento histórico en ventas gracias a la preferencia de nuestros clientes por los productos de calidad y el respaldo técnico que ofrecemos.

Volumen de ventas

4,505,853

Galones

No. de
clientes

20

Crecimiento
en ventas

1,119.3%

Operación de Lubricantes

Proporcionamos soluciones innovadoras que se adaptan a la evolución, necesidades y expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con los más rigurosos estándares de calidad. Nuestra extensa red de distribución en el país se complementa con el respaldo, la experiencia técnica y el conocimiento de nuestro equipo.

En 2023 hicimos Presencia con la marca de lubricantes Mobil™ Perú en Perumin, la conferencia minera más importante del país, demostrando que somos socios estratégicos fundamentales en el desarrollo sostenible de nuestro país.

Implementamos la iniciativa “Estrategia Eco Smart”, una filosofía que se centra en ser una marca ecoamigable y reducir el impacto ambiental, particularmente en el sector industrial, con un enfoque en el mercado B2B y el sector minero. Esta estrategia busca abordar la demanda de soluciones de alta calidad y productos ecoamigables, siendo la marca Mobil, con su línea Mobil Delvac Modern Mine, uno de los principales impulsores de esta filosofía.

Entre las acciones clave del programa, se destacan la certificación de Minera Condestable a través de Bureau Veritas, validando la reducción de emisiones de carbono de nuestro producto Mobil Delvac Modern Mine.

En línea con este compromiso ambiental obtuvimos la 2da estrella del Programa Huella de Carbono y tenemos como objetivo obtener la 3era estrella en 2024. Estos resultados fortalecen nuestro posicionamiento en el mercado y compromiso con la sostenibilidad, generando un impacto positivo en los clientes y actores involucrados, quienes pueden acceder a productos ecoamigables y contribuir a la reducción de su huella de carbono.

Nuestros desafíos a corto y mediano plazo incluyen certificar a dos clientes adicionales en 2024, continuar promoviendo la filosofía Eco Smart para mantener el liderazgo en el segmento y obtener la 3era estrella del Programa Huella de Carbono.

Nuestra operación de Lubricantes cuenta con certificaciones ISO 14001 e ISO 45001.

