



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2014



Comité Ejecutivo Organización Terpel

Sylvia Escovar Gómez

Presidente

Daniel Perea Villa

Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

Kenneth Alexander Siefken Consuegra

Vicepresidente de Mercadeo

Tony Quintero Mejía

Vicepresidente Comercial Combustibles

Juan Pablo Giraldo Bejarano

Vicepresidente de Lubricantes

José Carlos Barreto Barrios

Vicepresidente de Operaciones y Logística

María Mercedes Carrasquilla Barrera

Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativo

Óscar Andrés Bravo Restrepo

Vicepresidente de Finanzas Corporativas

Coordinación del reporte

Tatiana Lorena Orjuela Cabrera

Jefe de Responsabilidad Corporativa

Asesoría

CREO, Constructores de Responsabilidad y Ética Organizacional

Verificación independiente

Deloitte & Touche Ltda.

Concepto y diseño gráfico

Typo Diseño Gráfico Ltda.

Fotografía

Nelson Cárdenas

Alejandra Parra

Corrección de estilo

Óscar Henry Hernández



Red Pacto Global
Colombia

Agradecemos a todos los empleados que participaron en la construcción de nuestro Informe de Sostenibilidad 2014.

Para ampliar información sobre la gestión sostenible de la Organización Terpel S.A. por favor consulte:

<http://www.terpel.com>

<http://www.fundacionterpel.org>

Tatiana Lorena Orjuela: tatiana.orjuela@terpel.com

4 SOSTENIBILIDAD

16 LO QUE HACEMOS

52 CON QUIÉN LO HACEMOS

77 CÓMO LO HACEMOS

97 POR QUÉ LO HACEMOS

108 TABLA GRI



**MENSAJE DEL
PRESIDENTE
VI INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2014**



Terpel, a lo largo de sus 47 años de historia, se ha transformado y se ha adaptado a los nuevos contextos para seguir cumpliendo con el propósito que le dio origen a la compañía: servirle a los colombianos. Por eso nuestra estrategia de negocio tiene como premisa y primer objetivo ser la marca número uno en el corazón de las personas. Esto quiere decir, ser reconocida y preferida por cada estudiante, por cada conductor, por cada empleado, por cada viajero y, en general, por todos los que entran en contacto con nuestra marca. Esto también quiere decir sostenibilidad: con cada acción y decisión que realizamos y adoptamos hoy, buscamos que nos prefieran en el futuro para generar valor en el largo plazo.

En los foros y conferencias a los que fuimos invitados a participar durante el año, hemos reiterado nuestra aseveración de que nosotros no vendemos gasolina, que nosotros vendemos experiencias memorables. Lo más importante no es lo que hacemos, sino cómo lo hacemos: con claros criterios orientadores de calidez, sostenibilidad y responsabilidad.

Un balance de nuestra visión integrada de la sostenibilidad nos permite hoy comunicarles a nuestros grupos de interés los avances y resultados de nuestros compromisos en los ámbitos social, económico y ambiental.

En el económico, durante 2014, además de reportar sólidos resultados financieros, llegamos a la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), y por segundo año consecutivo recibimos el reconocimiento IR, que destaca nuestras prácticas frente a los inversionistas.

En lo ambiental, continuamos trabajando por ofrecer productos cada día más amigables con el entorno a través de nuestra estrategia de consumo responsable. Asimismo, nos consolidamos como líderes en la distribución de gas natural vehicular, un combustible más limpio y ambientalmente amigable.

En la organización Terpel hablamos día a día de nuestra estrategia social y de la importancia que para nosotros tiene ser un Aliado del País en todas las regiones de Colombia. Este año destacamos que la Fundación Terpel cumplió 10 años de trabajo comprometido con el mejoramiento de la calidad de la educación en Colombia: una década contribuyendo a la formación de los líderes del mañana, beneficiando a más de 400 mil niños y niñas a lo largo y ancho del país.

Más educación genera más oportunidades, más oportunidades ayudan a cerrar brechas sociales, menos brechas sociales significan menos pobreza. Alimentar ese círculo virtuoso seguirá siendo la hoja de ruta de la Fundación Terpel.

Por otra parte, en 2015 asumiremos el reto de medirnos con el estándar del Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI, por sus siglas en inglés), reconocido por evaluar el desempeño de las empresas líderes en sostenibilidad a nivel mundial. Cuento con todo nuestro equipo para asumir este desafío con responsabilidad y excelencia.

Gracias equipo Terpel, gracias aliados estratégicos por hacer parte de los logros que hoy presentamos en nuestro VI informe de sostenibilidad.

Su dedicación, su disciplina y su trabajo constante nos permiten seguir construyendo el futuro de una compañía colombiana comprometida con el desarrollo y el bienestar de este país.

Sylvia Escovar Gómez
Presidente Terpel

ACERCA DEL INFORME

En nuestro sexto informe corporativo de sostenibilidad, presentamos a nuestros grupos de interés los logros, metas alcanzadas y retos, la gestión sostenible de Terpel en Colombia, Panamá, Ecuador, Perú, México y República Dominicana y en cada uno de nuestros negocios: Estaciones de Servicios (EDS), Gas Natural Vehicular (GNV), Servicios Complementarios, Lubricantes, Aviación, Marinos e Industria.

Acerca del informe. Aspectos Generales. G4-17 en tabla GRI

El informe muestra los principios que orientan nuestras actividades. Continuamos con la estructura por capítulos, en esta ocasión contamos con cinco, donde todos nuestros grupos de interés encontrarán respuesta a sus inquietudes y temas en particular.

En el capítulo de sostenibilidad, presentamos información sobre nuestra estrategia competitiva dentro del concepto “Aliado País”. Este concepto nos ha permitido una gestión integrada de todas las dimensiones del negocio, generamos progreso y promovemos el desarrollo de manera integral en un entorno armonioso. El modelo de sostenibilidad y la obtención de la materialidad, permite conocer los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés y responder a ellos por medio de una estrategia clara.

“Lo que hacemos”, permite a nuestros clientes encontrar información sobre las líneas de negocio, con una descripción de las particularidades de los productos y servicios, y los aspectos que nos diferencian en el mercado. En este capítulo hacemos un recorrido por todos los países en donde Terpel tiene operaciones, conociendo más de cerca la red de servicios y su excelencia, lo que nos hace sentir cada día más orgullosos.

El equipo Terpel se podrá identificar en el capítulo “Con quién lo hacemos”. Nuestros empleados, afiliados y proveedores, son de suma importancia y en esta sección se evidencia su desarrollo, formación y desempeño. Además, se conocerán los beneficios de pertenecer a la compañía y los estándares de salud y seguridad con los que contamos, siempre pensando en nuestro entorno.



Comprometidos con la ética y transparencia en el proceso y toma de decisiones, creamos el capítulo “Cómo lo hacemos”. Este, da a conocer la estructura de gobierno corporativo. Asimismo, presentaremos los compromisos con el medio ambiente; el respeto y la promoción de los derechos humanos.

Finalmente, en el capítulo “Por qué lo hacemos”, reconocemos que nuestro propósito es trabajar como Aliado País y demostrar que estamos comprometidos con el desarrollo, la reconciliación y las causas sociales, a través de la Fundación Terpel y nuestros programas sociales que benefician a la comunidad, pensando en construir un mejor país.

