



INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2024

TERPEL PERÚ



Contenido

Sobre el reporte	2
Organización Terpel en el Perú	4
Nuestra operación.....	5
Desempeño económico y financiero.....	8
Modelo de Sostenibilidad Terpel.....	10
Nuestro marco de acción ASG.....	10
Gobierno corporativo y transparencia	12
Derechos humanos.....	13
Lucha contra la corrupción.....	14
Gestión responsable de la cadena de suministro.....	16
Portafolio y operaciones de calidad	19
Estaciones de Servicio	19
Combustibles de Aviación.....	20
Combustibles para la industria.....	21
Servicios de Conveniencia.....	21
Operación de Lubricantes.....	21
Operación de gas (GNV y GLP).....	22
Nuestro compromiso con el planeta.....	24
Cambio climático y transición energética.....	24
Ecoeficiencia operativa.....	26
Nuestro compromiso con las personas.....	30
Diversidad, equidad y talento humano	30
Salud y seguridad en el trabajo.....	36
Relacionamiento con clientes	38
Relacionamiento con comunidades.....	40
Innovación, desarrollo tecnológico y ciberseguridad.....	41
Ciberseguridad y protección de datos personales.....	42
Transformación digital y desarrollo tecnológico	42



Sobre el reporte

En Terpel en el Perú 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 en el presente informe 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 2024. Presenta en detalle los resultados de nuestra operación, abordando aspectos ambientales, sociales y económicos de nuestras líneas de negocio. 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 ejecutado en el 2023.

2-4 ▶

No se presentan actualizaciones de cifras ni reexpresiones de información con respecto a lo publicado en informes anteriores.

Para más información sobre nuestro Modelo de Gestión Sostenible y nuestros Informes de Sostenibilidad, le invitamos a visitar: <https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad>.

2-3 ▶

Punto de contacto:

Valeria Bernal

Jefe de Responsabilidad Corporativa

E-mail: valeria.bernal@terpel.com



ORGANIZACIÓN TERPEL PERÚ



Organización Terpel

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 2,390 estaciones de servicio y 406 puntos de conveniencia, que incluyen tiendas, quioscos y autolavados. En el sector de la aviación, hemos ganado relevancia operando en varios países además de Perú, como Colombia, Panamá y República Dominicana. 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.

Nuestra operación

2-1, 2.6 ▶

Nuestra presencia en Perú se materializa a través de ocho 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, operaciones de recepción, almacenamiento y despacho de combustibles de Aviación en el terminal del Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, suministro de combustibles de Aviación y elaboración y comercialización de Lubricantes y servicios relacionados. 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 donde tenemos presencia:

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 de la recepción, almacenamiento y despacho de combustibles de avión en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez del Callao, Departamento 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 y despacho de GNV a las unidades de transporte de pasajeros del sistema COSAC- Zona Norte.

PGN Sur S. A. C.: encargada del servicio de compresión y despacho 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.

Nuestras oficinas principales se encuentran en Lima, mientras que los combustibles líquidos son comercializados en los departamentos de Lima, Ica y Ancash (Negocio de combustible mayorista) y en 14 departamentos en el negocio de combustible mayorista. Lubricantes cuenta con atención a nivel nacional y con venta directa a clientes mineros ubicados en Moquegua, Arequipa, Cuzco, Ancash, Cajamarca, Junín y 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 2024, nuestro volumen de ventas totalizó 110 millones de galones, generando un EBITDA de 49.6 millones de dólares y una utilidad neta de 26.8 millones de dólares.

Terpel Perú en cifras

Ventas totales de combustibles

EDS y mayoristas
67.5
Millones de GLNS

Combustibles aviación
22.5
Millones de GLNS

Total
90
Millones de GLNS



Combustibles EDS (líquidos)

Volumen de ventas
33.5
Millones de GLNS

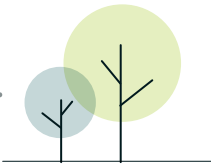
Meta de volumen de ventas 2024
113.5
Millones de GLNS

Porcentaje de cumplimiento
79%

Meta de volumen de ventas 2025
84.3
Millones de GLNS



Total Estaciones de Servicio
33



Lubricantes

Volumen de ventas
22.7
Miles de GLNS

Participación de mercado
36.5%

Puntos de venta
366



Empleados directos

691



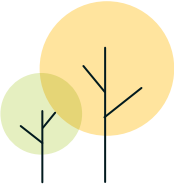
Industria

Volumen de ventas
6.1
Millones de GLNS



Tiendas de conveniencia y kioskos

27



Aviación

Volumen de ventas
302.5
Millones de GLNS



Durante el último año, Terpel en el Perú ha logrado avances clave en diferentes frentes de nuestra operación. En el ámbito financiero, realizamos el cambio de nuestra moneda funcional de soles a dólares, asegurando que nuestros estados financieros reflejen con mayor precisión nuestra realidad económica y operativa. En producción, optimizamos nuestra gestión de inventarios, reduciendo en un 40% los saldos de productos terminados a granel. En distribución, implementamos una estrategia eficiente de transporte que nos permitió disminuir en 11.5% el flete unitario promedio, generando un ahorro anual estimado en USD\$700.000 gracias a un proceso de licitación y asignación estratégica de transportistas por zonas. En el área comercial, fortalecimos nuestra red de distribuidores con la incorporación de Perlube, Perufarma e Incamotors, en sustitución de un anterior distribuidor, y consolidamos relaciones clave a través de la renovación de contratos con clientes estratégicos.

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:

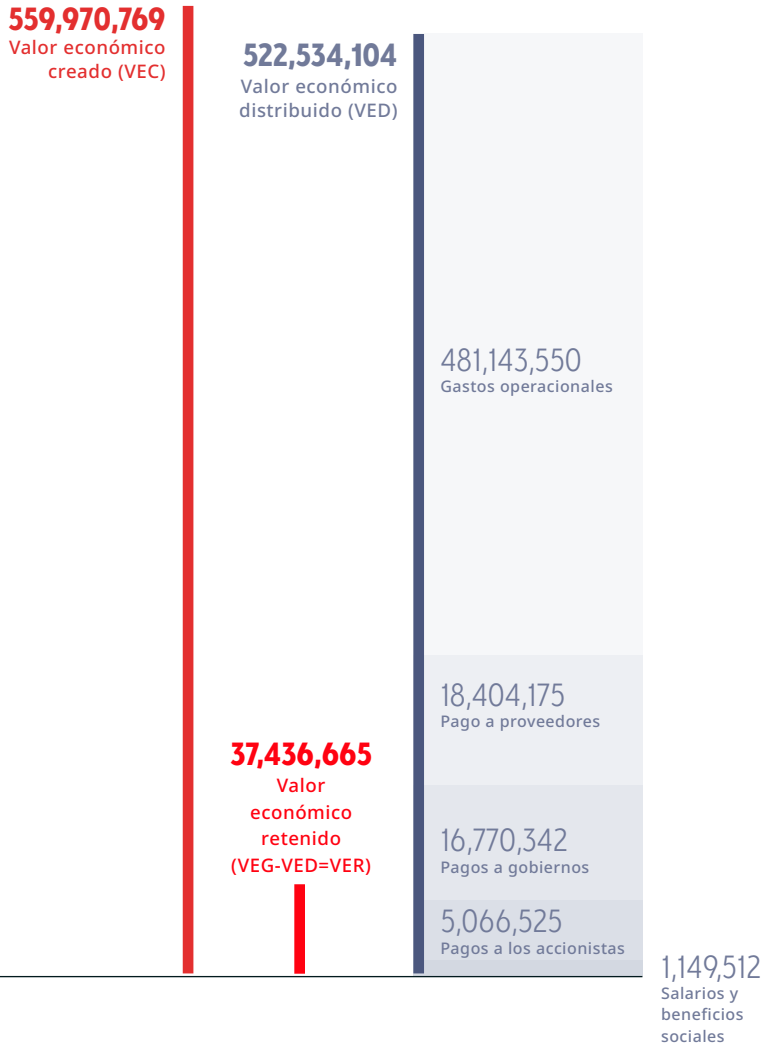
- Cámara de Comercio de Canadá - Perú
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
- Cámara de Comercio Peruano Chilena
- Cámara de Comercio Peruano China
- Asociación Automotriz del Perú (AAP)
- Asociación de Grifos y Estaciones de Servicios del Perú (AGESP)
- Consejo Empresarial Colombiano (CEC)
- Asociación de Peruana de Recursos Humanos APERHU

Desempeño económico y financiero 2024

201-1 ▶

Valor económico directo generado y distribuido

2024 cifras en USD



Capital suscrito y pagado (USD)	2024		
	Terpel Perú S.A.C (Combustibles)	Terpel Comercial del Perú S.R.L. (Lubricantes)	Terpel Aviación Perú S.R.L. (Combustibles Aviación)
Capital suscrito y pagado al cierre de 2024	42,333,954	37.135.691	1,012,012
Patrimonio	13,742,597	141,624,538	23,109,002
Utilidad del ejercicio	2,574,370	24,345,484	2,986,836

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 (USD)	2024		
	Terpel Perú S.A.C (Combustibles)	Terpel Comercial del Perú S.R.L. (Lubricantes)	Terpel Aviación Perú S.R.L. (Combustibles Aviación)
Ganancias o pérdidas antes de impuestos	-2,242,843	35,239,765	4,810,223
Impuestos declarados (USD)	-	11,191,127	2,626,564
Impuestos pagados	897,941.	11,191,127	2,626,564
Tasa efectiva de impuestos	-25%	31.91%	37.90%