Total clientes
lubricantes
18,788

Volumen
de ventas

519,397

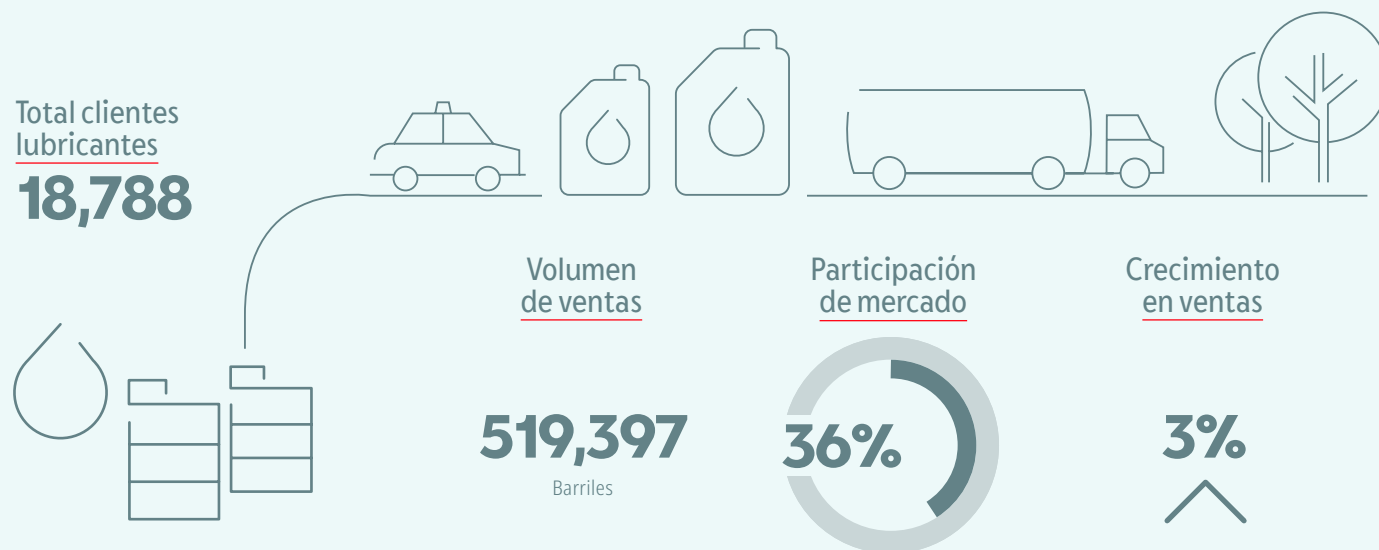
Bariles

Participación
de mercado

36%

Crecimiento
en ventas

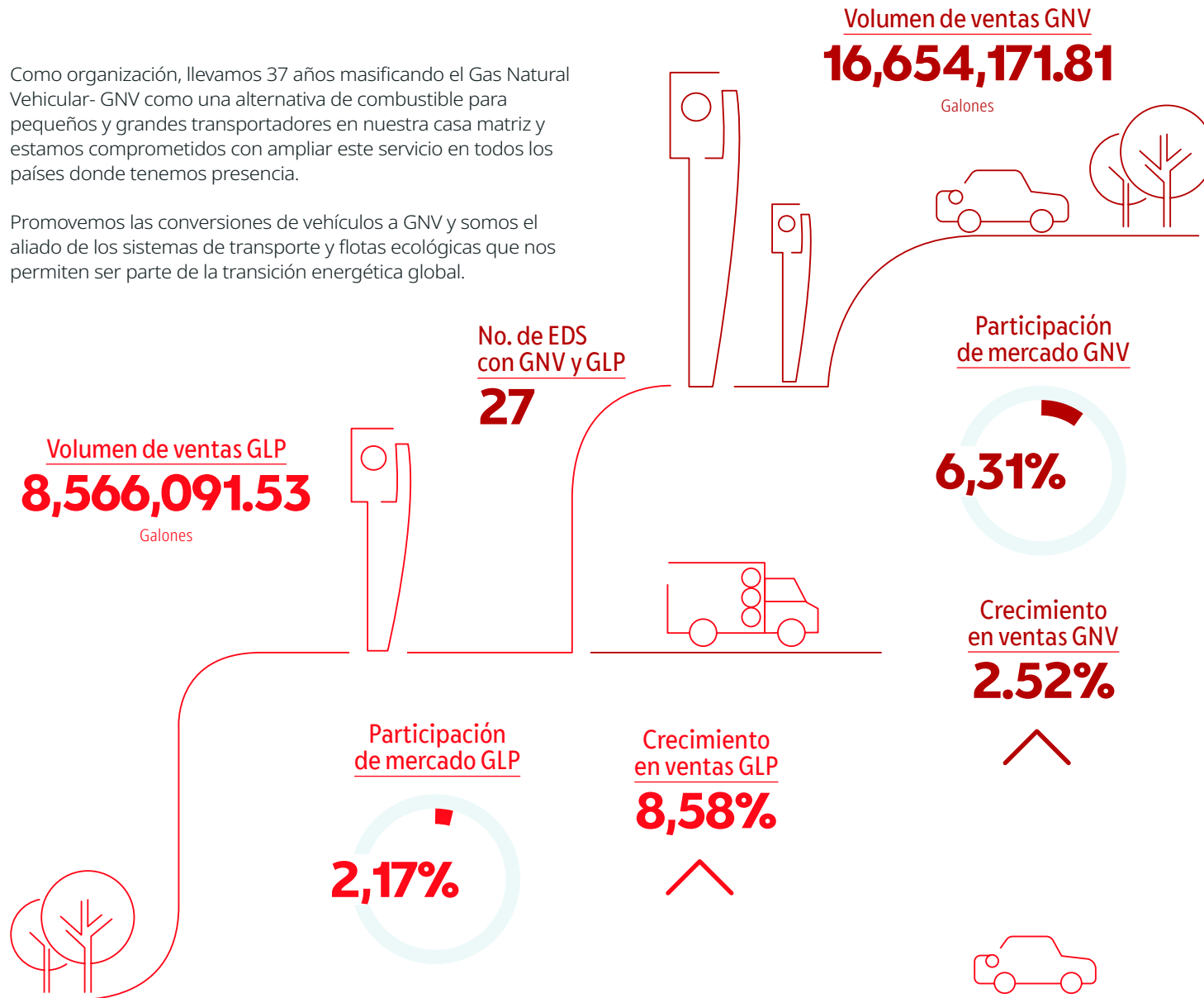
3%



Operación de gas (GNV y GLP)

Como organización, llevamos 37 años masificando el Gas Natural Vehicular- GNV como una alternativa de combustible para pequeños y grandes transportadores en nuestra casa matriz y estamos comprometidos con ampliar este servicio en todos los países donde tenemos presencia.

Promovemos las conversiones de vehículos a GNV y somos el aliado de los sistemas de transporte y flotas ecológicas que nos permiten ser parte de la transición energética global.



Así mismo, siguiendo nuestro propósito de movilizar los países donde tenemos presencia con la mejor energía, contamos con estaciones de servicio que prestan el suministro de gas licuado de petróleo (GLP).

El GLP, proviene de la mezcla de propano, butano y otros gases en menor proporción y se caracteriza por su alto rendimiento, bajo costo y emisiones reducidas de partículas contaminantes. Al ser catalogado como un combustible de transición, se ha convertido en una fuente energética ampliamente utilizada en el mundo, con un estimado de 27 millones de vehículos, de acuerdo con la Asociación Mundial del GLP.

Nuestro compromiso con el planeta



Nuestro compromiso con el planeta



Cambio climático y transición energética

En Terpel, reconocemos que el cambio climático constituye el desafío más significativo de nuestra generación y asumimos un compromiso con la mitigación y adaptación a sus efectos. Nuestra gestión de riesgos climáticos se enfoca en abordar los impactos de nuestras operaciones en el entorno, así como los riesgos y oportunidades climáticas para el negocio.

Somos conscientes de que eventos climáticos extremos pueden ocasionar daños a instalaciones y equipos, afectando tanto nuestra operación como la distribución de productos.

La transición hacia fuentes de energía sostenibles y los cambios en el clima nos exponen a regulaciones que podrían incrementar costos operativos y afectar a la industria de hidrocarburos, incluyendo a Terpel. Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) elevadas podrían acarrear costos financieros adicionales, como impuestos sobre el carbono.

En este contexto, establecimos objetivos claros, incluyendo la búsqueda de la carbono-neutralidad para el año 2025 en Terpel en el Perú. Para ello actuamos de manera proactiva monitoreando activamente nuestra huella de carbono, impulsando la electromovilidad, el uso de combustibles más limpios, inversiones en iniciativas verdes y proyectos de energía solar y eficiencia energética.

Estamos decididos a tomar acciones contundentes hacia un futuro más sostenible y a contribuir activamente a la mitigación de los impactos del cambio climático.

Para el año 2023, los gastos ambientales de Terpel Aviación Perú fueron por S/572,000 soles y Terpel Comercial del Perú (Lubricantes), S/300,000 soles en mediciones ambientales y S/90,000 soles en gestión de residuos. Estos gastos están asociados a la implementación de medidas y acciones de cumplimiento normativo.

Por otro lado, las inversiones ambientales de Terpel Aviación Perú fueron de S/10,000 soles, mientras que Terpel Comercial del Perú (Lubricantes) no tuvo inversiones ambientales.

Para cumplir este compromiso desarrollamos iniciativas de mitigación centradas principalmente en la transformación de nuestra matriz energética de consumo, a través de los siguientes frentes:

- Desarrollar proyectos de eficiencia energética en nuestras operaciones para racionalizar y optimizar el consumo de energía.
- Migrar nuestro consumo energía hacia fuentes renovables no convencionales a través de proyectos de instalación de paneles solares para autoconsumo.
- Participar directa o indirectamente en proyectos que generen emisión de bonos de carbono.
- Apoyar proyectos relacionados con la movilidad sostenible incluidos los usos de combustibles como GNV, GLP e hidrógeno.

302-1 ▶ Consumo de energía dentro de la organización

	2023		
	Terpel Perú Combustibles	Terpel Aviación Perú	Terpel Comercial del Perú (Lubricantes)
Consumo de electricidad (KWh)	11,046,099	1,290,286.64	1,569,210.55
Consumo total de energía no renovable (GJ)	39,765.96	4,645.03	5,649.16
Consumo total de energía renovable (GJ)	0	0	0
Consumo energético total de la organización	39,765.96	4,645.03	5,649.16

302-3 ▶ Hemos calculado la intensidad del consumo energético así:

- En Terpel Aviación Perú es de 0.004934042 GJ por galón abastecido.
- En Terpel Comercial del Perú (Lubricantes) es de 3.31 KWh por barril producido.

Huella de carbono

Emisiones de GEI en Ton CO ₂ eq	2023		
	Terpel Perú Combustibles	Terpel Aviación Perú	Terpel Comercial del Perú (Lubricantes)
305-1 ▶ Alcance 1 (emisiones directas)	ND	471.34	1,110
305-2 ▶ Alcance 2 (emisiones indirectas)	ND	224.74	273
305-3 ▶ Alcance 3 (otras emisiones indirectas)	ND	144.73	425
Total de emisiones	ND	840.81	1,808

305-4 ▶ Hemos calculado la intensidad de las emisiones de la siguiente manera:

- En Terpel Aviación Perú es de 3.12 TonCO₂ por galón abastecido.
- En Terpel Comercial del Perú (Lubricantes), es de 3.8 TonCO₂ por barril producido.