Todas las cifras son reportadas en pesos colombianos, identificadas en las tablas como “cifras en COP, igualmente, y para tener parámetros de comparación con las alcanzadas en años anteriores, realizamos la conversión del dólar americano a peso colombiano, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado de cada año (TRM 2012: 1.798 pesos; TRM 2013: 1.868,895 pesos; TRM 2014: 2.000,99 pesos).

Este informe fue elaborado de acuerdo con la metodología del Global Reporting Initiative en su versión G4, con opción esencial “de conformidad” con la guía, e incluye nuestro proceso de materialidad. Adicionalmente cuenta con el aval por parte de GRI que certifica que nuestra sexta memoria da respuesta a los asuntos materiales de la compañía (Materiality Disclosures) en inglés. La información contenida en la versión impresa, así como en la exhaustiva ha sido verificada por la compañía auditora Deloitte & Touche.



Para acceder al informe exhaustivo ingrese a nuestra página web: www.terpel.com

SOSTENIBILIDAD

Terpel crece en forma responsable, rentable y sostenible a través de estrategias que nos permiten cuidar el entorno y cumplir las expectativas de nuestros grupos de interés. Desplegamos nuestro esfuerzo para ser la marca número uno en el corazón de los consumidores, que son el centro de nuestra estrategia competitiva.



LANZAMIENTO INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013

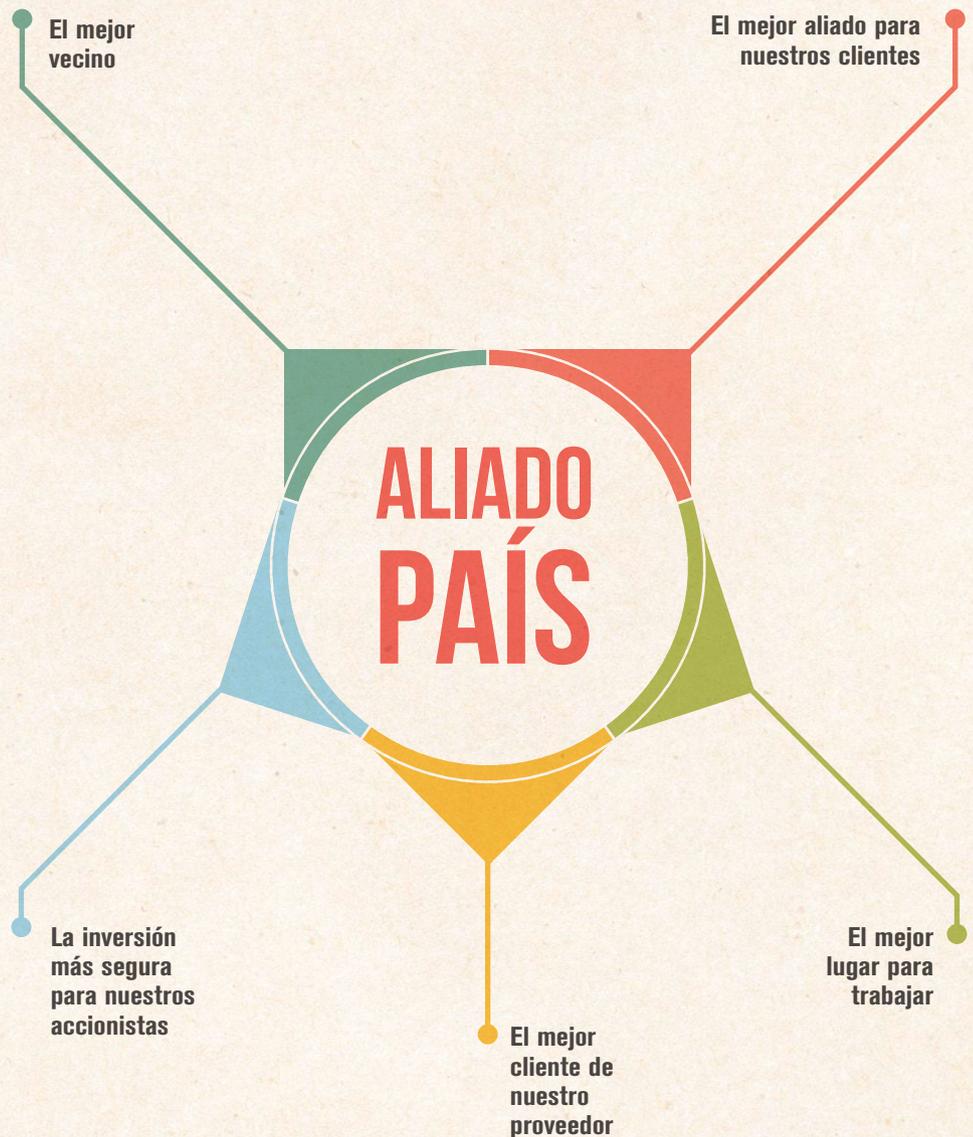
Durante 2014 realizamos la segunda gira regional, en la que presentamos los resultados de la gestión sostenible de 2013, dando continuidad al ejercicio de acercamiento y rendición de cuentas en una forma más directa con nuestros grupos de interés.

Con esta gira mostramos a nuestros *stakeholders* que estamos cumpliendo la promesa de revolucionar el mercado de combustibles del país, a través de una estrategia competitiva que genera valor para todos.

ALIADO PAÍS

Como líder en la distribución de combustibles en Colombia, nos hemos propuesto no solo ser una empresa sólida y rentable, sino además una compañía que promueve el desarrollo integral de las personas, forma a sus trabajadores, contribuye al bienestar de sus vecinos y aporta al futuro de Colombia con los programas de calidad educativa y liderazgo que adelanta la Fundación Terpel.

Siendo Aliado País, la responsabilidad social es parte de nuestra filosofía y es la motivación que nos inspira en el desarrollo de todas las operaciones que realizamos. Creemos que el éxito de una organización sostenible está en la pasión y vocación de servir.



MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Nuestro modelo de gestión sostenible está enmarcado en el propósito de ser Aliado País. Para ello, desarrollamos una operación orientada a alcanzar el equilibrio en lo económico, social y ambiental. Articulando nuestra estrategia competitiva, guiamos nuestras actividades cotidianas, porque lo que nos preocupa no es lo que entregamos sino cómo lo hacemos.



¿QUÉ HACEMOS EN TERPEL?

Contamos con un amplio portafolio de servicios y productos (EDS, GNV, Lubricantes, Aviación, Industria y Marinos) con los cuales orientamos las actividades cotidianas hacia la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Buscamos ser la mejor opción para nuestros grupos de interés, incorporando las mejores prácticas de Gobierno Corporativo como garantía de integridad y transparencia.

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Somos Aliado País y trabajamos para ir más allá de la calidad en los productos y servicios que ofrecemos, con el objetivo de contribuir al crecimiento y bienestar de la sociedad, mediante el equilibrio de los aspectos económico, social y ambiental.

¿CON QUIÉN LO HACEMOS?

Los principales destinatarios son nuestros grupos de interés.

Generamos experiencias gratas, a través de las cuales satisfacemos al máximo las necesidades de nuestros consumidores y de todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Apasionamos al equipo Terpel con nuestros valores y estrategia, contando así con una fuerza laboral motivada, respetada y comprometida, que va más allá de las expectativas.