Principales cifras económicas

Meta EBITDA para 2024

41,183,219

Porcentaje de cumplimiento de la meta de EBITDA

121%

Meta de EBITDA para el siguiente año

36,369,004

Meta de Utilidad neta para 2024

18,020,511

Porcentaje de cumplimiento de la meta de Utilidad neta

149%

Meta de Utilidad neta para el siguiente año

26,722,169

PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD E INVERSIÓN RESPONSABLE



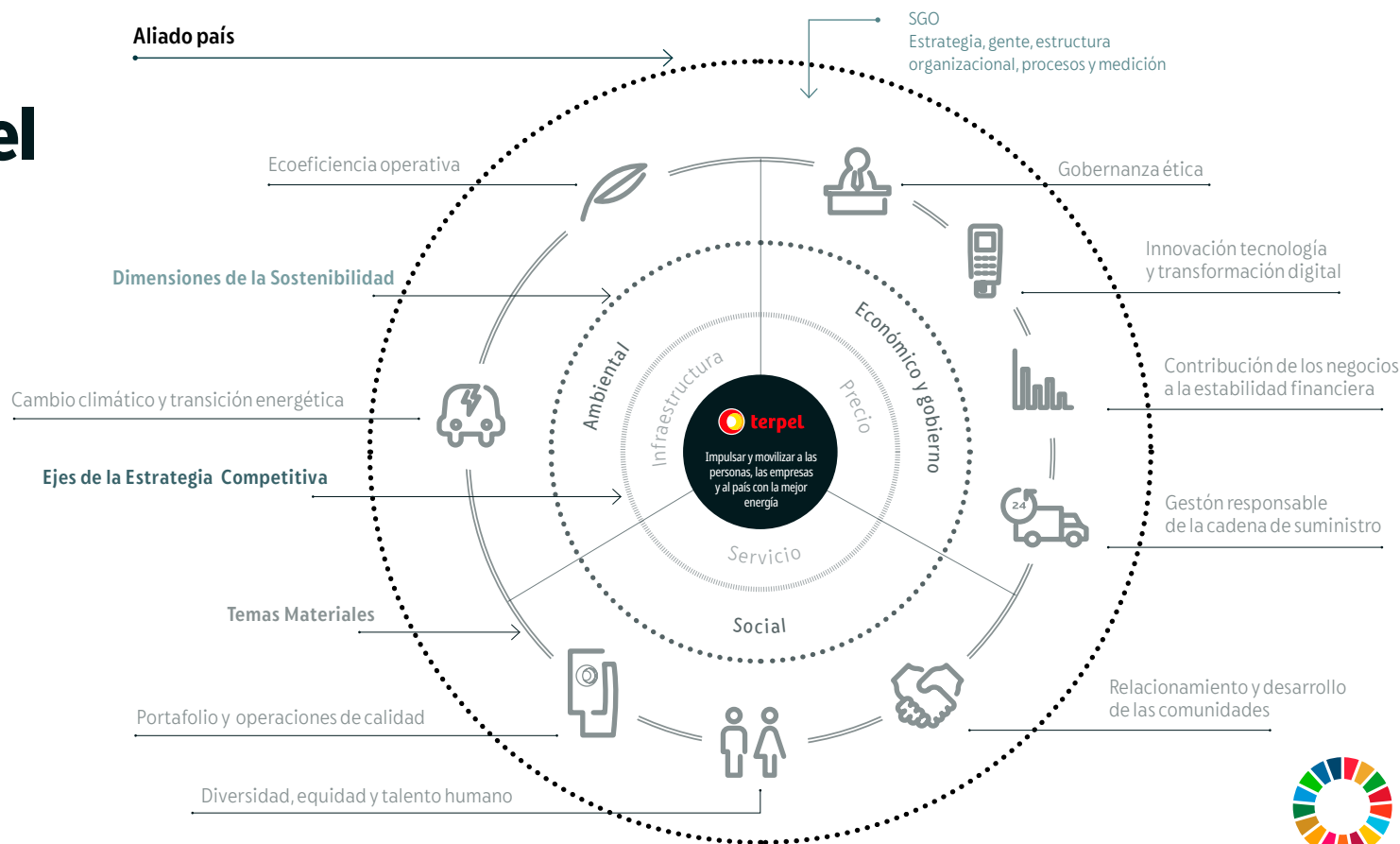
Modelo de sostenibilidad Terpel

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 el Código de Ética, 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 compañía 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 9 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 se mantiene vigente para el 2024, el cual nos permitió identificar los riesgos

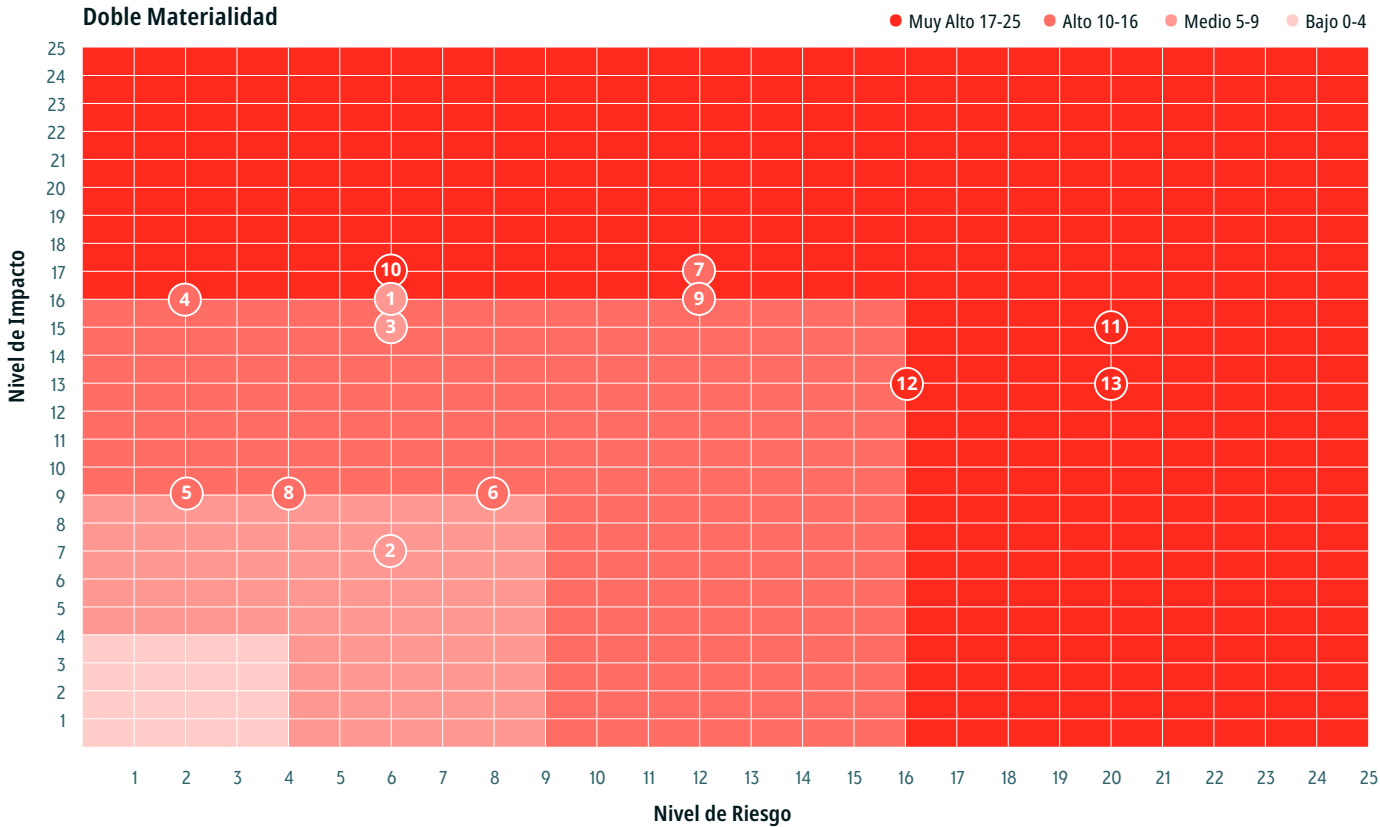
y oportunidades que los aspectos ASG generan a la estabilidad financiera del negocio, así como el impacto significativo que la actividad de Terpel tiene en la sociedad y el medio ambiente. Las etapas que seguimos para llevar a cabo el análisis fueron:

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, 2024), “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”¹.
8. 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.

1. European Financial Reporting Advisory Group. (2024). Definición de doble materialidad. Recuperado de <https://www.efrag.org/>



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	Realce 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 a 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

GOBERNANZA ÉTICA



Gobernanza ética

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 con 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.

Nuestro Código de Ética refleja los principios y valores que guían nuestras acciones, estableciendo estándares claros para fomentar una cultura de integridad y respeto. En él se abordan temas fundamentales como el cumplimiento normativo, prácticas laborales éticas, protección de los derechos humanos, uso responsable de activos corporativos y manejo adecuado de la información. También incluye lineamientos sobre transparencia financiera, prevención de conflictos de interés, relación con clientes y proveedores, imparcialidad en los negocios, así como normas sobre regalos y entretenimiento.

Además, reafirma nuestro compromiso con la calidad de nuestros productos y servicios, la salud y seguridad en el trabajo, la protección del medio ambiente y la prevención del uso indebido de alcohol y drogas. Promovemos la equidad en el empleo y rechazamos cualquier forma de acoso o discriminación, asegurando un ambiente laboral basado en el respeto y la dignidad para todos.