Nuestra gestión en 2023:

- Recibimos la estrella Jorge Chávez en la categoría medio ambiente, un reconocimiento otorgado por el concesionario LAP, la cual destaca las acciones e iniciativas que generan valor y promueven desarrollo en las instalaciones y las áreas de influencia del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
- Renovamos la certificación para el negocio de Aviación de Organización Terpel S.A. en las normas 9001, 14001 y 45001 (Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo).
- Asimismo, gracias a la implementación de iniciativas de reducción de GEI en el negocio de Aviación logramos la disminución de las emisiones de GEI en aproximadamente 80 TonCO₂eq en los alcances 1, 2 y 3.
- Obtuvimos el reconocimiento “Huella de Carbono Perú” Nivel 3, por parte del Ministerio del Ambiente del Perú, por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, calculadas utilizando la herramienta Huella de Carbono Perú.
- Desarrollamos un proceso de certificación con Bureau Veritas de nuestro cliente Minera Condestable, en el cual constatamos que a través del uso de nuestro producto Mobil Delvac Modern Mine, lograron la reducción de 11.634kg de CO₂e.

Ecoeficiencia operativa

La ecoeficiencia operativa en Terpel representa un compromiso fundamental con la gestión responsable y sostenible de nuestras operaciones diarias. Este enfoque impulsa la adopción de prácticas que aseguren una gestión responsable frente a la protección de la biodiversidad y los ecosistemas, así como la implementación de principios de economía circular con una gestión eficiente de residuos y materiales.

Este enfoque es un imperativo ético para nosotros y refleja nuestra conciencia de que la excelencia empresarial debe ir de la mano con la preservación del medio ambiente. En un contexto global donde la urgencia de abordar los desafíos ambientales se hace cada vez más evidente, en Terpel reconocemos la necesidad de actuar de manera determinada.

306-1 ▶ En materia de gestión de residuos, los posibles impactos ambientales asociados incluyen contaminación del suelo, contaminación del agua y alteración del paisaje cuando no se gestionan adecuadamente.

306-2 ▶ Para gestionar los impactos asociados a la generación de residuos, hemos implementado una zona temporal de almacenamiento para la clasificación y manejo adecuado de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos. Esta medida facilita la correcta disposición de los residuos mientras promueve la circularidad al permitir su posterior reutilización o reciclaje cuando sea posible.

En cuanto a la gestión de estos residuos, los no peligrosos son dispuestos en las instalaciones municipales correspondientes, mientras que los residuos peligrosos son manejados por terceros especializados, acreditados ante las autoridades ambientales. Para garantizar una gestión efectiva, mantenemos un control documental exhaustivo donde se registran y monitorean los tipos y cantidades de residuos generados, permitiendo así una supervisión y seguimiento adecuados.

Contamos con un plan integral para la minimización y gestión de residuos sólidos. Hemos implementado programas de reciclaje para residuos no peligrosos, logrando recolectar más de 200 kg de papel, cartón y plástico. Además, llevamos a cabo el reciclaje de residuos orgánicos y de desmonte, y vendemos pallets en desuso que ya no son útiles. Para asegurar una correcta gestión de los residuos, realizamos una segregación en la fuente y disponemos de contenedores específicos para diferentes tipos de residuos. También ofrecemos capacitaciones regulares para nuestro equipo, garantizando un manejo adecuado y sostenible de los residuos en nuestras instalaciones.

Residuos generados y dispuestos

	2023		
(Toneladas métricas)	Terpel Perú Combustibles	Terpel Aviación Perú	Terpel Comercial del Perú (Lubricantes)
306-3 ▶ Total de residuos peligrosos generados	66.63	27.88	517.69
Residuos peligrosos	15.87	ND	324.4
Residuos no peligrosos	50.76	ND	193.29
306-4 ▶ Residuos no destinados a eliminación	ND	13.65	366.919
Residuos peligrosos	ND	11.88	235.375
Residuos no peligrosos	ND	1.77	131.544
306-5 ▶ Residuos destinados a eliminación	66.63	14.23	149.94
Residuos peligrosos	15.87	8.35	88.2
Residuos no peligrosos	50.76	5.88	61.75

Gestionamos de manera responsable una amplia variedad de residuos en nuestras instalaciones. En cuanto a los residuos no peligrosos, reciclamos madera en buen estado, plástico, metal, cartón, papel y RAE recuperables. Respecto a los residuos peligrosos, reciclamos envases de aditivos, mientras que los residuos peligrosos dispuestos incluyen una combinación de residuo peligroso y RAE no recuperable. Por último, los residuos no peligrosos dispuestos comprenden residuos generales, orgánicos, desmonte y madera no recuperable. Esta gestión integral nos permite minimizar nuestro impacto ambiental y promover prácticas sostenibles en nuestra operación.

303-1 ▶ En materia de gestión del recurso hídrico, nuestro consumo de agua proviene de los servicios municipales de acueducto y el vertido de agua se realiza también a través del servicio de alcantarillado municipal. Asimismo, nos regimos por la normativa legal peruana, la cual define las especificaciones de calidad ambiental para el manejo de efluentes, identificando los valores máximos permitidos de cada contaminante. Los monitoreos los realiza la empresa prestadora del servicio público municipal.

Gestión del recurso hídrico

	2023		
	Terpel Perú Combustibles	Terpel Aviación Perú	Terpel Comercial del Perú (Lubricantes)
303-3 ▶ Extracción de agua dulce proveniente de servicios municipales (Mega litros)	35.36	1.383	5.35
303-4 ▶ Vertido de agua (Mega litros)	35.36	0.1248	ND

Durante el año 2023, experimentamos tres eventos de derrame en nuestra operación aeroportuaria, dos ocurridos en enero y uno en diciembre, todos involucrando combustible de aviación JET A1. En enero, se derramaron 8 galones en total, lo que equivale a aproximadamente 0.0302833 m3 por cada evento. En diciembre, el volumen derramado fue de 16 galones, equivalente a 0.0605666 m3. Como medidas de respuesta, utilizamos kits antiderrame para contener y gestionar la situación, lo que resultó en la generación de residuos peligrosos que fueron gestionados adecuadamente.

Nuestro compromiso con las personas



Nuestro compromiso con las personas

Diversidad, equidad y talento humano

En Terpel, las personas ocupan un lugar fundamental en nuestra estrategia y en nuestras decisiones. Trabajamos continuamente para proporcionar condiciones laborales que fomenten el bienestar y el desarrollo integral de nuestros equipos de trabajo, dentro de un entorno comprometido e inclusivo.

En Terpel vivimos una cultura de respeto hacia la diversidad, practicamos la inclusión y fomentamos el desarrollo del talento, teniendo siempre a la gente en el centro de nuestras decisiones. Este compromiso se traduce en un enfoque integral para el bienestar de nuestros 686 empleados, basado en la generación de entornos de trabajo seguros, saludables, equitativos, diversos y productivos. Creemos que esta cultura beneficia a nuestro equipo y además genera un impacto positivo más amplio, contribuyendo a la sociedad en general y alineándose con nuestros objetivos estratégicos a largo plazo.