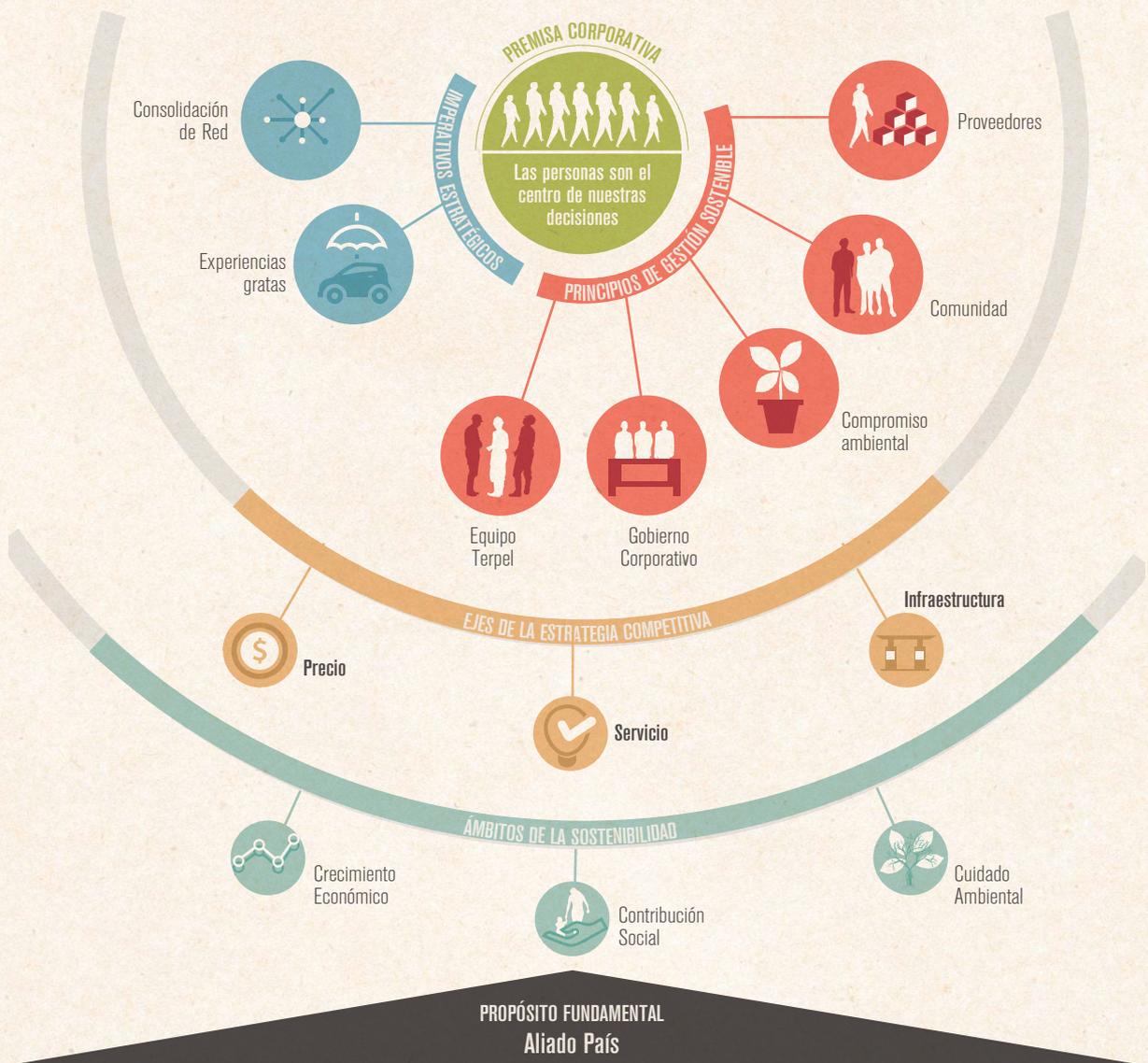
Trabajamos para consolidar una red, única, eficiente y homogénea que proporcione el mejor servicio, gracias a la relación de confianza con nuestros aliados comerciales.

Adelantamos una operación con altos estándares de calidad, que minimiza y previene cualquier riesgo sobre el medio ambiente y que se caracteriza por su seguridad.

Creemos de la mano de nuestros socios estratégicos: nuestros proveedores, para generar valor y beneficios mutuos que fortalezcan a nuestras organizaciones.

Buscamos ser la mejor opción para nuestros accionistas e inversionistas, incorporando las mejores prácticas de Gobierno Corporativo como garantía de integridad y transparencia.

Trabajamos para ser buenos ciudadanos corporativos, aportando al crecimiento económico, al bienestar y desarrollo de las comunidades.



MATERIALIDAD

Materialidad. Aspectos generales. G4-18 en tabla GRI.

Para la definición del contenido de este Informe de Sostenibilidad, en 2014 la Organización validó con los afiliados y proveedores de transporte los asuntos materiales que fueron priorizados con nuestro equipo directivo durante el periodo de 2013.

El proceso interno de priorización se llevó a cabo en tres pasos:

1. Identificamos los temas teniendo en cuenta el contexto (análisis comparativo del sector de comercialización de combustible, gas y lubricantes), nuestra estrategia

competitiva y asuntos sugeridos en estándares internacionales.

2. Realizamos reuniones con nuestros directivos en las que se priorizaron los asuntos.
3. Por último, cruzamos los puntajes evaluados por nuestros altos directivos con los asuntos relevantes que se están gestionando en nuestro sector, con el propósito de sincronizar la gestión de la sostenibilidad corporativa con las tendencias del sector.

Materialidad. Aspectos Generales. G4-19 en tabla GRI

Aliado País: Trabajamos con criterios de sostenibilidad, lo que nos ha permitido crecer de manera responsable y nos consolida como un aliado en los países donde operamos



Materialidad. Aspectos Generales. G4-20 y G4-21 en tabla GRI

ASPECTO	ASUNTO MATERIAL	CAPÍTULO	GRUPO DE INTERES INTERNO	GRUPO DE INTERES EXTERNO
	Aliado País	Sostenibilidad	Accionista e Inversionistas, empleados	Comunidad, clientes, (consumidores y afiliados), gobierno y proveedores
	Ciudadanía: Calidad de la educación, inversión social y reconciliación	Porqué lo hacemos / ciudadanía	Empleados	Comunidad
ECONOMÍA	Rentabilidad	Lo que hacemos / Desempeño económico	Accionistas e inversionistas, empleados	Proveedores, Clientes (consumidores y afiliados), Comunidad y Gobierno
	Acompañamiento afiliados, proveedores, clientes y consumidores	Lo que hacemos / Consolidación de Red, Gestión de proveedores	Accionista e inversionistas	Clientes (consumidores y afiliados), Proveedores
GOBIERNO CORPORATIVO	Gobierno Corporativo, transparencia	Cómo lo hacemos / Buen Gobierno	Accionistas e inversionistas	Gobierno y Proveedores
AMBIENTAL	Compromiso ambiental, Derrames, Huella de Carbono, residuos	Cómo lo hacemos / Compromiso Ambiental	Accionistas e inversionistas, empleados	Medio Ambiente, Gobierno, Comunidad, Clientes (consumidores, afiliados), Proveedores
LABORAL	Relaciones y condiciones laborales justas			
	Desarrollo del capital humano	Con quién lo hacemos / Equipo Terpel	Empleados	Medio Ambiente y Gobierno
	Condiciones seguras de la operación			
DERECHOS HUMANOS	Respeto y promoción de los DDHH	Cómo lo hacemos / Derechos Humanos	Accionistas e inversionistas, empleados	Proveedores, Clientes (consumidores, afiliados), Comunidad, Gobierno
ECONÓMICO Y AMBIENTAL	Tecnología e innovación	Lo que hacemos		Clientes (consumidores, afiliados)
ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL	Gestión de riesgo	Con quién lo hacemos / Equipo Terpel, Cómo lo hacemos / Gobierno Corporativo	Accionistas e inversionistas, empleados	Medio ambiente, Gobierno, Comunidad, Clientes (consumidores, afiliados), Proveedores

RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Relacionamiento con los Grupos de interés. Aspectos Generales. G4-26 en tabla GRI

Gran parte del éxito de las compañías se debe al buen relacionamiento que tienen con sus grupos de interés, por eso trabajamos en mantener un diálogo abierto y participativo con nuestros clientes, proveedores, accionistas, empleados, comunidades y organismos del gobierno con quienes la confianza es la base de la relación.