Cumplimiento normativo:

En Terpel, mantenemos una postura de tolerancia cero frente a cualquier práctica contraria a las normas de libre competencia y promovemos entre nuestros equipos una cultura basada en la buena fe y el “juego limpio” en el mercado. Asimismo, el Código de Buen Gobierno Corporativo establece reglas claras para trabajadores, directores, gerentes y socios de negocio, asegurando un actuar alineado con los principios de transparencia y equidad.

Por su parte, nuestra Política de Protección de Derechos Humanos guía nuestras operaciones con base en estándares internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Nos comprometemos a garantizar la libertad de asociación, prohibir el trabajo forzado e infantil y eliminar cualquier forma de discriminación en el empleo. También promovemos un entorno de trabajo seguro y saludable, exigiendo a nuestros proveedores el cumplimiento de estrictos estándares éticos y ambientales.

Para garantizar el estricto cumplimiento de la normativa ambiental, realizamos:

- Mediciones anuales ambientales según la normativa.
- Asesoramiento mensual de un estudio ambiental con la información de las nuevas leyes
- Auditorías bianuales para verificar el cumplimiento de la implementación de las nuevas leyes.
- Mantenimiento preventivo de los equipos que podrían originar una contaminación ambiental.
- Traslado y disposición de los residuos por empresa autorizadas.
- Refuerzo de capacitaciones ambientales a todo el personal.
- Identificación de riesgos ambientales por parte del personal con la ayuda de las herramientas de Alerta.

2-27 ▶

En el periodo objeto de reporte no hemos sido objeto de sanciones relacionadas al medio ambiente por parte de entidades gubernamentales.

415-1 ▶

Dando alcance a la implementación de nuestra política de asuntos corporativos, Terpel en el 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.

Para garantizar el respeto por los derechos laborales, contamos con asesoría legal laboral externa con la finalidad de cumplir con todas las normas, y con una verificación independiente de los pagos de nómina.

2-26 ▶

Contamos con dos canales de denuncia para garantizar un entorno laboral seguro y respetuoso, así como la prevención de conductas contrarias a nuestro Código de Ética. *Resguarda* es nuestro canal anónimo, donde las denuncias son recibidas y enviadas a Auditoría Interna de OT, que las deriva a Gestión Humana o al área Legal para su investigación a través del Comité de Ética. Este comité se encarga de evaluar el caso, realizar entrevistas y determinar posibles sanciones. Las



denuncias pueden ser enviadas a través del correo electrónico reporteconfidencial.terpel@resguarda.com o la línea telefónica 0800-00932.

Para casos de hostigamiento sexual, las denuncias son recibidas por Gestión Humana y gestionadas por el *Comité de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual*. Este comité lleva a cabo la investigación siguiendo la normativa legal, reporta a las entidades gubernamentales, ofrece medidas de protección y asistencia psicológica, y recomienda a Gestión Humana las sanciones correspondientes.

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, matriz de riesgos, 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.

Nuestro Código de Ética 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.

Dentro de estos códigos y procedimientos, 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.

Durante el último año, se detectaron un total de 20hallazgos relacionadas con el Código de Ética, de las cuales 18 fueron investigadas y resueltas.

Total de hallazgos detectados y/o recibidos (por todos los canales)		20
Reclamos laborales recibidos a través del canal de denuncias.	(de 20 hallazgos detectado y/o recibidos)	12
Número de hallazgos vinculadas al código de ética		20
Número de hallazgos investigadas y resueltas		18
Discriminación, acoso sexual o laboral	(recibidas por el canal de denuncia)	4
Corrupción y soborno		0
Privacidad de datos de los clientes		0
Conflictos de interés		6
Lavados de Activos		0
Cumplimiento y Libre Competencia	(detectados por debida diligencia)	5
Veracidad de registros	(2 recibidas por el canal de denuncia)	3
Cantidad de despidos originados por denuncias/ hallazgos investigados		1

205-3, 417-1 ▶

No se reportaron casos de corrupción, soborno ni violaciones a la privacidad de los datos de clientes.

Anualmente sensibilizamos al 100% de nuestros trabajadores en el Código de Ética, reforzando los comportamientos esperados en materia de integridad y ética en las relaciones con nuestros grupos de interés. Asimismo, además de realizar comunicaciones internas de “Sabias qué” en materia de cumplimiento penal y libre competencia, durante el 2024 capacitamos al 97.4% de nuestros trabajadores administrativos, incluyendo al 100% del nivel gerencial, a través de 3 espacios de formación híbridos (presenciales y virtuales).

205-2 ▶

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

		2024	
		Número	Porcentaje
Miembros del órgano de gobierno a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización		10	100%
Miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción		10	100%
Empleados a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización a través de comunicaciones internas		691	100%
Empleados que hayan recibido formación sobre anticorrupción a través de comunicaciones internas y capacitaciones		691	100%

Asimismo, mediante nuestro Manual del Programa de Cumplimiento Penal, hemos establecido un procedimiento de Debida Diligencia que incluye anexos aplicables a clientes, proveedores, trabajadores, gremios y pautas específicas para llevar a cabo reorganizaciones societarias. Este último aspecto tiene como objetivo determinar si la empresa, sus activos o las personas vinculadas a ella han estado involucradas o relacionadas con actos ilegales asociados a delitos. Dicho procedimiento nos permite identificar riesgos potenciales con alguno de los grupos de interés mencionados.

206-1 ▶

Terpel Perú S.A.C. tiene un proceso no materializado frente a INDECOPI por una supuesta concertación de precios por Gas Natural Vehicular en estaciones de servicio. Al cierre de este reporte el proceso se encuentra suspendido. Por este proceso no se han pagado multas o sanciones monetarias.

Pese a la gestión realizada, en 2024 presentamos 16 infracciones a nuestro Código de Ética lo que nos invita a seguir reforzando entre nuestros trabajadores directos e indirectos los comportamientos y valores esperados en nuestras relaciones profesionales.





GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO



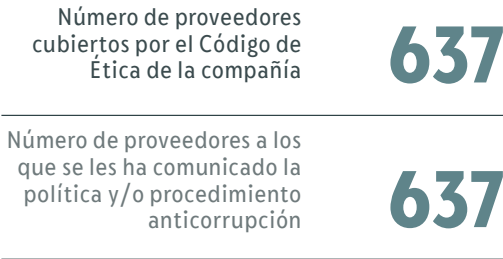
Gestión responsable de la cadena de suministro

Una cadena de suministro eficiente y responsable es clave para materializar nuestra promesa de valor, garantizando la calidad de nuestros productos y servicios, optimizando costos y fortaleciendo nuestra competitividad. Una gestión efectiva nos permite mejorar la rentabilidad del negocio, reduciendo riesgos financieros y asegurando la continuidad operativa. Sabemos que, al ser eficientes en el abastecimiento, producción y distribución de los productos, logramos una mayor competitividad en el mercado.

En Terpel, integramos tecnología e innovación para optimizar procesos, como el uso de robots para el registro de facturas y proyectos de inteligencia artificial en la toma de pedidos. Además, establecemos objetivos e indicadores claros en cada área, priorizando la eficiencia, la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella ambiental. Exigimos a nuestros proveedores el cumplimiento de altos estándares en calidad, seguridad y derechos humanos, asegurando que cada eslabón de nuestra cadena aporte al desarrollo sostenible y al bienestar de las comunidades donde operamos.

Nuestro Código de Ética es aplicable también a nuestros proveedores, a quienes comunicamos periódicamente los comportamientos y prácticas esperados en nuestra relación comercial.

Gestión ética de proveedores 2024



Criticidad de los proveedores 2024



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.

Todos nuestros procesos de licitación incluyen un análisis técnico, económico, legal y financiero riguroso. Evaluamos aspectos relevantes como certificaciones, referencias comerciales y estándares de seguridad y salud en el trabajo, especialmente cuando el servicio requiere personal destacado en nuestras instalaciones.

Los contratistas deben cumplir con los requisitos de *Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA)* para minimizar riesgos y garantizar el respeto a los derechos laborales. Antes de iniciar cualquier trabajo, SSOMA verifica el cumplimiento de estos estándares, asegurando que todo el personal, sin excepción, pase por una revisión previa al ingreso a nuestras plantas.

Evaluación de proveedores

Contamos con un formato de evaluación para proveedores de bienes, servicios y transporte, con el objetivo de medir su desempeño en aspectos como calidad, precio y tiempos de entrega. Esto nos permite identificar oportunidades de mejora y garantizar que cumplan con nuestros estándares. Algunos proveedores son designados directamente por ExxonMobil, mientras que otros deben pasar por un proceso de licitación basado en criterios técnicos, económicos y financieros. Actualmente, el monitoreo se realiza de manera manual, y según los resultados de la evaluación, los proveedores pueden ser reevaluados cada seis meses para verificar avances en sus planes de mejora.

La frecuencia de reevaluación depende del puntaje obtenido: aquellos con más del 80% son evaluados anualmente, los que obtienen entre 60% y 80% cada seis meses, y quienes tienen menos de 60% son bloqueados. Adicionalmente, podemos realizar auditorías para verificar el cumplimiento de nuestras políticas de seguridad, laborales y financieras. Para promover una mejora continua, hemos implementado un plan de formación para proveedores, enfocado en fortalecer sus capacidades en temas relacionados con la gestión sostenible de su operación.

Nuestra cadena de abastecimiento es principalmente local, siendo solo un 9.6% extranjera. De esta manera establecemos relaciones comerciales sólidas en los territorios donde operamos, mientras obtenemos precios competitivos y tiempos de entrega oportunos.