En 2023 nos enfocamos en desarrollar programas y proyectos destinados a mejorar el servicio ofrecido a los colaboradores de Terpel en Perú:

En relación con los proyectos y actividades, durante 2023 introdujimos la Plataforma GenTe (SAP Success Factors), que facilitará una gestión más eficiente del personal de las empresas Terpel en Perú. Además, fuimos el primer país, fuera de Colombia, en desarrollar el Programa Únicos, logrando la aprobación para implementar no solo el proyecto ganador sino también los otros cinco proyectos finalistas. Implementamos la Intranet en Perú, que centraliza información de todas las áreas para el acceso del personal. Asimismo, tercerizamos la nómina de Terpel Perú e introdujimos las boletas digitales para su distribución entre el personal. Finalmente, lanzamos el Proyecto de Reclutamiento Digital para Estaciones de Servicio.



En cuanto a las Políticas y Guías, durante 2023 implementamos y actualizamos una serie de documentos clave, entre los que se incluyen:

- el Código de Ética,
- la Política de Servicios Corporativos,
- la Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual,
- la Política de Incorporación y Retención del talento,
- la Guía de Reconocimiento Súper T,
- la Guía de Quinquenios,
- la Guía de Relaciones Laborales,
- la Guía para sustentar licencias por contingencias de salud,
- la Guía de Asignación Familiar, la Guía de uso de tarjetas de acceso a oficinas,
- la Guía de Horas Extras,
- la Guía de Movilidad,
- la Guía de Uniformes,
- la Guía de Descarga, entre otras.

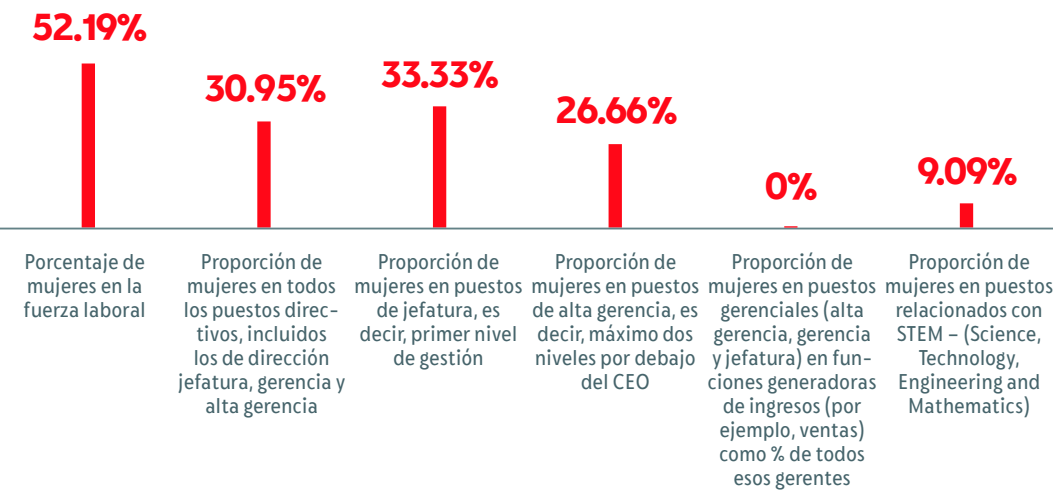
2-7 Información de la planta de personal



Otras características de diversidad



Diversidad de género en la planta laboral (2023)



401-1 Nuevas contrataciones y rotación de personal

		Hombres	Mujeres
Cantidad de nuevos empleados	Menores de 30 años	155	193
	Entre 30 y 50 años	59	152
	Mayores de 50 años	3	0
Tasa de contratación de nuevos empleados	Menores de 30 años	22.6%	28.1%
	Entre 30 y 50 años	8.6%	22.2%
	Mayores de 50 años	0.4%	0%
Cantidad de retiros de empleados	Menores de 30 años	160	185
	Entre 30 y 50 años	58	164
	Mayores de 50 años	7	6
Tasa de rotación de personal	Menores de 30 años	23.32%	26.9%
	Entre 30 y 50 años	8.45%	24.49%
	Mayores de 50 años	1.02%	0.87%
Tasa de rotación de personal voluntaria		59%	

Causales de retiro de personal	Total 2023
Despido	20
Renuncia voluntaria	405
Mutuo acuerdo	2
Jubilación	2
Fallecimiento	1
Finalización de contrato laboral	6
Otras razones	144

Antigüedad en la organización	Hombres	Mujeres
Menos de 3 años	160	243
Entre 3 y 6 años	65	79
Entre 6 y 9 años	17	17
Entre 9 y 12 años	15	8
Más de 12 años	71	11
Años de antigüedad promedio en la organización	7.25 años	3.07 años

Para la contratación de personal invertimos USD\$39,351 en procesos de selección.

405-1 Diversidad en la planta de personal – rango de edad	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	98	131
Entre 31 y 40 años	95	157
Entre 41 y 50 años	74	56
Entre 51 y 60 años	42	11
Mayores de 61 años	19	3

Bienestar laboral

En Terpel, nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo que promueva el bienestar, el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, ofreciendo beneficios y medidas que se adapten a sus necesidades y contribuyan a su calidad de vida:

En el ámbito de Salud y Bienestar, durante 2023, ejecutamos diversas iniciativas para promover el bienestar integral de nuestro personal. Realizamos campañas de monitoreo psicolaboral y de ruido, llevamos a cabo exámenes médicos ocupacionales y proporcionamos seguimiento continuo a la salud de nuestros colaboradores. Además, incentivamos el uso del Teleapoyo BIP, que ofrece asesoría psicológica, nutricional y legal para los trabajadores y sus familias. Para apoyar a las madres lactantes, acondicionamos dos lactarios en la planta y en las oficinas administrativas, dotándolos de mayor comodidad y seguridad. Promovimos la actividad física a través de jornadas de baile, gimnasia laboral durante las pausas activas y terapias descontracturantes. Finalmente, otorgamos 133 SuperT cotidianos y 49 extraordinarios como reconocimiento a la labor de nuestros empleados.