En 2014, con el objetivo de optimizar los procesos de la cadena de valor de la organización y establecer modelos de negocio gana - gana a mediano y largo plazo, realizamos un ejercicio de diálogo

con proveedores de transporte, quienes son nuestros socios estratégicos y con los afiliados. Los diálogos permitieron la captura de expectativas e inquietudes, con el objetivo de reforzar el relacionamiento y mejorar la gestión de la compañía.

Estas sesiones evidenciaron el compromiso que adquirimos con el crecimiento de nuestra cadena de valor para construir una marca sólida y una red de servicios sostenible a largo plazo.

28
SESIONES

263
EMPRESAS
PARTICIPANTES

16
CIUDADES

298
ASISTENTES

En 2014 lanzamos un nuevo canal de comunicación, "Terpel Sostenible". Es una publicación digital y trimestral que tiene como objetivo fortalecer

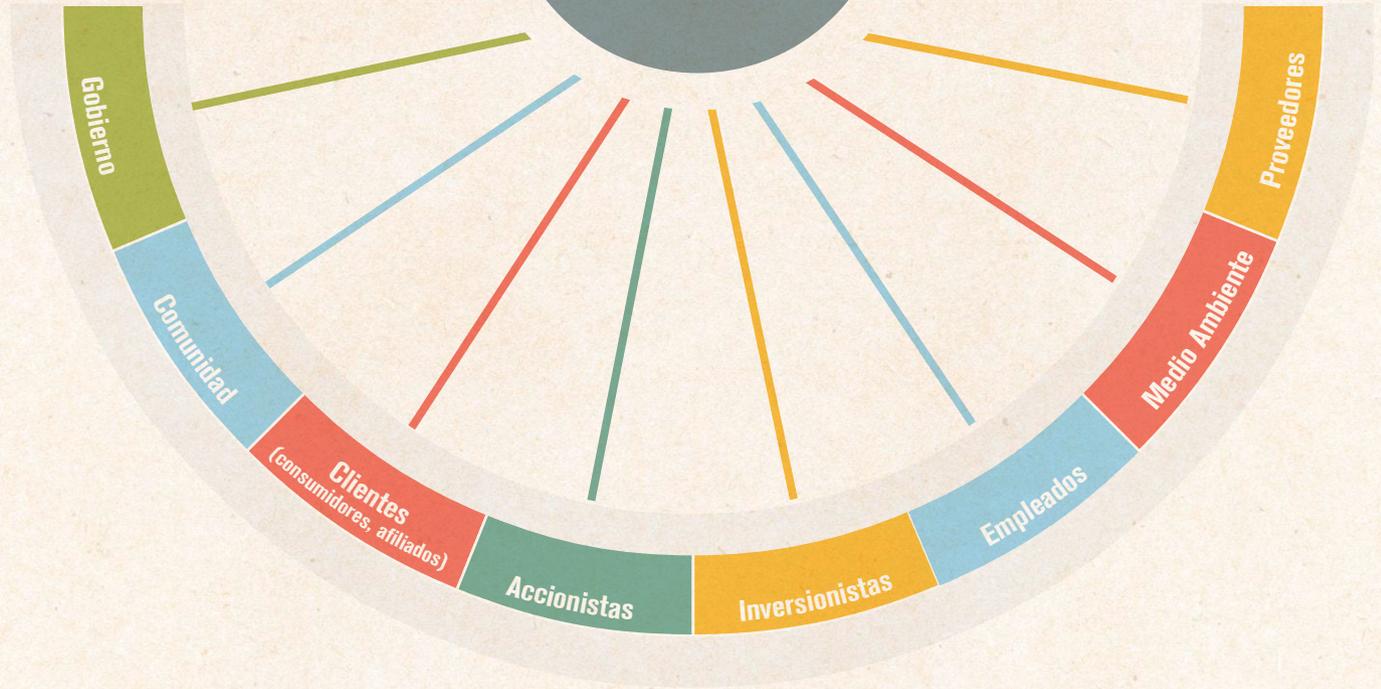
la comunicación y relación entre la compañía y sus grupos de interés. Para mayor información visite www.terpel.com

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En un proceso interno liderado por la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, definimos nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta las líneas de negocio (combustible líquido y GNV) y las dimensiones de la gestión sostenible (económica, social y ambiental).

TERPEL

Grupos de interés Aspectos Generales. G4-24 y G4-25 en tabla GRI



INTERNOS EXTERNOS

PROVEEDORES

Son nuestros socios estratégicos para optimizar los procesos de nuestra cadena de valor y establecer modelos de negocio gana-gana a mediano y largo plazo.

CLIENTES

Consumidores: Son el centro de nuestra estrategia y la razón de nuestro negocio, por ellos evolucionamos y trabajamos para ofrecerles el mejor servicio.

Afiliados: Son nuestros aliados y nuestro principal canal para posicionar la estrategia: "Terpel a tu servicio", y así convertirnos en la marca número uno de los consumidores.

GOBIERNO

Garante institucional de nuestra actividad comercial. Es un socio estratégico respecto a las condiciones políticas y jurídicas de nuestra operación.

COMUNIDAD

Habitantes y comunidades vecinas a nuestras plantas, EDS y ciudades en donde operamos.

ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Interesados directamente en la rentabilidad de la compañía. Son los dueños del capital de la compañía. Están divididos en inversionistas, accionistas mayoritarios y minoritarios.

EMPLEADOS

Entendemos que las organizaciones son las personas, por esta razón el equipo Terpel es el motor de nuestra operación.