Evaluación de proveedores	2024
Porcentaje de proveedores evaluados (cualquier tipo de evaluación) en relación con el total de proveedores	13.45%
Número de proveedores que han pasado filtros de selección	241
Número de proveedores que se hubieren analizado durante al año considerando aquellos criterios de sostenibilidad	131
Porcentaje que representan del total de proveedores evaluados	68%
Porcentaje de compra a proveedores que han sido evaluados en criterios de sostenibilidad (nacionales y extranjeros)	40%
Peso relativo (%) de factores ESG en la evaluación general de proveedores (en comparación con otros factores como el precio, la calidad y el tiempo de entrega).	45%

204-1 ▶

Abastecimiento local



PORTAFOLIO Y SERVICIOS DE CALIDAD



Portafolio y servicios de calidad

Satisfacer las necesidades de movilidad de los consumidores con todos los energéticos disponibles en el mercado, mientras ofrecemos una experiencia de servicio memorable, es el motor que nos impulsa día a día como organización.

Garantizar un portafolio de alta calidad nos posiciona como una marca relevante, capaz de conquistar la preferencia de nuestros clientes, fortalecer nuestra reputación y promover un crecimiento empresarial a largo plazo.

Terpel en Perú ofrece 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), Lubricantes, 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.

Estaciones de Servicio- EDS

Operamos bajo un modelo de EDS propias y contratos de franquicia, las EDS propias son operadas por Terpel en su integridad y las EDS de coinversión, de propiedad de empresarios independientes, son operadas por ellos bajo la modalidad de un contrato de coinversión.

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.

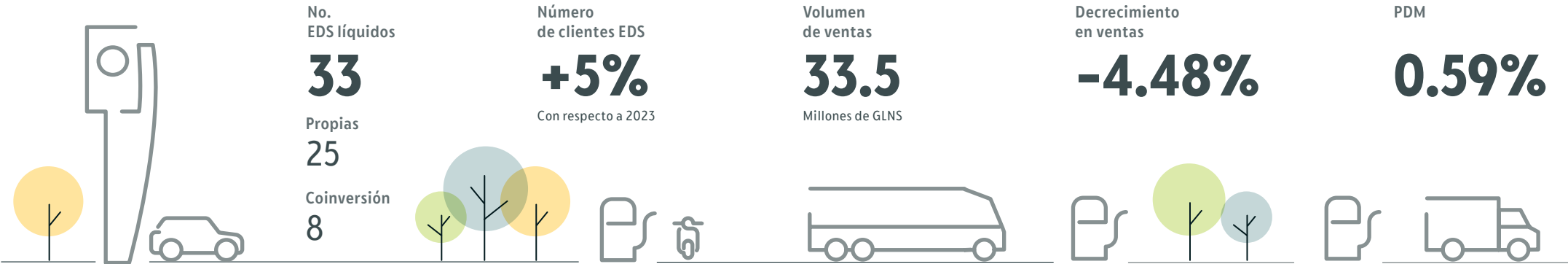
Complementamos nuestra oferta con una red de servicios de conveniencia que refuerzan nuestra promesa de valor en nuestros puntos de venta (PDV). Nuestra propuesta se distingue por su innovación y enfoque sostenible.

Nuestra gestión en 2024:

Alcanzamos una venta de 34 MM de galones manteniendo el volumen alcanzado el año anterior. Además, ampliamos el portafolio de proveedores de combustibles para poder asegurar la sostenibilidad del producto y ampliar nuestra cobertura con nuevas terminales en el país. Este año logramos un crecimiento del 4% mismas bases en combustibles líquidos gracias a una efectiva gestión comercial.

Por otro lado, en nuestras filiales de PGN Gas Norte y PGN Gas Sur, logramos una operación con cero accidentes en el 2024, resaltando el cumplimiento durante todo el año, de los estándares de calidad en el servicio y descarga de gas natural vehicular a los buses del COSAC I.

Cifras 2024



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 del terminal 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 31 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.

Terpel como operador de combustible en el aeropuerto

En el marco de nuestras relaciones con las aerolíneas, hemos promovido un acercamiento orientado a mejorar la eficiencia en el proceso de abastecimiento, lo cual contribuye a una operación más fluida y una mayor satisfacción del cliente.

Asimismo, hemos consolidado una colaboración más estrecha con el equipo de Rescate de Lima Airport Partners (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, mediante actividades conjuntas como capacitaciones, simulacros y comités. Esta alianza fortalece nuestra capacidad de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.

Finalmente, iniciamos un programa de capacitación para nuestro personal operativo como brigadistas aeroportuarios, reafirmando así nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores y usuarios.

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 2024 logramos un crecimiento histórico en ventas gracias a la preferencia de nuestros clientes por los productos de calidad y el respaldo técnico que ofrecemos.

Cifras de negocio

Volumen de ventas

6.1

Millones de GLNS

Crecimiento en ventas

35.4%

Número de clientes

50

Cifras 2024

Volumen de ventas

2

XXXXX

Decrecimiento en ventas

-0.2%

PDM

7.81%

No. de aeropuertos atendidos

1



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.

Mes del Movimiento Mobil – 2024

En septiembre de 2024, participamos en el Mes del Movimiento Mobil, una iniciativa orientada a fortalecer el compromiso de la marca con la sostenibilidad y generar un impacto positivo en la sociedad. A través de actividades deportivas con propósito, se promovieron la conciencia ambiental y el bienestar social.

Durante tres jornadas, se llevaron a cabo acciones como la plantación de 100 árboles en el Parque Ecológico de La Molina, sesiones de running en Miraflores acompañadas de la donación de 200 artículos deportivos para personas en situación vulnerable, y una jornada de plogging en el Morro Solar de Chorrillos, donde se recolectaron 450 kg de residuos. La iniciativa reunió a más de 270 participantes,

quienes recorrieron en conjunto más de 1,800 km, y se realizó en colaboración con tres ONG peruanas. Además, alcanzó una importante difusión en redes sociales, impactando a más de 1.6 millones de personas y fortaleciendo la visibilidad de la marca en puntos clave de la ciudad.

Programa Eco Smart – Resultados en la industria minera

El programa Eco Smart se centró en evidenciar, mediante datos validados, el impacto positivo de los lubricantes sintéticos en la eficiencia energética y la reducción de emisiones de CO₂ en el sector minero. A través de testimonios relevantes, se destacaron los beneficios de migrar a lubricantes 100 % sintéticos en las flotas de camiones de clientes estratégicos.

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

En el caso de Newmont Yanacocha, la implementación de Mobil Delvac 1 5W-40 V2 permitió proyectar una reducción anual de hasta 3,104 toneladas de CO₂. Este resultado se logró mediante la disminución del consumo de combustible en camiones Caterpillar modelos 793 C y 793 D, lo cual representó una baja del 3.5 % en las emisiones de CO₂ y un ahorro económico equivalente. Asimismo, se redujo en un 50 % la generación de aceite usado, contribuyendo significativamente a una gestión de residuos más eficiente y a una menor exposición del personal.

Por su parte, Cosapi Minería adoptó lubricantes sintéticos en su flota de camiones Caterpillar 785, logrando una disminución del consumo de combustible entre 3 % y 4 % anual y evitando la emisión de 1,700 toneladas de CO₂ al año. Estos resultados fueron validados por Bureau Veritas del Perú. Como meta a mediano plazo, la empresa continuará impulsando la validación de estos impactos junto a entidades certificadoras y documentando los beneficios a través de videos, testimonios y publicaciones en redes, para seguir promoviendo la sostenibilidad en la industria.

Cifras 2024

Volumen de ventas

22,702,001

GLNS

Equivalentes a

540,558.45

Barriles



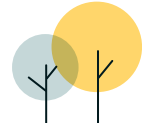
Crecimiento en ventas

4%



PDM

37%



Total puntos de venta

17,296



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. Contamos con 27 servicios de conveniencia:

Cifras 2024

Tiendas

7



En pista

11



Kioskos

9



Operación de gas (GNV y GLP)

Como organización, llevamos 38 años masificando el Gas Natural Vehicular- GNV, como una alternativa de combustible para pequeños y grandes transportadores de nuestro país 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, lo que nos permite contribuir para 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.

Cifras de negocio

No. de EDS con GNV y GLP

27



Volumen de ventas GNV

14.57

Millones de GLNS

Volumen de ventas GLP

6.98

Millones de GLNS

Decrecimiento en ventas GNV

-12%

Decrecimiento en ventas GLP

-19%

PDM GNV

4.16%

PDM GLP

1.64%



A man and a woman are walking towards the right in a modern office hallway. The man, on the left, is wearing a blue and white checkered button-down shirt, dark blue trousers, and a black belt. He has his hands clasped in front of him. The woman, on the right, is wearing a light beige blazer over a black top and black trousers. She is smiling and looking towards the man. The hallway has large glass windows on the left and a dark floor that reflects the light.

NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA



Nuestro compromiso con el planeta

Cambio climático y transición energética

La transición energética y la lucha contra el cambio climático representan los más grandes desafíos globales; pero también, son grandes oportunidades para liderar un cambio positivo en la industria. En Terpel asumimos el reto de integrar soluciones innovadoras que reduzcan nuestro impacto ambiental, mientras fortalecemos nuestra resiliencia frente a los riesgos asociados al cambio climático.

Reconocemos que fenómenos como los eventos climáticos extremos pueden generar daños a nuestras instalaciones y equipos, afectando la operación y distribución de productos. Asimismo, la transición hacia energías más limpias y las crecientes regulaciones ambientales representan desafíos que podrían incrementar costos operativos, especialmente en la industria de hidrocarburos. Factores como impuestos al carbono o mayores exigencias en la reducción de emisiones son riesgos que monitoreamos continuamente.