[401-2](#) Los beneficios que ofrecemos a nuestros trabajadores incluyen:

- 1. Teletrabajo para personal cuyas funciones lo permitan: 3 días de labor presencial y 2 de teletrabajo. Actualmente 164 trabajadores se acogen a este beneficio; 90 hombres y 74 mujeres.
- 2. Horario de verano: los viernes se manejan horarios comprimidos.
- 3. Lactario: espacio exclusivo para que las madres lactantes.
- 4. Promoción de la actividad física
- 5. Gimnasia laboral
- 6. Miércoles de fruta
- 7. Servicio de Teleapoyo: servicios de soporte psicológico, legal y de nutrición al trabajador y su familia.
- 8. Campañas de promoción y prevención de la Salud
- 9. Seguro de vida, Seguro Médico EPS, y seguro oncológico
- 10. Programa de reconocimiento por años de servicio (quinquenios)
- 11. Canasta de navidad y regalos de navidad para hijos menores de 15 años
- 12. Bono por resultados para posiciones gerenciales

En cuanto al Clima Organizacional, implementamos 58 planes de acción enfocados en mejorar el ambiente laboral en todas las áreas de Terpel, con el objetivo de fortalecer la satisfacción y el compromiso de nuestro equipo.

Licencia de maternidad/paternidad	Hombres	Mujeres
Número de trabajadores que se acogieron al permiso por licencia posnatal	5	18
Número de días promedio de licencia	10	98

Finalmente, en materia de comunicaciones internas mantuvimos una vía de comunicación unificada, transmitiendo mensajes estandarizados al personal. Utilizamos las pantallas ubicadas en las cafeterías para promover y dar a conocer las actividades y programas de bienestar, asegurando que todo el personal estuviera informado y pudiera beneficiarse de estas iniciativas.

En Terpel, trabajamos constantemente en la mejora y actualización de nuestros beneficios y programas, con el objetivo de promover un ambiente laboral positivo, motivador y comprometido con el bienestar y desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Formación y desarrollo

Durante 2023, llevamos a cabo capacitaciones centradas en el desarrollo de habilidades de liderazgo y habilidades blandas para nuestro personal. Los entrenamientos y capacitaciones dictados se centraron en dos objetivos principales. En primer lugar, fortalecimos el compromiso con nuestras políticas y principios rectores, abarcando áreas como políticas de servicios corporativos, caja menor, compras, integridad de datos, ética, reglamento interno de trabajo, teletrabajo, protección de datos personales, programa de cumplimiento, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

En segundo lugar, nos enfocamos en el desarrollo de habilidades del personal a través de talleres como desarrollo de habilidades - producción (respeto, empatía y compromiso), negociación y persuasión, capacitaciones de formadores, cómo desarrollar objetivos SMART, cursos UBITS, gestión de administración de EDS, operación de EDS y tiendas de conveniencia, imagen & servicio de EDS, procesos de finanzas corporativas, y procesos de gestión humana & legal, entre otros enfocados en las necesidades específicas de cada puesto.

Invertimos USD\$111,519, que representa el 0.02% del ingreso anual de la compañía, en programas de formación para desarrollar las competencias de nuestros trabajadores.

404-1 ▶ **Promedio de horas de formación por empleado – por categoría laboral (2023)**



Media de horas de formación Alta dirección

1

Media de horas de formación Gerentes

15

Media de horas de formación Directores

50.57

Media de horas de formación Jefes/Ejecutivos

32.86

Media de horas de formación Analistas/ Supervisores

22.04

Media de horas de formación Técnicos/Asistentes

20.17

Media de horas de formación Operarios

7.93

Media de horas de formación para hombres

24

Media de horas de formación para mujeres

7.02

Constituimos el Comité de Desarrollo en Perú y identificamos a los empleados con alto potencial (HIPOS) de la afiliada, discutiendo y estableciendo sus planes de desarrollo individualizados. Además, enfocamos esfuerzos en educar al equipo sobre la importancia de incluir responsabilidades claras en sus Descripciones de Cargo, asegurando una correcta valorización de los puestos, dado que la metodología HAY se centra en estas responsabilidades. Avanzamos en la creación de la Escalera de Puestos para una línea de carrera transversal y realizamos la homologación de puestos, fortaleciendo así las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización.

Movilidad interna	Hombres	Mujeres
Número total de vacantes abiertas	206	343
Número total de vacantes llenadas internamente	103	21
% de movilidad interna	15.01%	3.06%

Lanzamos la plataforma GenTe, en la que se registraron los objetivos individuales de cada empleado para su posterior evaluación de Desempeño. Esta evaluación incluye una autoevaluación y una evaluación por parte del jefe, donde se califica al personal del 1 al 5 estrellas en función de cómo demuestran las cinco competencias organizacionales en su contribución. Además, se incluyen tres preguntas adicionales sobre el ambiente laboral, la responsabilidad y el plan de formación. El proceso se completa con una retroalimentación y la elaboración de un plan de formación personalizado para abordar y cerrar las brechas identificadas.

Número de atendedores	Hombres	Mujeres
Atendedores nacionales	94	261
Atendedores extranjeros	0	0
Número total de EDS	31	