LO QUE HACEMOS

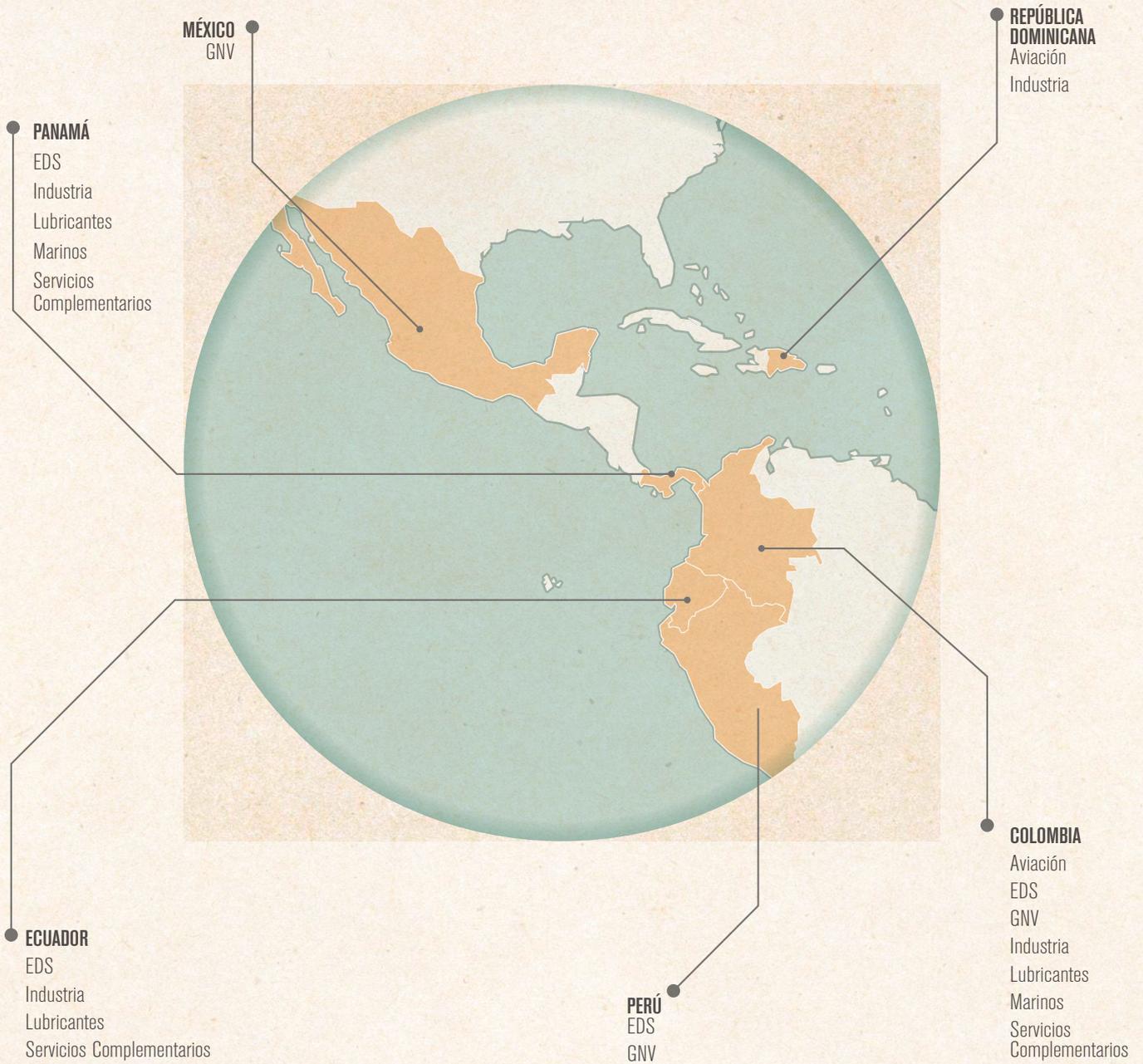




En Terpel trabajamos para las personas. Cada contacto con la compañía se convierte en una experiencia grata para nuestros clientes y consumidores, a través de nuestros siete segmentos de negocio.

NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

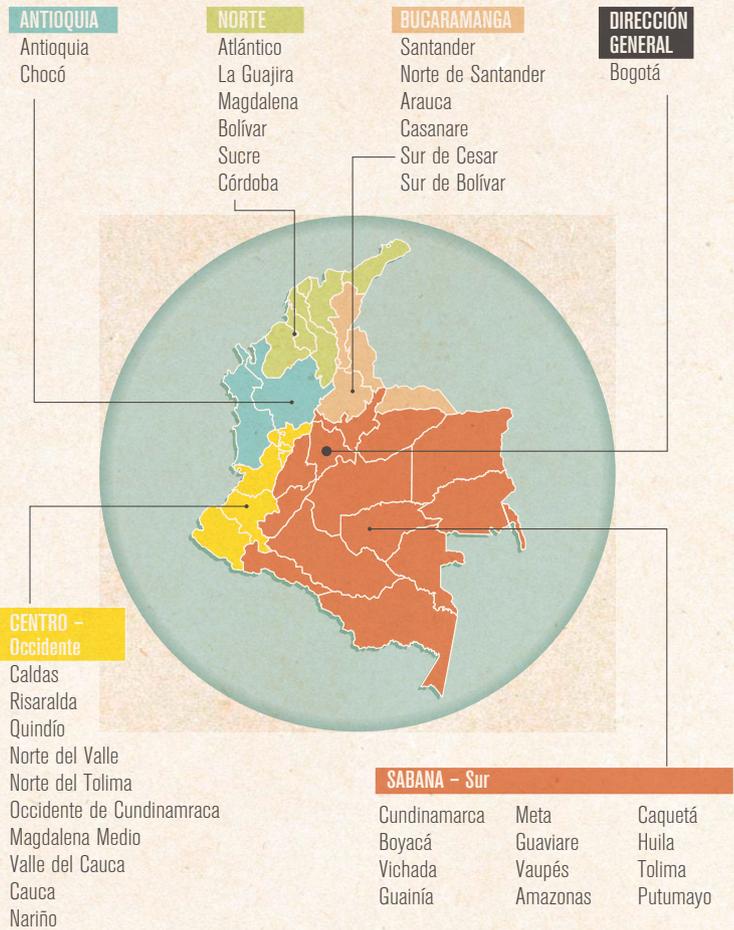
Líneas de negocio



Plantas en Colombia



División por regiones en Colombia



NUESTRA CULTURA CORPORATIVA

PROPÓSITO

Generamos experiencias gratas a nuestros clientes en todas nuestras líneas de negocio.

VISIÓN

En el año 2017, con un equipo altamente efectivo, seremos líderes en participación de mercado, con el mejor posicionamiento de marca, reconocidos como la número uno en servicios y por nuestro compromiso con el país.

VALORES

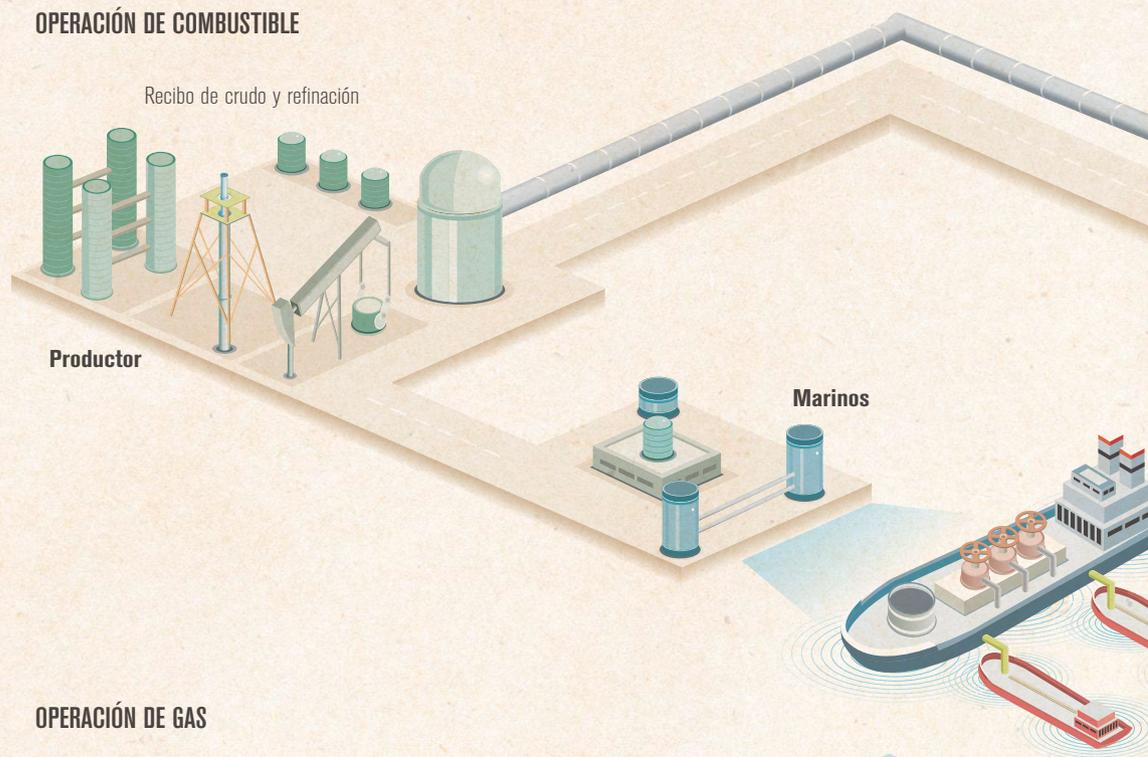
Integridad.
Respeto.
Confianza.