En respuesta a estos retos, hemos definido objetivos ambiciosos a través de nuestra Postura ambiental que incluyen alcanzar la carbono-neutralidad en 2050 del alcance 1 y 2 de la huella y reducir un 50% nuestras emisiones para 2030 del alcance 1 y 2. Para lograrlo, seguimos una hoja de ruta basada en el monitoreo constante de nuestra huella de carbono y la inversión en diversos proyectos como iniciativas de energía solar, eficiencia energética y sostenibilidad operativa.

A través de estas acciones buscamos fortalecer nuestro compromiso con el medioambiente, trabajando constantemente en adaptación de nuestras operaciones para mitigar los posibles efectos de los riesgos físicos que se pudieran generar derivados del cambio climático.

Para el año 2024, nuestros gastos ambientales ascendieron a USD\$63,360.26, cifra asociada a la implementación de medidas y acciones de cumplimiento normativo.

Nuestras metas de Carbono Neutralidad en alcances 1 y 2.

Reducir en un 50% las emisiones GEI a 2030
Lograr cero emisiones a 2050.

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.
- Ejecución de un programa para la concientización del ahorro de energía entre nuestros trabajadores. A través de este programa brindamos herramientas para tomar decisiones cotidianas de ahorro energético, como el uso de la luz natural y el apagado de equipos que no están siendo usados.
- Cambio de la matriz energética a gas natural.
- Instalación de apiladores eléctricos que son usados en la operación de Lubricantes.

Además, para agregar rigor y veracidad a nuestro proceso de medición demuestra huella de carbono, contamos con la certificación ISO 14064 con

alcance al proceso de producción de lubricantes y grasas, emitida por el ente certificador AENOR.

302-1 ▶ Consumo de energía dentro de la organización	2024		
	Terpel Perú S.A.C (Combustibles)	Terpel Perú Aviación S.R.L	Terpel Comercial del Perú (Lubricantes)
Consumo de electricidad (KWh)	33,113	4,715.75	5,957.92
Consumo total de energía no renovable (GJ)	33,113	378	16,833.25
Consumo total de energía renovable (GJ)	0	0	0
Consumo energético total de la organización	33,113	1,309,929.64	22,791.17

Huella de carbono Emisiones de GEI en Ton CO2eq	2024		
	Terpel Perú S.A.C (Combustibles)	Terpel Perú Aviación S.R.L (Combustible-Aviación)	Terpel Comercial del Perú (Lubricantes)
305-1 ▶ Alcance 1 (emisiones directas)	N.D.	11.06	981.16
305-2 ▶ Alcance 2 (emisiones indirectas)	N.D.	N.D.	334.06
305-3 ▶ Alcance 3 (otras emisiones indirectas)	N.D.	N.D.	146
Total de emisiones	0	11.06	1,461.22

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

- En Terpel Perú Aviación es de 3.12 TonCO2 por galón abastecido.
- En Terpel Perú Lubricantes, es de 3.24 TonCO2 por miles de barriles producidos.

Nuestra gestión en 2024:

Como parte de nuestra gestión ambiental, en 2024 estamos implementando diversas iniciativas enfocadas en la conservación de áreas verdes, la gestión de residuos, el monitoreo ambiental y el cumplimiento de controles para minimizar nuestro impacto en el entorno. Dentro de estas acciones, en el mes de diciembre, hemos destinado recursos para la revegetación del jardín externo de la planta de lubricantes, así como el mantenimiento continuo de los jardines internos durante todo el año, incluyendo actividades de compostaje.

Adicionalmente, llevamos a cabo monitoreos de calidad ambiental en junio y diciembre, con el objetivo de evaluar y garantizar el cumplimiento de los estándares ambientales. En cuanto a la gestión de residuos, mantenemos un riguroso control sobre los residuos sólidos peligrosos y no peligrosos a lo largo del año. Otras iniciativas clave incluyen capacitaciones, el cumplimiento de controles ambientales y el mantenimiento de infraestructura para prevenir incidentes que puedan afectar la calidad del agua.

Proyecto	Período	Inversión (US M\$)
Revegetación del jardín externo de la planta de lubricantes	dic-24	1.5
Mantenimiento de los jardines internos (incluye compostaje)	Enero - diciembre 2024	4.7
Monitoreo de calidad ambiental	jun-24	3.15
Monitoreo de calidad ambiental	dic-24	12.6
Gestión de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos	Enero - diciembre 2024	26.5
Otras acciones:	Permanente	-
- Gestión de residuos sólidos	-	N.A.
- Monitoreos ambientales	-	N.A.
- Capacitaciones	-	N.A.
- Cumplimiento de controles	-	N.A.
- Mantenimiento de infraestructura para evitar impactos en el agua	-	N.A.

En 2024 en Terpel Perú S.A.C (Combustibles) recibimos 3 posibles multas o sanciones por incumplimientos a la normatividad ambiental que se encuentran en discusión.

Ecoeficiencia operativa

La ecoeficiencia operativa en Terpel representa un compromiso fundamental con la gestión responsable y sostenible de nuestras operaciones diarias. Buscamos minimizar el uso de recursos e insumos, promoviendo la adopción de iniciativas de economía circular y logística inversa en nuestras operaciones. Este compromiso nos permite optimizar nuestra eficiencia, mitigando impactos ambientales sobre la biodiversidad, los cuerpos de agua y los ecosistemas, mediante una gestión responsable de residuos y materiales. De esta manera, fortalecemos nuestro desempeño ambiental, generando valor compartido en beneficio de nuestros grupos de interés.

La gestión de residuos en nuestras operaciones implica riesgos ambientales que debemos mitigar de manera responsable. Uno de los impactos potenciales más significativos es el derrame de aceite usado debido a un mal almacenamiento, lo que podría afectar el suelo y los cuerpos de agua cercanos. En particular, el manejo inadecuado del aceite usado de compresores de GNV en nuestras estaciones de servicio representa un riesgo ambiental que debemos controlar con estrictos protocolos. Además, los residuos contaminados con hidrocarburos derivados de nuestras operaciones pueden generar impactos negativos si no se gestionan adecuadamente.

Para minimizar estos riesgos, disponemos de procedimientos específicos para el manejo de residuos peligrosos, incluyendo la correcta disposición de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs) como residuos peligrosos y la gestión a través de operadores autorizados para la eliminación de desechos sólidos contaminantes.

Contamos con un punto de acopio definido para contaminantes y nos aseguramos de que nuestro personal esté debidamente entrenado en la disposición segura de residuos. Asimismo, en la planta de lubricantes, reconocemos la relación entre los residuos generados y la producción y comercialización de nuestros productos, como los envases con residuos de lubricante, lo que nos impulsa a fortalecer continuamente nuestras prácticas de gestión ambiental.

Asimismo, implementamos un plan integral de minimización y manejo de residuos para garantizar su disposición adecuada y mitigar su impacto ambiental. Contamos con un espacio designado dentro de la estación para el almacenamiento temporal de residuos peligrosos y no peligrosos, los cuales son posteriormente transportados a un relleno sanitario o de seguridad según su clasificación. Los residuos no peligrosos son gestionados a través de la municipalidad, mientras que los peligrosos son recolectados, transportados y dispuestos por una empresa operadora de residuos sólidos inscrita ante DIGESA, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

Llevamos un control riguroso mediante un registro de manejo de residuos, el cual se actualiza diariamente para un seguimiento efectivo de su disposición. Durante nuestro proceso productivo, gestionamos los residuos desde su generación hasta su disposición final, incluyendo la corriente abajo, donde promovemos la correcta eliminación de envases mediante indicaciones en los productos. Todos los residuos son trasladados y gestionados por un tercero autorizado por

la autoridad competente y se clasifican en contenedores específicos según su tipo. Además, realizamos un pesaje detallado de cada categoría de residuo y compartimos esta información en los distintos comités de gestión para fortalecer nuestra estrategia ambiental.

Residuos generados y dispuestos (Toneladas métricas)	2024		
	Terpel Comercial del Perú (Lubricantes)	Terpel Perú Aviación S.R.L (Combustible- Aviación)	Terpel Comercial del Perú (Lubricantes)
306-3 ▶			
Total de residuos generados	65.83	22,218.40	589.42
Elementos contaminados de hidrocarburos	1.6	22,218.40	258.04
Arenas contaminadas	1.6	0	0
Aceite usado	10.03	0	0
Residuos contaminados con lubricantes	0	0	91.46
Total de Residuos peligrosos generados	13.23	22,218.40	349.50
Ordinarios	34.83	0	37.57
Plásticos	8.92	0	18.65
Cartón y papel	8.85	0	35.3
Metal	0	0	38.69
Otros residuos	0	0	109.71
Total de Residuos no peligrosos generados	52.6	0	239.92
306-4 ▶			
Residuos no destinados a eliminación	10.03	34.12	443.24
Residuos peligrosos	10.03	22	258.04
Residuos no peligrosos	0	12.12	185.2
306-5 ▶			
Residuos destinados a eliminación	55.81	36.16	146.19
Residuos peligrosos	3.2	22	91.46
Residuos no peligrosos	52.61	14.16	54.73

Implementamos diversas iniciativas para la reducción de residuos, promoviendo una gestión responsable y sostenible; llevamos a cabo charlas semestrales de sensibilización dirigidas a todos los trabajadores, fomentando la aplicación de la regla de las 3R: Reducir, Reusar y Reciclar. Para garantizar una adecuada segregación, utilizamos cilindros herméticos con código de colores conforme a la NTP 900.058-2019. Además, contratamos empresas especializadas para el traslado de residuos peligrosos y mantenemos un registro actualizado de residuos peligrosos y no peligrosos.