404-3 ▶ **Evaluación del desempeño**

Número de trabajadores que recibió evaluación del desempeño

Hombres **48,5** Mujeres **35,1**

% de trabajadores que recibió evaluación del desempeño

Hombres **71.04%** Mujeres **27.37%**



Salud y seguridad en el trabajo

Salud y seguridad en el trabajo

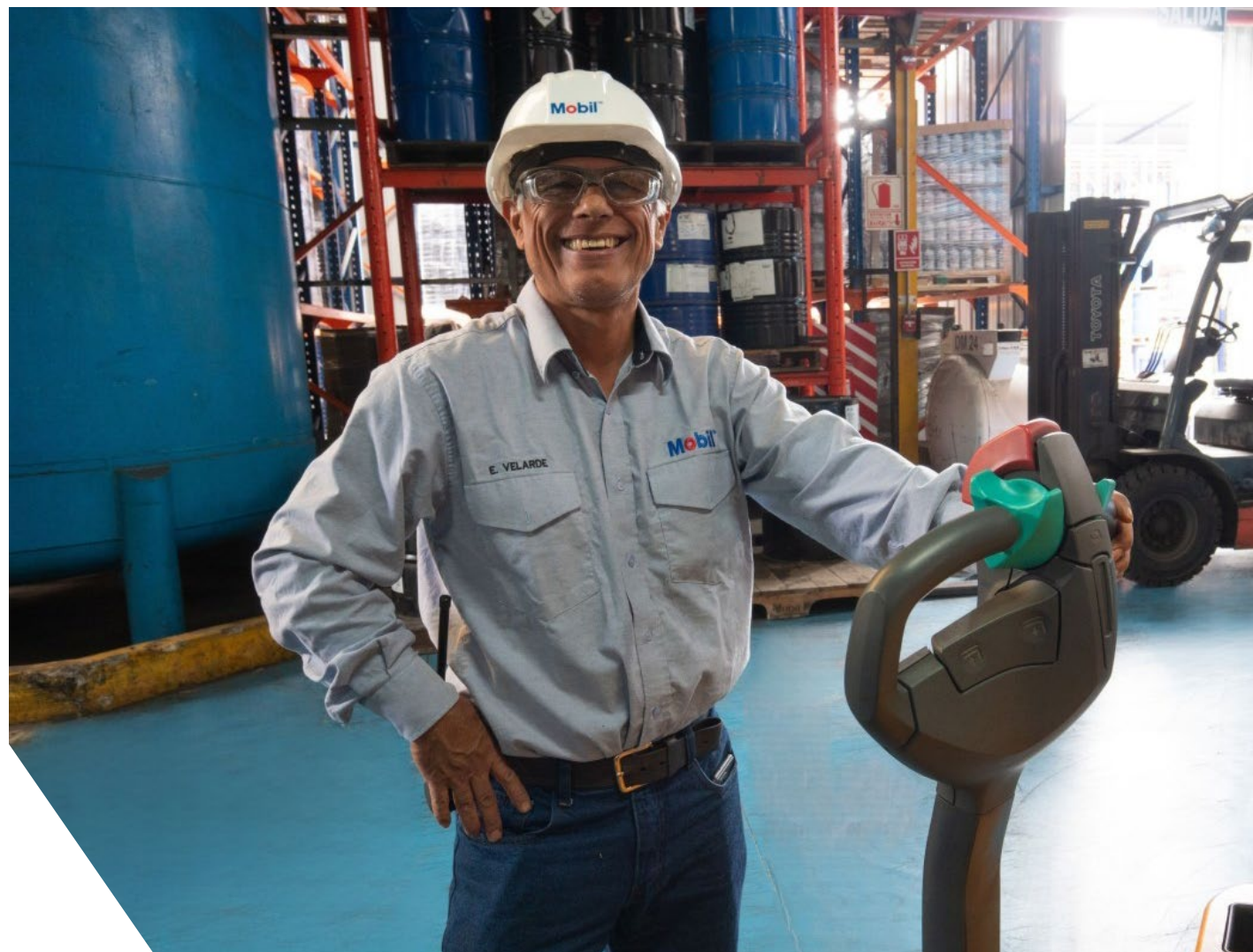
En Terpel la incorporación de prácticas de salud y seguridad en el entorno laboral no solo son una obligación legal sino un compromiso ético con nuestro equipo para garantizar su bienestar físico y mental, así como las condiciones justas y suficientes para operar de manera segura.

En este sentido, nos alineamos con las exigencias normativas de los territorios donde operamos y a las mejores prácticas, creando un entorno de trabajo que fomenta la confianza, la lealtad y la satisfacción de nuestros empleados. Asimismo, al mitigar los riesgos laborales, garantizamos la continuidad operativa y minimizamos posibles impactos negativos que puedan surgir en nuestros sitios de trabajo.

Durante 2023, implementamos varias iniciativas significativas en materia de salud y seguridad:

- Establecimos un programa activo de seguridad específico para contratistas perennes.
- Llevamos a cabo la digitalización de los formatos de seguridad, facilitando su uso por parte de todo el personal.
- Centralizamos en línea los formatos de seguridad mediante la plataforma Power Apps, permitiendo un acceso más eficiente y organizado a esta información crucial.

Las funciones clave de nuestros servicios de salud en el trabajo incluyen la identificación y evaluación de riesgos laborales, la vigilancia de factores ambientales y prácticas laborales que afecten la salud, el asesoramiento en la planificación y organización del trabajo, y la participación en el desarrollo de programas para mejorar las prácticas laborales y evaluar nuevos equipos. Además, ofrecemos asesoramiento en salud, seguridad e higiene laboral, ergonomía y equipos de protección. Vigilamos la salud de los trabajadores, promovemos la adaptación del trabajo a sus necesidades, y brindamos asistencia en rehabilitación profesional.



403-1▶ Nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo se fundamenta en los requerimientos legales y normativos vigentes. Estos requerimientos incluyen el cumplimiento de los reglamentos aplicables, la evaluación de riesgos laborales, la implementación de medidas de control adecuadas, la formación continua de los trabajadores y la investigación de los accidentes laborales. (403-8) El sistema cubre al 100% de los trabajadores y sitios operacionales de nuestra organización.

403-2▶ Para identificar y gestionar los riesgos contamos con una matriz de identificación de peligros y riesgos que son revisadas y actualizadas periódicamente y una herramienta de alerta como es el análisis previo a la tarea (APT). Además, utilizamos una herramienta denominada “Casi incidentes”, que consiste en identificar algún peligro el cual se informa al supervisor. Adicionalmente realizamos las caminatas de seguridad en donde se identifican los peligros potenciales para los trabajadores. Los resultados obtenidos nos ayudan a determinar la severidad y escoger la jerarquía de los controles.

403-4▶ Los procesos de participación y consulta de los trabajadores en el desarrollo, aplicación y evaluación del SGSST se llevan a cabo a través del comité de SST, en el cual participan representantes de los trabajadores elegidos mediante votación electoral. Al concluir los foros o reuniones del comité, se ofrece un espacio para que los trabajadores puedan realizar consultas y expresar sus opiniones. Además, mantenemos una política de puertas abiertas que permite a los trabajadores hacer consultas directamente a sus supervisores o a la gerencia. En cuanto a la comunicación de información relevante sobre SST, esta se realiza de manera transparente y oportuna a través de los canales establecidos, garantizando que los trabajadores estén informados y actualizados sobre las medidas de seguridad y salud en el trabajo.

403-5▶ **Formación en materia de seguridad:**

Cuando los trabajadores ingresan a la compañía reciben una inducción de seguridad, posteriormente reciben una inducción en el puesto de trabajo y finalmente a lo largo del año reciben aprendizajes de los cursos programados en la matriz de capacitaciones.

Ofrecemos formación y educación sobre salud laboral y ergonomía, primeros auxilios y atención de emergencias, y participamos en el análisis de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

403-6▶ **Así promovemos la salud de nuestros trabajadores:**

Facilitamos el acceso de nuestros trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo a través de múltiples canales, incluyendo nuestro servicio de salud ocupacional, la trabajadora social, compañías de seguros privados para el personal y el seguro social. Además, ofrecemos programas voluntarios de fomento de la salud para abordar riesgos importantes para la salud, como ergonómicos, psicosociales, físicos, químicos y de seguridad. Estos programas incluyen un programa voluntario de vacunación contra la influenza estacional con costos cubiertos por la empresa, un programa de alimentación saludable y soporte psicológico a través de la plataforma ViveRebien y Tele Apoyo BIP, chequeos médicos generales y oncológicos, así como actividades de gimnasia laboral y promoción de la actividad física.

403-10▶ Al cierre del 2023 no se presentan casos de dolencias o enfermedades laborales, ni fallecimientos producto de enfermedades laborales.