COMPORTAMIENTO

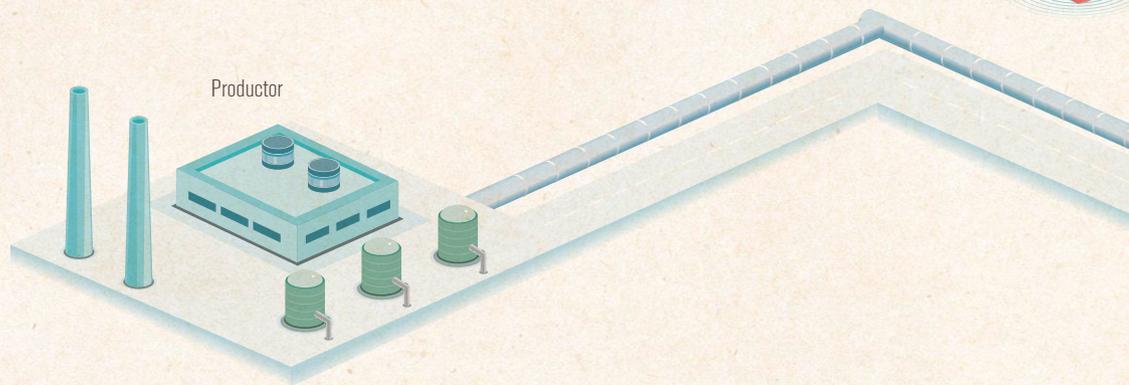
Actitud de servicio.
Orientación a resultados.
Disciplina estratégica.

NUESTRA CADENA DE VALOR

OPERACIÓN DE COMBUSTIBLE

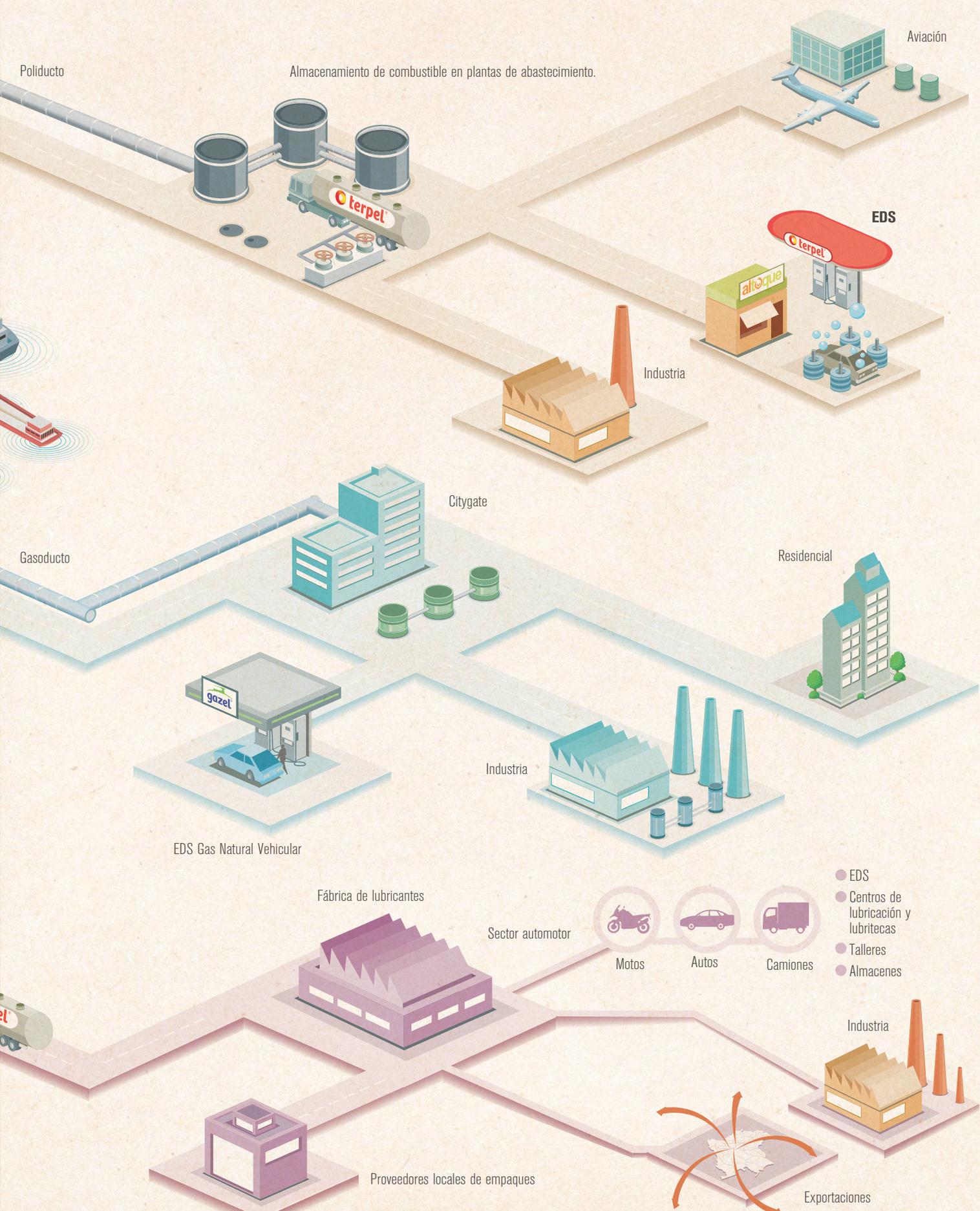


OPERACIÓN DE GAS



OPERACIÓN DE LUBRICANTES

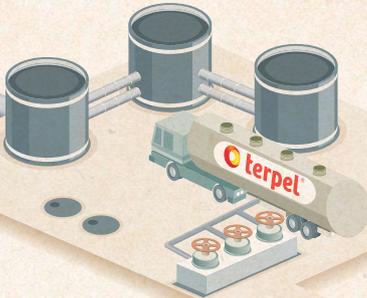
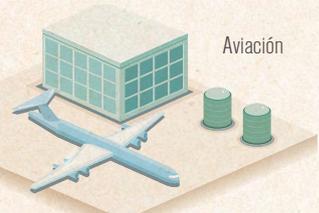




Poliducto

Almacenamiento de combustible en plantas de abastecimiento.