Nuestro Plan de Gestión Integral de Residuos incluye actividades como la realización de diagnósticos ambientales para evaluar la generación y almacenamiento de residuos, la definición de metas y actividades específicas, y el monitoreo continuo de su implementación. Asignamos responsabilidades claras dentro de la organización, asegurando la correcta ejecución del plan, la disponibilidad de recursos y la realización de capacitaciones periódicas. También verificamos la adecuada clasificación, almacenamiento y etiquetado de los residuos, así como el cumplimiento de requisitos de seguridad. Finalmente, establecemos mediciones y reportes mensuales sobre los indicadores ambientales y realizamos un seguimiento riguroso a los manifiestos de entrega y disposición final de residuos con gestores autorizados y entidades ambientales.

303-1 ▶

En materia de gestión del recurso hídrico, el agua potable utilizada en nuestras operaciones de combustibles y lubricantes proviene de la red de distribución municipal de SEDAPAL y, en el caso de la operación de aviación, es suministrada por Lima Airport Partners S.R.L a través de su propia red. Este recurso es esencial para el funcionamiento de nuestros comedores, vestuarios, servicios higiénicos, áreas verdes y el lavado de unidades abastecedoras, así como para la atención de nuestros clientes.

Por otro lado, una de las Estaciones Servicios del negocio de Combustible que se encuentra ubicada en Chimbote es abastecida desde un pozo de agua subterráneo.

Cumplimos con la normativa vigente en Perú, incluyendo la Ley de Recursos Hídricos (Ley N° 29338), asegurando una gestión responsable del agua. Para optimizar su uso, monitoreamos indicadores como el índice de consumo de agua (m³ de agua consumida por el promedio de personas que laboran en planta mensualmente) y, con base en los resultados obtenidos, implementamos planes de acción para reducir el consumo y mejorar nuestra eficiencia hídrica.

En 2024 consumimos un total de 35,231m³ proveniente de fuentes municipales.

Durante el año registramos un derrame de 0.01 m³ de Turbo Jet en la Rampa TAP en nuestra operación de aviación. Este evento generó un impacto potencial en el suelo, subsuelo y agua. Sin embargo, la situación fue controlada de manera efectiva mediante el uso de material absorbente, minimizando los riesgos ambientales. Por otro lado, en nuestra operación de lubricantes registramos un derrame inferior a 1m3 de materiales de mezcla del proceso que no generaron impactos en el suelo o en cuerpos de agua.

NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS



Diversidad, equidad y talento humano

En Terpel, las personas son un pilar fundamental de nuestra estrategia y decisiones. Nos enfocamos arduamente en crear condiciones laborales que promuevan el bienestar y el desarrollo integral de nuestros equipos. Fomentamos un entorno comprometido e inclusivo, en el que cada individuo pueda potencializarse y contribuir al éxito colectivo.

En nuestra organización, impulsamos activamente una cultura que se fundamenta en el respeto a la diversidad, la inclusión y en la promoción del crecimiento del talento, priorizando a nuestra gente en cada una de las decisiones que tomamos. Este compromiso se materializa en un enfoque integral hacia el bienestar y desarrollo de nuestros trabajadores. Nos esforzamos por generar entornos de trabajo que sean seguros, saludables, equitativos, diversos y productivos.

En Terpel en el Perú, seguimos promoviendo proyectos que fortalecen nuestra Organización y nos preparan para los desafíos del futuro. Desde la modernización tecnológica hasta la consolidación de programas estratégicos y la creación de nuevos canales de comunicación interna, cada iniciativa refleja nuestro compromiso por conectar, desarrollar y proteger a nuestra gente, mientras construimos una Organización más sólida, eficiente y atractiva para nuestros empleados actuales y futuros.

2-7 ▶

Información de la planta de personal

Número de empleados

		Con contrato indefinido	Con contrato fijo
	336	321	15
	355	276	79
	691		

Otras características de diversidad	Hombres	Mujeres
Total de trabajadores en condición de discapacidad	2	0
Trabajadores de nacionalidad peruana	351	335
Trabajadores de nacionalidad colombiana	3	1
Trabajadores de otras nacionalidades	1	0

Diversidad de género en la planta laboral, 2024

Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral

48.63%

Proporción de mujeres en todos los puestos directivos, incluidos los de dirección jefatura, gerencia y alta gerencia

35.71%

Proporción de mujeres en puestos de jefatura, es decir, primer nivel de gestión

34.48%

Proporción de mujeres en puestos de alta gerencia, es decir, máximo dos niveles por debajo del CEO.

12.5%

Proporción de mujeres en puestos gerenciales (alta gerencia, gerencia y jefatura) en funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas) como % de todos esos gerentes

19.05%

Proporción de mujeres en puestos relacionados con STEM – (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

53.85%

(% de mujeres sobre el total de puestos STEM)



401-1 ▶ Nuevas contrataciones y rotación de personal	Hombres	Mujeres
Cantidad de nuevos empleados	496	
Menores de 30 años	130	148
Entre 30 y 50 años	84	129
Mayores de 50 años	3	2
Tasa de contratación de nuevos empleados	61.13	83.04
Cantidad de retiros de empleados	192	301
Tasa de rotación de personal	54%	89%
Tasa de rotación de personal voluntaria	34.3%	59.8%

Causales de retiro de personal	Total 2024
Despido	20
Renuncia voluntaria	322
Mutuo acuerdo	8
Jubilación	2
Fallecimiento	0

Antigüedad en la organización	Hombres	Mujeres
Menos de 3 años	184	239
Entre 3 y 6 años	65	58
Entre 6 y 9 años	23	21
Entre 9 y 12 años	17	5
Más de 12 años	66	13

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

Bienestar laboral

En Terpel, nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo que prioriza el bienestar, el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores, 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 2024, ejecutamos diversas iniciativas para promover el bienestar integral de nuestro personal. Realizamos campañas de monitoreo psicosocial y de ruido, llevamos a cabo exámenes médicos ocupacionales y proporcionamos seguimiento continuo a la salud de nuestros trabajadores. 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 60 SuperT cotidianos y 52 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 y seguro oncológico
10. Programa de reconocimiento por años de servicio (quinquenos)
11. Canasta de navidad y regalos de navidad para hijos menores de 15 años
12. Bono por resultados para posiciones gerenciales

Este año evaluamos la satisfacción de nuestros trabajadores mediante una metodología 100 % virtual y anónima, diseñada para medir los índices de confianza, felicidad y compromiso. Los resultados globales reflejaron un incremento de 4.8 puntos en comparación con 2022, con mejoras en cada uno de los tres indicadores evaluados. Esto nos permitió superar nuestra meta, que inicialmente era mantener el resultado del año anterior.

Entre nuestras principales fortalezas se destacan la reputación de la marca, el diálogo abierto con los jefes, la libertad en el trabajo, el trato justo y el buen ambiente entre compañeros. Por otro lado, identificamos oportunidades de mejora, como la necesidad de un mayor acercamiento del Comité Ejecutivo y la ampliación de opciones de desarrollo profesional dentro de la organización, tanto a nivel local como regional.

Medición de la Satisfacción Laboral	2024	
	Hombres	Mujeres
Satisfacción Laboral	78.51	74.50
Confianza	81.50	69.10
Compromiso	71.7	70.20
Felicidad	83.70	80.40
Porcentaje de trabajadores que contestaron la encuesta	92.69	88.46
Meta esperada	71.5	71.5

En Terpel Perú protegemos la maternidad y paternidad de nuestros trabajadores. Otorgamos los beneficios establecidos por la ley, garantizando el bienestar de nuestros trabajadores.

Las licencias incluyen:

- **Licencia por maternidad:** 98 días calendario.
- **Licencia por paternidad:** 10 días calendario.

Facilitamos la programación de vacaciones para que puedan disfrutarlas junto con las licencias de maternidad o paternidad. La normativa también establece un período de lactancia de un año, durante el cual las trabajadoras tienen una reducción de una hora en su jornada laboral diaria para dedicarla a la lactancia materna. Como parte de nuestro compromiso con la conciliación laboral y familiar, contamos con lactarios totalmente equipados en nuestra sede de San Isidro y en la Planta de Lubricantes del Callao, promoviendo así la lactancia materna en un entorno adecuado y seguro.

Licencia de maternidad/ paternidad	Hombres	Mujeres
Número de trabajadores que se acogieron al permiso por licencia posnatal	4	13
Número de días promedio de licencia	10	98

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 trabajadores.

Formación y desarrollo

Durante el 2024, llevamos a cabo diversas capacitaciones para fortalecer el conocimiento y las competencias de nuestros trabajadores en distintas áreas fundamentales.

- **Políticas corporativas:** código de ética, compras, derechos humanos, cumplimiento, libre competencia, protección de datos personales, servicios administrativos y prevención del hostigamiento sexual.
- **Seguridad, normatividad y sostenibilidad:** ciberseguridad, legislación sobre tercerización e intermediación, manejo defensivo, trabajo en altura, inspección de equipos, manejo de residuos, sensibilización sobre ahorro de agua y energía, plan de emergencia y evacuación, permisos de trabajo, manejo de extintores, manipulación de cargas manuales, investigación de incidentes, programa de observación de comportamiento (AES, ATS), manejo de productos químicos y medición de tanques.
- **Capacitación PITS para Estaciones de Servicio (EDS) y Tiendas de Conveniencia:** escuela de alto rendimiento ESAN (regulación de EDS), taller de lenguaje de señas, taller *transforma tu energía*, plan de contingencia y asuntos ambientales.
- **Cursos en Clase T:** conceptos básicos de medición de hidrocarburos, medición de tanque estacionario, *cuidando a mi equipo*, *movilízate con tus cinco sentidos*, entre otros.



En 2024 invertimos USD\$ 172.014, en programas de formación para desarrollar las competencias de nuestros trabajadores a través de 152 cursos dictados que lograron un índice de satisfacción del 95% y una recomendación del 85%.