403-9 ▶ Accidentes laborales	Empleados	Contratistas
Total de horas trabajadas	272,220	104,240
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).		0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	1	1
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	4.1	14.68
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tipo de lesiones causadas por los accidentes laborales	Traumatismos	

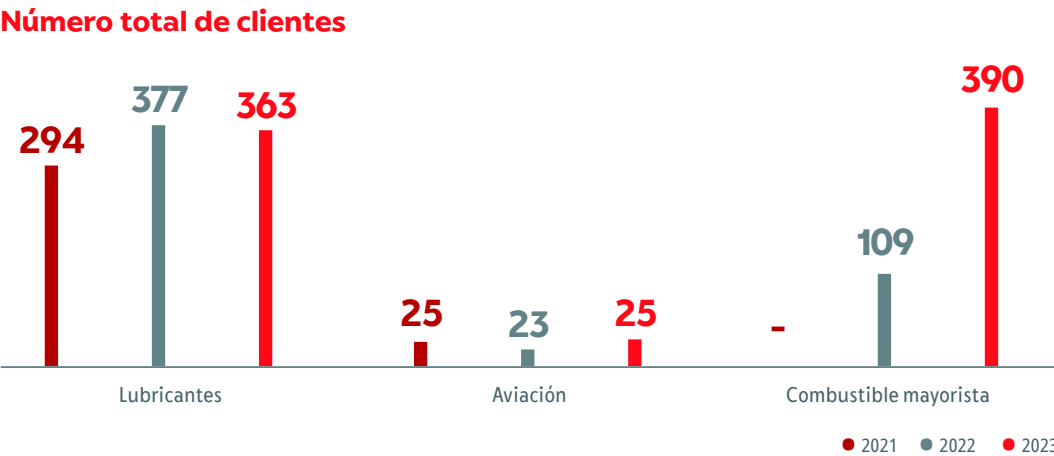
Relacionamiento con clientes



Relacionamiento con clientes



En Terpel estamos al servicio de nuestros clientes y consumidores. Ofrecemos experiencias ágiles, amables y con los más altos estándares de calidad y servicio en todas nuestras líneas de negocio. Reconocemos que una gestión sustentada en la excelencia genera confianza y permite impulsar la satisfacción de nuestros clientes y consumidores, fortalecer la percepción de la marca y fomentar la lealtad. Estos aspectos contribuyen a la retención de clientes existentes y consecución de nuevos, generando relaciones de largo plazo.



Gestionamos de manera integral las comunicaciones, así como las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos (PQRS) de nuestros clientes. Estas son recibidas a través de diversos canales como WhatsApp, redes sociales, llamadas telefónicas y correo electrónico. Nos esforzamos por responder de manera oportuna y eficiente a cada una de las consultas y requerimientos de nuestros clientes, garantizando así un servicio de calidad y una atención personalizada que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Durante el año, hemos implementado diversas acciones orientadas a mejorar la satisfacción de nuestros clientes. Estas incluyen la atención directa a nuestros principales clientes por parte profesionales especializados en servicio al cliente, visitas periódicas a dichos clientes para identificar oportunidades de mejora y compartir mejores prácticas, y el envío diario de información sobre el estado de los pedidos pendientes debido a falta de inventario. Además, hemos realizado un piloto de software de última milla para monitorear el estado de las entregas a los clientes y hemos desarrollado una plataforma de reclamos para optimizar el seguimiento y la resolución de los mismos en colaboración con el área de operaciones, mejorando así la comunicación en línea con nuestros clientes.

En cuanto a los canales de atención para reclamos, consultas y sugerencias, nuestra compañía utiliza el Procedimiento de Control y Atención de Reclamos, en el cual todos los reclamos son centralizados por el servicio al cliente a través de los Analistas de Outsourcing NTTDATA y el buzón de correo electrónico lubesonline.peru@terpel.com. Esto nos permite gestionar de manera eficiente las inquietudes de nuestros clientes y asegurar una respuesta oportuna y efectiva a sus necesidades.

En 2023 alcanzamos un índice de satisfacción de los clientes de EDS (combustible líquido) de 4.3 sobre 5 puntos, lo que representa un 86% de satisfacción en el aspecto del servicio, y un 4.4 sobre 5 puntos, equivalente a un 88% de satisfacción en cuanto a la imagen de la empresa. En ambos aspectos alcanzamos las metas trazadas.

Para el próximo año nos hemos propuesto alcanzar un puntaje de 4.4 (88%) en imagen y servicio.

Satisfacción de clientes (Lubricantes)	2021	2022	2023
Número de reclamos recibidos	331	224	205
Nota a las soluciones entregadas			
Número de clientes que entregan nota a las soluciones entregadas			
Días promedio de solución	30	27	29
Porcentaje de clientes satisfechos con la solución	100%	100%	100%
Porcentaje de resolución en línea de los reclamos			

Satisfacción de clientes (Combustibles)	2023
Número de reclamos recibidos	293
Nota a las soluciones entregadas	
Número de clientes que entregan nota a las soluciones entregadas	
Días promedio de solución	7
Porcentaje de clientes satisfechos con la solución	95%
Porcentaje de resolución en línea de los reclamos	0



Relacionamiento con comunidades



Relacionamiento con comunidades

Contribuimos al bienestar de las comunidades de nuestros entornos de operación, a través de programas, iniciativas y acciones que generan un impacto positivo y valor social. Entendemos la importancia de construir y mantener relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, en especial con comunidades, gobiernos y actores locales, asegurando la sostenibilidad de nuestras intervenciones y operación.

A través de la gestión adecuada del relacionamiento con las autoridades y comunidades de nuestros entornos de operación, encontramos oportunidades para impactar positivamente la calidad de vida de las personas.

Inversión social

En 2023 nuestra inversión social total ascendió a USD 12,962.50 dólares, que corresponden a S/48,350 soles¹. Estos fueron invertidos de la siguiente manera:

- **Infraestructura comunitaria:** S/11,800 soles fueron utilizados para mejoramiento de las instalaciones físicas de la institución educativa María Reiche del Callao. 153 niños se beneficiaron de esta inversión.
- **Educación:** S/34,100 soles fueron invertidos en formación ofrecida a través de la ONG Despega a estudiantes, docentes y padres de la misma institución educativa María Reiche, incluyendo la inversión en el voluntariado “Viviendo en Valores”. Además, con ese monto se realizó la donación de 3 laptops marca Dell al programa “Estudiando Sin Fronteras” realizado por la ONG Cambiando Vidas en apoyo a estudios para las personas colombianas privadas de su libertad en cárceles de Perú. 194 personas, entre estudiantes, docentes y padres de familia y 21 personas privadas de la libertad se beneficiaron de esta inversión.
- **Relacionamiento comunitario:** S/2,450 soles fueron invertidos en la donación de 320 panetones. 250 fueron dirigidos a la campaña de ayuda por navidad de la Municipalidad del Callao y 70 fueron enviados al comedor de la Edad de Oro de Puerto Nuevo, en el Callao.

¹ A una tasa de cambio de 3.73 soles por dólar.

Voluntariado corporativo

En Terpel vemos el voluntariado corporativo como una oportunidad de influir positivamente en las comunidades mientras reafirmamos valores en nuestros trabajadores. En 2023 trabajamos de la mano de la ONG Despega para implementar el programa “Viviendo en Valores”. Esta iniciativa se centró en fortalecer los valores de convivencia en el ámbito escolar de los niños de primaria del colegio María Reiche del Callao.