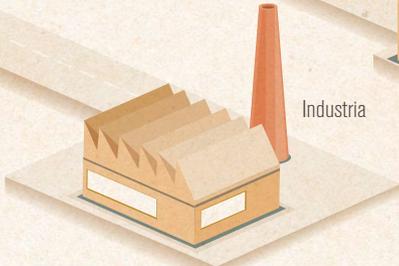
Aviación



EDS



Industria



Gasoducto

Citygate

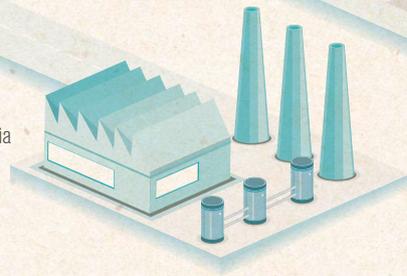


Residencial

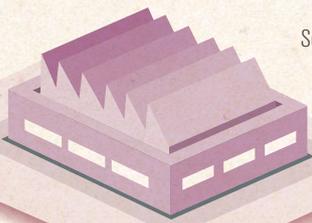


EDS Gas Natural Vehicular

Industria



Fábrica de lubricantes



Sector automotor



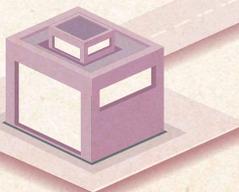
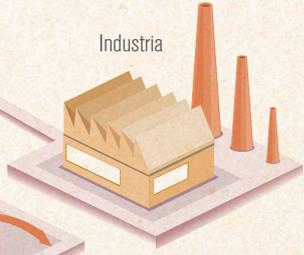
Motos

Autos

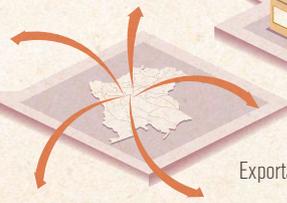
Camiones

- EDS
- Centros de lubricación y lubritecas
- Talleres
- Almacenes

Industria



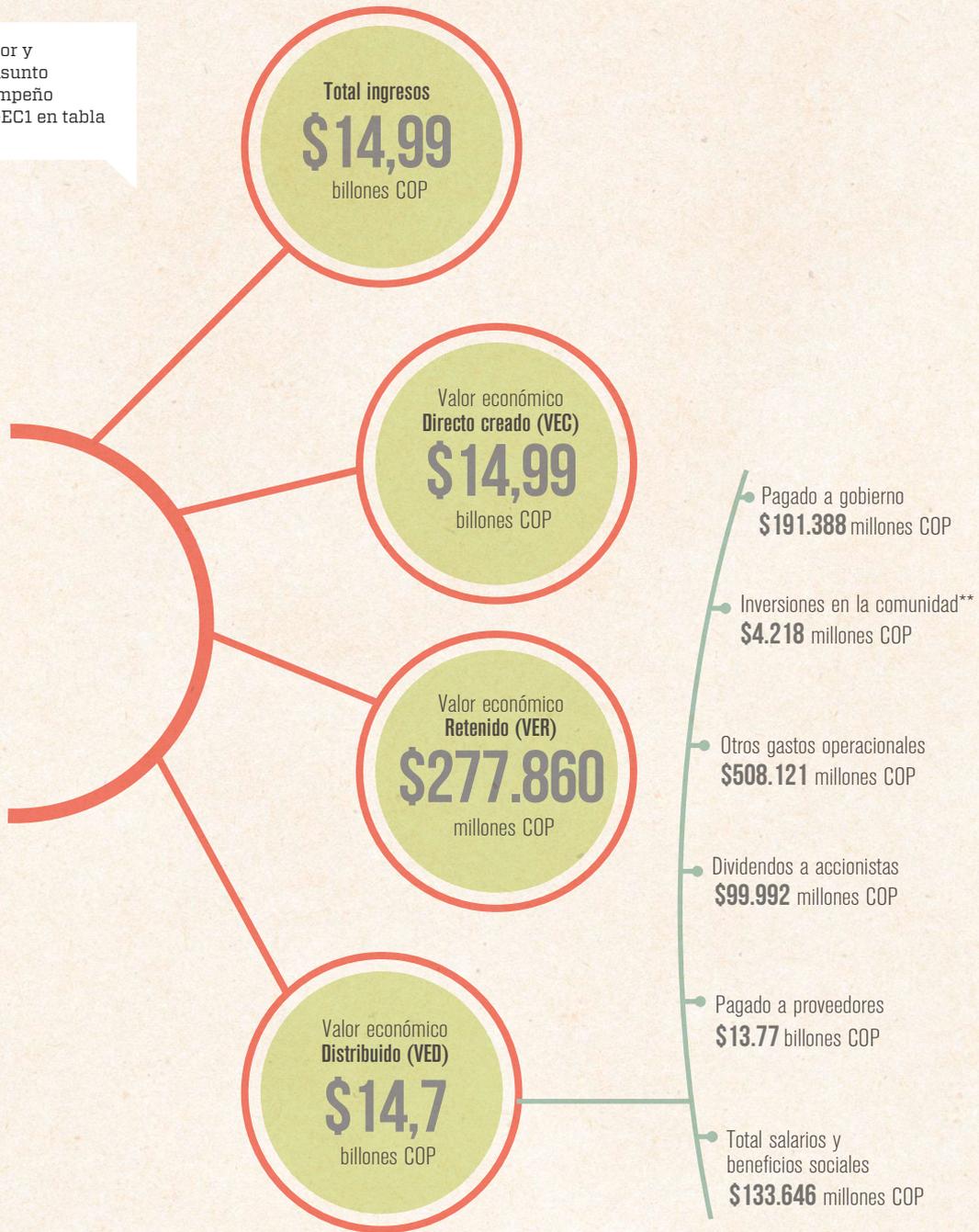
Proveedores locales de empaques



Exportaciones

GENERAMOS VALOR Y LO DISTRIBUIMOS EN LATINOAMERICA

Generamos valor y distribuimos. asunto material: Desempeño económico G4-EC1 en tabla GRI



** Cifras inversión en la comunidad Terpel Colombia

EXPERIENCIAS GRATAS

Queremos que Colombia se vista de Terpel, por eso nuestra red cuenta con más de 2.000 estaciones de servicio, 29 plantas de abastecimiento y una fábrica de lubricantes con los más altos estándares de calidad. También operamos en 20 aeropuertos, 14 terminales marítimas y 3 puertos Terpel, contribuyendo así a la movilidad de los colombianos por tierra, mar y aire.

Enmarcados en la promesa de valor de ser el mejor servicio, la mejor infraestructura y el precio más competitivo del mercado, en 2014 lanzamos la campaña institucional, en la cual dimos a conocer nuestra nueva estrategia competitiva, acercándonos a todos nuestros *stakeholders*, haciéndolos partícipes de este nuevo reto.