Nuestro objetivo estuvo enfocado en el desarrollo de competencias específicas para el logro de nuestros objetivos. Para lograrlo, ejecutamos los siguientes espacios de formación:

- **Taller de Desarrollo de Habilidades:** tales como innovación, gestión de recursos, solución de problemas, liderazgo (pensamiento analítico, toma de decisiones, análisis estratégico), negociación y persuasión (trato con proveedores, clientes internos y externos, contratistas, personal) y gestión del cambio.

- **Programa de Gestión y Liderazgo Efectivo** que incluye temáticas relacionadas con trabajo en equipo, coaching, delegación, comunicación efectiva, entre otros temas.

Movilidad interna	Hombres	Mujeres
Número total de vacantes abiertas	493	
Número total de vacantes llenadas internamente	27	20
% de movilidad interna	12.56%	7.19%

404-1 ▶ Promedio de horas de formación por empleado – por categoría laboral (2024)

Alta dirección

0

Gerentes

22.5

Directores

32.33

Jefes/Ejecutivos

28.55

Analistas/Supervisores

19.21

Técnicos/Asistentes

27.88

Operarios

5.8

Hombres

16.21

Mujeres

6.73

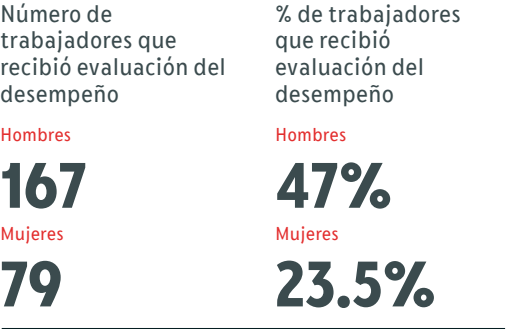


Capacitación	Número de asistentes	Porcentaje de asistencia	Horas de capacitación
Cumplimiento Penal y Libre Competencia	223	97.38%	6 horas
Datos Personales	224	89.24%	3 horas
Delitos Tributarios	43	89.58%	1 hora
Total	490	n/a	10 horas

Además, para Terpel Comercial del Perú S.R.L. Terpel Perú S.A.C y Terpel Aviación del Perú S.R.L se desarrollaron capacitaciones relacionadas al compliance corporativo, las temáticas sobre las que se capacitaron fueron: cumplimiento penal libre competencia, protección de datos personales y delitos tributario está última dirigida a personal de finanzas, en estas capacitaciones. Se invirtió un total de 8,590 USD en total.

Este año realizamos mejoras en nuestra plataforma de gestión de talento con adecuaciones a SAP SuccessFactors (antes SAP Business One) mediante una inversión de USD 50,024.96, fortaleciendo la administración de procesos organizacionales. Adicionalmente, adquirimos licencias de UBITS, brindando a nuestros trabajadores acceso a contenidos educativos de Wobi, Harvard, libros y otros recursos para su desarrollo profesional. Asimismo, implementamos la plataforma E-Habilis, una herramienta para la gestión y creación de contenidos y planes de formación, con una inversión de USD 15,900, facilitando el aprendizaje continuo en nuestra organización.

404-3 ▶ Evaluación del desempeño



Asimismo, continuamos con el seguimiento a la gestión del cambio, trabajando en alineación con nuestra casa matriz para asegurar que todo el personal esté alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

Número de atendedores	Hombres	Mujeres
Atendedores nacionales	91	232
Atendedores extranjeros	0	0
Número total de EDS	27	

Salud y seguridad en el trabajo

En Terpel la incorporación de prácticas de salud y seguridad en el entorno laboral van más allá de ser una obligación legal para ser un compromiso ético con nuestro equipo. Trabajamos para procurar entornos que generen 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, impulsando las condiciones para fomentar 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.

403-1 ▶ Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que cumple con los requerimientos legales locales, así como con las licencias, permisos de operación y nuestra póliza interna. (403-8) Este sistema cubre al 100% de nuestros trabajadores, garantizando un entorno laboral seguro y alineado con los estándares exigidos. Dentro de nuestra gestión en SST, realizamos capacitaciones en salud, inspecciones en las áreas de trabajo y evaluaciones médicas periódicas. Adicionalmente, llevamos a cabo monitoreos constantes de agentes ocupacionales para garantizar condiciones óptimas de trabajo. El desarrollo y cumplimiento de estas acciones son supervisados de manera continua por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), asegurando así el bienestar de nuestro equipo y el cumplimiento de la normativa vigente.

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). Consideramos también estrategias como la metodología de los 5 porqués para el análisis de incidentes y una matriz IPER para la valoración de los riesgos, la cual considera la probabilidad y la severidad y medidas de control para mitigar el riesgo.

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. Este comité se reúne mensualmente para identificar riesgos, dar a conocer los resultados de los principales indicadores, aprobación de documentos y/o realizar inspecciones en caso de ser necesario.

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 en seguridad, posteriormente pasa recibe una inducción en el puesto de trabajo y finalmente a lo largo del año recibe aprendizaje de los cursos programados en la matriz de capacitaciones.

En 2024 ofrecimos formación a nuestros trabajadores en:

- Orden y limpieza en el área de trabajo
- Seguridad y salud en el teletrabajo
- Capacitación en primeros auxilios
- Procedimientos de alerta en emergencias
- Uso y mantenimiento de extintores
- Conservación auditiva
- Protección respiratoria
- Recepción y manipulación de gases comprimidos
- Plan de higiene y seguridad química en el laboratorio (Laboratory Chemical Hygiene and Safety Plan)
- Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos (IPER-Laboratorio)

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, trabajadora social, compañías de seguros privados para el personal y el seguro social. Promovemos campañas de vacunación gratuitas y fomentamos las pausas activas de manera transversal en las jornadas laborales.

Terpel Aviación del Perú S.R.L (Combustible Aviación)

403-9 ▶ Accidentes laborales	Empleados	Contratistas
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	2	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	2.31	-
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tipo de lesiones causadas por los accidentes laborales	Golpes por objetos en mano y alta presión en pies	
Cantidad de horas trabajadas	173,240	37,938

Terpel Comercial del Perú S.R.L (Lubricantes)

403-9 ▶ Accidentes laborales	Empleados	Contratistas
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	1	2
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	1	2
Número de lesiones por accidente laboral registrables	1	2
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	4.1	14.68
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	1
Tipo de lesiones causadas por los accidentes laborales	Fractura de falange	
Cantidad de horas trabajadas	404,600	-

403-10 ▶
Al cierre del 2024 no se presentan casos de dolencias o enfermedades laborales, ni fallecimientos producto de enfermedades laborales.

Terpel Perú S.A.C (Combustibles)

- Se calcula con base sobre 200,000 horas (OSHA) debido que contamos con menos de 500 trabajadores.

403-9 ▶ Accidentes laborales	Empleados	Contratistas
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	23	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	4.83	-
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tipo de lesiones causadas por los accidentes laborales	Caida de capot en cabeza	
Cantidad de horas trabajadas	953,102	-

Relacionamiento con clientes

En Terpel, las personas son el eje central de nuestra estrategia. Nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes y consumidores experiencias ágiles, cálidas y de la más alta calidad en cada una de nuestras líneas de negocio. Nuestra gestión, orientada a la excelencia, se enfoca en fortalecer la confianza y satisfacción de quienes nos eligen, mejorar la percepción de nuestra marca y fomentar su lealtad.

Durante 2024, implementamos iniciativas orientadas a la optimización de procesos, la mejora continua en experiencia de servicio y el fortalecimiento de nuestra capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes. Esto lo logramos mediante la implementación de estándares más elevados y un modelo de gestión basado en la innovación para fortalecer la conexión con nuestros clientes y optimizar su experiencia en cada punto de contacto.

	2022	2023	2024
Número total de clientes	527	829	967

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.

En el negocio de combustibles trabajamos para garantizar altos estándares de servicio y mejorar la satisfacción de nuestros clientes, por lo cual realizamos evaluaciones periódicas de cliente oculto en nuestras estaciones de servicio. A través de estas evaluaciones, medimos el cumplimiento de nuestras metas en aspectos clave como protocolo de atención al cliente, limpieza, seguridad, iluminación y actitud del personal. Además, analizamos distintos atributos de nuestra imagen en estación, incluyendo la presentación y estado de baños, islas y patios, jardines, canopy, tótem, uniformes, surtidores, señalización, publicidad y áreas de oficina. Estos controles nos permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del cliente en cada una de nuestras estaciones.

Para atender consultas, reclamos y sugerencias, contamos con diversos canales de comunicación que facilitan la interacción con nuestros clientes. A través de nuestras redes sociales, como Instagram y Facebook, recibimos mensajes directos con sus inquietudes. También disponemos de un correo corporativo (canales.peru@terpel.com) donde centralizamos las comunicaciones de los clientes. Adicionalmente, en cada una de nuestras estaciones de servicio, los clientes pueden registrar sus quejas o reclamos de manera presencial en nuestro libro de reclamaciones, ya sea físicamente o virtual. Estos canales nos permiten gestionar sus necesidades de manera eficiente y fortalecer nuestra relación con ellos.

En el negocio de Lubricantes, por su parte, implementamos diversas acciones para mejorar la satisfacción de nuestros clientes, optimizando procesos clave y fortaleciendo la comunicación con ellos. Entre las mejoras, se internalizaron los procesos de toma de pedidos y análisis de facturación, que antes eran gestionados por un outsourcing, permitiendo un mayor control y eficiencia. También se reorganizó el proceso de order to cash, asignando cuentas por cartera a los analistas de soporte al negocio, lo que agilizó la gestión de cobranzas y mejoró la comunicación en temas de facturación. Además, se realizaron reuniones periódicas con clientes y visitas a sus almacenes en el interior del país para identificar oportunidades de mejora. Para optimizar la gestión de pedidos, los analistas fueron reubicados en la planta de lubricantes junto al área de distribución, obteniendo información en tiempo real sobre el estado de los pedidos, lo que ha sido altamente valorado por nuestros clientes.