Durante ocho semanas, nuestros voluntarios se dedicaron a trabajar con ellos, abordando temas esenciales como la atención y concentración, gestión de emociones, definición de normas de convivencia en el aula, comunicación efectiva, trabajo en equipo, técnicas de organización, control de la frustración, ejercicios de respiración y prácticas de yoga.

Simultáneamente, expertos de la ONG brindaron formación a los docentes, orientando el cambio de comportamiento de los estudiantes. Además, ofrecimos talleres a padres de familia y psicólogos, con el objetivo de promover una crianza positiva con un enfoque en valores.

La actividad se desarrolló durante ocho sábados consecutivos y contó con la participación de 20 voluntarios, que representan el 5.6% de nuestra planta laboral, quienes dedicaron 441 horas de trabajo. Este esfuerzo conjunto impactó a 33 estudiantes de primaria, 8 docentes y 10 padres de familia.

Para evaluar el impacto de los talleres, llevamos a cabo pruebas antes y después de la actividad. Los resultados fueron prometedores: la hiperactividad disminuyó del 78% al 49%, los problemas de conducta del 91% al 54%, la sobreindulgencia emocional del 72% al 58%, la ansiedad pasiva del 98% al 55% y la asociabilidad del 80% al 61%.

Con estos datos en mano, podemos destacar que:

- Un 29% de los estudiantes logró mejorar su concentración y comportamiento en el aula.
- Un 37% ha reducido su agresividad y muestra mayor disposición para trabajar en equipo.
- Un 16% ha mostrado una mayor apertura a los límites establecidos en clase, aunque aún requiere mejorar su tolerancia.
- El 43% ha mejorado significativamente su manejo de la frustración gracias a técnicas de respiración.



Además, una encuesta a los docentes reveló que el 60% ha mejorado su nivel de paciencia y habilidades de comunicación, mientras que el 80% ha aumentado su productividad y el entendimiento de sus alumnos hacia sus instrucciones.

Los padres de familia también reportaron mejoras significativas: el 100% identificó prácticas parentales inadecuadas y exploró técnicas de resolución de conflictos. Finalmente, el 40% ha logrado implementar algunas de estas técnicas para fomentar el diálogo y comprender mejor las emociones de sus hijos.

Estamos orgullosos de haber sido parte de esta iniciativa exitosa que benefició a estudiantes, docentes y padres de familia, promoviendo un ambiente escolar más armonioso y enfocado en el desarrollo integral de los niños.

Una segunda actividad de voluntariado nos llevó a trabajar por la falta de mantenimiento de la misma institución educativa María Reiche en la región del Callao. Mejorar y rehabilitar sus instalaciones nos permitió contribuir al desarrollo integral de los estudiantes de nivel primaria y docentes del colegio.

Identificamos áreas clave para mejorar, que incluyen dos aulas de estudio, la cancha de fútbol, la cancha de vóley, juegos lúdicos, servicios higiénicos y maceteros. Nuestros voluntarios, previamente capacitados, llevaron a cabo diversas acciones para transformar estos espacios. Pintamos y limpiamos dos salones, realizamos reparaciones en las carpetas y colocamos marcos de ventana. También nos encargamos del lijado, pintado y colocación de redes en los arcos de fútbol, así como del mantenimiento general de la losa deportiva y los juegos recreativos. Adicionalmente, entregamos nuevas bancas para reemplazar las deterioradas, reparamos e instalamos tres maceteros y llevamos a cabo una limpieza profunda de los servicios higiénicos del primer piso.

Contamos con la participación de 31 voluntarios, que representan el 8.7% de nuestra planta laboral, quienes dedicaron 186 horas de trabajo a la actividad. Con estas mejoras beneficiamos a 145 niños y 8 docentes. La actividad se realizó el 5 de diciembre, en conmemoración del Día Internacional del Voluntariado.

Innovación, desarrollo tecnológico y ciberseguridad

La ciberseguridad y la protección de datos son pilares fundamentales de la estrategia empresarial de Terpel. Conscientes de los impactos y de los riesgos asociados a estos asuntos, implementamos medidas robustas que fortalecen la seguridad operativa y la confianza de nuestros clientes y consumidores.

Hemos desplegado un proceso de gobernanza de ciberseguridad que establece los lineamientos fundamentales para su actuación en este ámbito. Este proceso define claramente las responsabilidades y prioridades de los diversos actores involucrados en la seguridad de la información, así como los mecanismos de control y supervisión que aseguran el cumplimiento de las políticas y normas vigentes. Al alinear la estrategia de ciberseguridad con la visión y misión corporativas, este proceso contribuye a la consecución de los objetivos del negocio, cerrando posibles brechas que puedan poner en riesgo su continuidad y crecimiento.

Por otro lado, en el ámbito de la transformación digital, hemos realizado avances significativos al completar un diagnóstico exhaustivo y diseñar una hoja de ruta estratégica. Esta hoja de ruta busca lograr la reinención organizacional, utilizando como pilares fundamentales a nuestros clientes, medios digitales, tecnología avanzada, cultura organizacional, talento humano y procesos eficientes. Adicionalmente, hemos implementado iniciativas clave, como el mapeo detallado de los “Customer Journeys” o trayectorias del cliente, segmentadas por unidad de negocio. Este mapeo ha sido fundamental para desarrollar y optimizar el roadmap de transformación digital de la compañía, asegurando una alineación precisa con las necesidades y expectativas de nuestros clientes en cada etapa de su experiencia con nosotros.

Ciberseguridad y protección de datos personales

La adopción de la transformación digital y las nuevas tecnologías nos presenta grandes oportunidades, pero también desafíos significativos. Es crucial asegurar la integridad de la información y proteger los datos para operar de manera responsable con nuestros grupos de interés. En Terpel, contamos con instancias, políticas y procedimientos para garantizar que todas nuestras iniciativas cumplan con estándares de seguridad y calidad. Nuestra estrategia es aprobada por el comité de seguridad, en coordinación con el corporativo en Colombia y con el apoyo de nuestro equipo de auditoría.

FB-FR-230a.1 ▶ En 2023 no se presentaron filtraciones de datos donde estuviera involucrada la información personal de los clientes ni de ningún otro grupo de interés.



Terpel Comercial del Perú S.R.L.
+51 01 4116600
Av. Jorge Basadre Grossman 347 -
Interior 1005
Edificio Patio Centric
www.mobilenperu.pe

Terpel Perú S.A.C
Terpel Aviación Perú S.R.L.
+51 01 4116600
Av. Jorge Basadre Grossman 347 -
Interior 1001
Edificio Patio Centric
www.terpel.pe

Mobil en Peru



mobilenperu



MobilenPeru



TerpelenelPeru



Terpelperu