En términos de comunicación, se estableció contacto directo entre los clientes y los analistas de toma de pedidos mediante celulares y una línea fija en la fábrica, fortaleciendo la relación comercial con los equipos de compras y logística. Asimismo, se llevaron a cabo reuniones periódicas entre las áreas de ventas, suministros y distribución para revisar indicadores de servicio y detectar oportunidades de mejora. Un aspecto clave fue el incremento en la exactitud de facturación del 88% al 95%, minimizando errores y reprocesos, y garantizando una mejor experiencia para los clientes. Para atender pedidos, sugerencias y consultas, los analistas de servicio al cliente de Perú lideran la gestión de atención, mientras que el registro de reclamos continúa a cargo de un outsourcing especializado.

Gracias a esta gestión, en 2024 alcanzamos un puntaje de 4.4 sobre 5 en satisfacción del servicio e imagen de la empresa, lo que representa un 88% de satisfacción de nuestros clientes. En ambos aspectos alcanzamos las metas trazadas.

Relacionamiento con comunidades

Contribuimos al desarrollo y bienestar de las comunidades donde operamos a través de programas y acciones encaminados a mejorar sus condiciones de vida y vocaciones sociales. Entendemos que somos actores activos en el acompañamiento a poblaciones y organizaciones sociales afines a nuestros principios y valores corporativos y a nuestro compromiso como Aliado País. Trabajamos en colaboración con gobiernos, actores locales y beneficiarios para maximizar el impacto de nuestras iniciativas y asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Nuestra visión incluye un compromiso con el diálogo abierto, la escucha activa y la disposición genuina para llegar a acuerdos que generen beneficios compartidos. Sabemos que la clave del éxito está en construir relaciones basadas en confianza, respeto y un propósito común.

Inversión social

En 2024 nuestra inversión social total ascendió a \$ 13,640 dólares¹. Estos fueron invertidos de la siguiente manera:

- **Educación:** durante el 2024, realizamos tres donaciones enfocadas en fortalecer la educación y el desarrollo de niños y jóvenes en el Callao. A través de la ONG Despega, destinamos USD\$2,954 para financiar clases de lectura y expresión escrita en el Colegio de primaria María Reiche del Callao (dentro del área de influencia de la planta de lubricantes), con el objetivo de apoyar a estudiantes con dificultades en el aprendizaje

y mejorar sus habilidades lectoescritoras. Adicionalmente, aportamos USD\$4,820 a la misma organización para impulsar el aprendizaje del inglés, el liderazgo y las habilidades blandas en los estudiantes con mejor desempeño académico, promoviendo su desarrollo integral. Por otra parte, realizamos una donación de USD\$ 2,008 al Instituto Peruano de Fomento Educativo (Escalo), con el propósito de respaldar a jóvenes talentosos de escasos recursos en la continuidad y culminación de sus estudios a nivel nacional.

- **Relacionamiento comunitario:** Durante el año, realizamos diversas acciones para fortalecer nuestro vínculo con la comunidad del Callao, enfocándonos en el bienestar social y ambiental. En el aniversario de la Posta Médica de Puerto Nuevo (dentro del área de influencia de la planta de lubricantes), donamos alimentos para la celebración, apoyando así la integración y el bienestar de los residentes. Asimismo, participamos en la campaña navideña de la Municipalidad Provincial del Callao, contribuyendo con 250 panetones y víveres para la elaboración de canastas navideñas, beneficiando a numerosas familias de la zona. También entregamos 80 panetones al Comedor de Edad de Oro, brindando un gesto de apoyo a los adultos mayores en situación de vulnerabilidad. Además, colaboramos con el Colegio María Reiche en el cierre del año escolar, donando 20 panetones para estudiantes y sus familias, reforzando nuestro compromiso con la comunidad educativa. Finalmente, llevamos a cabo una jornada de plantación de 63 árboles y 165 metros cuadrados de césped en los

alrededores de nuestra planta de lubricantes con el apoyo de la Municipalidad Provincial del Callao, promoviendo un entorno más verde y saludable, mientras fomentamos la conciencia ambiental entre nuestros voluntarios y la comunidad. Para la ejecución de estas actividades de relacionamiento comunitario invertimos USD\$3,858.42.

Voluntariado corporativo

En Terpel vemos el voluntariado corporativo como una oportunidad de influir positivamente en las comunidades mientras reafirmamos valores en nuestros trabajadores. A lo largo del año, llevamos a cabo tres iniciativas de voluntariado corporativo enfocadas en fortalecer la educación y mejorar el entorno en la comunidad del Callao.

La primera fue el programa “Alfabetización y Comprensión Lectora”, desarrollado en alianza con la ONG Despega, con el objetivo de mejorar las habilidades de lectura y escritura de los estudiantes de 2° a 4° de primaria de la I.E. María Reiche. Ante los bajos índices de comprensión lectora en el país, diseñamos un programa basado en metodologías innovadoras como DIME y Flipped classroom, donde docentes y voluntarios acompañaron a los niños en talleres didácticos que fortalecieron sus competencias comunicativas y su confianza en el aprendizaje.

De manera complementaria, impulsamos el voluntariado “Futuros Líderes”, también en colaboración con la ONG Despega, dirigido a estudiantes destacados de 1° a 6° grado de

primaria. A través de este programa, brindamos talleres para reforzar sus habilidades en inglés y desarrollar competencias esenciales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el liderazgo, preparándolos para un mejor desempeño académico y personal.

Por último, trabajamos por la recuperación de espacios verdes en la zona industrial del Callao mediante una jornada de voluntariado en la que sembramos 20 árboles Meijó, 165 m² de césped, 17 plantas durantas y 26 plantas tecomarías en macetas de cemento pulido en la Avenida Contralmirante Mora y la calle Ignacio Mariátegui. En esta iniciativa unimos esfuerzos con la Municipalidad Provincial del Callao y contamos con la participación de voluntarios de Terpel Comercial del Perú S.R.L, Terpel Perú S.A.C y Terpel Aviación del Perú S.R.L, así como de dos contratistas. Esta actividad nos permite aportar para mejorar el entorno urbano y la calidad del aire, reforzando el compromiso de nuestros trabajadores con el bienestar ambiental y el desarrollo sostenible de la comunidad.

¹ Considerando una tasa de cambio de 3.734 soles por dólar.

Innovación, desarrollo tecnológico y ciberseguridad

La ciberseguridad que acompaña nuestras estrategias de transformación digital y la protección de datos son pilares fundamentales de nuestra estrategia empresarial. 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.

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.

Además, entendemos que la protección de los datos personales de nuestros clientes y colaboradores es fundamental para mantener la confianza y garantizar un manejo responsable de la información. Por ello, estamos comprometidos con el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos personales, implementando políticas y procedimientos que aseguran la confidencialidad, integridad y seguridad de toda la información que gestionamos.

Promovemos una cultura interna orientada a la protección de datos, capacitando a nuestro equipo de manera anual. En el 2024 se realizaron tres capacitaciones en formato híbrido, asistiendo 224 personas.

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.

FB-FR-230a.1 ▶

En 2024 no se presentaron filtraciones de datos donde estuviera involucrada la información personal de los clientes ni de ningún otro grupo de interés.

Transformación digital y desarrollo tecnológico

En línea con nuestra visión estratégica, seguimos impulsando la transformación digital para fortalecer nuestra competitividad y eficiencia operativa. La automatización de procesos y la adopción de soluciones digitales han generado mejoras tangibles en nuestra operación,

optimizando recursos, reduciendo tiempos y mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Durante 2024, avanzamos significativamente en este frente. Implementamos la automatización del proceso de comercialización de combustibles en la línea mayorista mediante RPA (Automatización Robótica de Procesos), lo que redujo los tiempos de atención y facilitó el crecimiento de las ventas sin necesidad de integrar más recursos. La eliminación de tareas manuales repetitivas nos ha generado ahorros significativos en tiempo y recursos. Además, hemos iniciado la exploración de Machine Learning para mejorar la toma de decisiones y optimizar el análisis de datos, sentando las bases para el desarrollo de soluciones de inteligencia artificial con impacto a largo plazo.

Por otro lado, evaluamos iniciativas para integrar IA en procesos de alto impacto, como la personalización de la experiencia del cliente, la predicción de la demanda y el mantenimiento predictivo. Estos avances no solo refuerzan nuestra eficiencia operativa, también consolida nuestro compromiso en la adopción de tecnologías disruptivas. Seguiremos impulsando nuestra transformación digital, asegurando que la tecnología potencie cada aspecto de nuestra operación y nos mantenga a la vanguardia del mercado.

Digitalizamos la recepción de documentos de compra, eliminando tareas manuales y mejorando la validación y trazabilidad. Adoptamos proactivamente las guías de remisión electrónicas, optimizando el registro y gestión de información antes de que su uso sea obligatorio.

Finalmente, estandarizamos la gestión de contratos con plataformas digitales, agilizando firmas y reduciendo el uso de papel, en línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Estas iniciativas han fortalecido nuestra capacidad operativa y nos han permitido enfocarnos en actividades estratégicas de alto valor.



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

Mobil en Peru 

[mobilenperu](#) 

[MobilenPeru](#) 

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

Terpelperu 

[TerpelenelPeru](#) 