Para la organización es importante interactuar con nuestros grupos de interés, especialmente con los consumidores finales, por eso en 2014 decidimos crear un nuevo canal de comunicación que nos permite fortalecer la relación con los usuarios. En Terpel hemos humanizado nuestras redes sociales, a través de cuatro personajes que generan cercanía con los usuarios gracias a un lenguaje cálido y familiar. Nuestros usuarios pueden conocer nuestras promociones a través de Facebook y twitter.



10.579
SEGUIDORES EN TWITTER
@TERPELCOLOMBIA

21.248
SEGUIDORES EN FACEBOOK
/TERPELCOLOMBIA

RED DE ESTACIONES DE SERVICIO TERPEL: GENERAMOS EXPERIENCIAS GRATAS

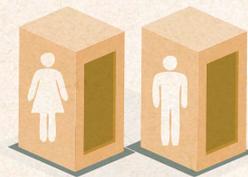
Contamos con más de 2.000 estaciones de servicio en todo el territorio nacional, en las cuales no solo abastecemos de combustibles a nuestros clientes, sino que en los principales corredores del país ofrecemos todo un portafolio de servicios complementarios diseñados para satisfacer las necesidades de los viajeros y conductores.

Relacionamiento con los Grupos de interés. Aspectos Generales. G4-26 en tabla GRI

5 Autolavados Ziclos en Cali, Barranquilla e Ibagué

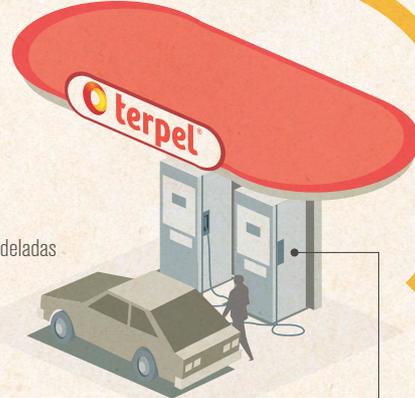


200 Baños remodelados



Más de 2.000 EDS

10% EDS propias



90% Afiliadas

400 EDS remodeladas

9.774

Personas formadas en la Escuela de Isleros

23

Nuevas EDS

41.512

Tarjetas de crédito



2

Centros de lubricación Masterlub en Cali



244

Personas formadas en la Escuela de Administradores



2 Puntos 'toque' instalados en Bogotá



14 Tiendas 'altoque' ubicadas en Cali, Tenjo, Cagua, Medellín, Bogotá, Manizales, Melgar y Barranquilla



4 Kioscos 'deuna' ubicados en Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla

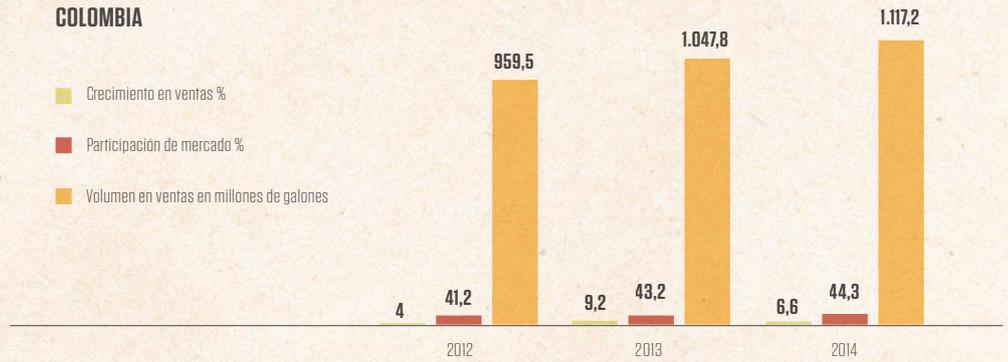
NUESTRAS CIFRAS

El crecimiento en la red de estaciones de servicio es el resultado de la consolidación de nuestra estrategia competitiva orientada al cliente, la

cual está enfocada en ofrecer el mejor servicio, la mejor infraestructura y el precio más competitivo del mercado.

COLOMBIA

- Crecimiento en ventas %
- Participación de mercado %
- Volumen en ventas en millones de galones



ECUADOR

- Crecimiento en ventas %
- Participación de mercado %
- Volumen en ventas en millones de galones



PERÚ

El 2014 fue un año importante para la Organización en Perú, a mediados del año iniciamos la operación de la

primera estación de combustibles líquidos con marca Terpel.

EDS EN LATINOAMÉRICA

La red de estaciones de servicio es operada bajo tres modalidades, el 90 % de las EDS son propiedad de nuestros aliados comerciales, quienes juegan un papel fundamental para llegar a cada uno de los colombianos que consideran a Terpel como su mejor opción a la

hora de tanquear. El 10 % restante se divide entre las EDS entregadas en la modalidad de franquicias a empresarios independientes y las estaciones que son administradas por OPESE, una empresa independiente.

EDS EN LATINOAMÉRICA

- 2012
- 2013
- 2014





SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

TODO EN UN SOLO LUGAR

Entre los nuevos servicios que ofrece la red de estaciones, se encuentran más de 400 EDS con la nueva imagen, 200 baños remodelados y jardines de flora nativa de cada una de las zonas del país.

Actualmente, en las EDS Terpel los colombianos cuentan con las tiendas

Altoque, un lugar amable para hacer una pausa y encontrar comida rápida y platos típicos de cada región. Adicionalmente, en los autolavados Ziclos, pueden lavar su carro en tres minutos y medio con el precio más competitivo del mercado, una excelente calidad y sin ¡mojarse!

ESCUELAS DE FORMACIÓN PARA ISLEROS Y ADMINISTRADORES:

FORMANDO PARA OFRECER EL MEJOR SERVICIO.

Fortalecer las habilidades y competencia de nuestros Isleros y administradores es una prioridad para la compañía, ya que a través de ellos estamos más cerca de cumplir nuestra promesa de ofrecer el

mejor servicio. Para ello diseñamos un programa de formación con módulos especializados con aspectos de gestión comercial, servicio al cliente y operación segura dentro de las EDS.

Escuelas de formación para Isleros Asunto material: Desarrollo del capital humano. G4- LA9 en la tabla GRI

		Número de personas formadas		Horas promedio de formación		Horas de formación
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total
Colombia	Escuela de isleros	7.211	2.563	8	8	78.192
	Escuela de administradores	108	136	7,16	7,38	1.931
Ecuador	Escuela de isleros	270	30	12	12	3.600

PITS: LOS NÚMERO UNO EN SERVICIO

Los equipos de trabajo de las EDS son la base para que nuestros clientes tengan la mejor experiencia a la hora de tanquear en nuestras estaciones de servicio. Con el objetivo de mantenerlos motivados, contamos con un programa de reconocimiento que busca alcanzar

los más altos estándares de calidad y servicio, promover entre los equipos las características que diferencian la marca Terpel y fortalecer el desarrollo profesional.

FORMACIÓN

Charlas dirigidas a generar cultura de servicio en los isleros de las EDS.

Conferencias sobre trabajo en equipo.

RELACIÓN

Fechas especiales.

RECONOCIMIENTO

De acuerdo con el cumplimiento de metas se acumulan puntos para cambiar por premios y beneficios.

MEDICIÓN

Aspectos básicos como ventas, servicios e imagen.

Específicos como fidelización y servicios complementarios.

En 2014 llevamos a cabo el evento Ascenso sin límite PITS en siete ciudades del país con la presencia de más de 2.500 asistentes, con el fin de motivar a los Isleros de las diferentes regiones a través de testimonios de vida contados por la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar.

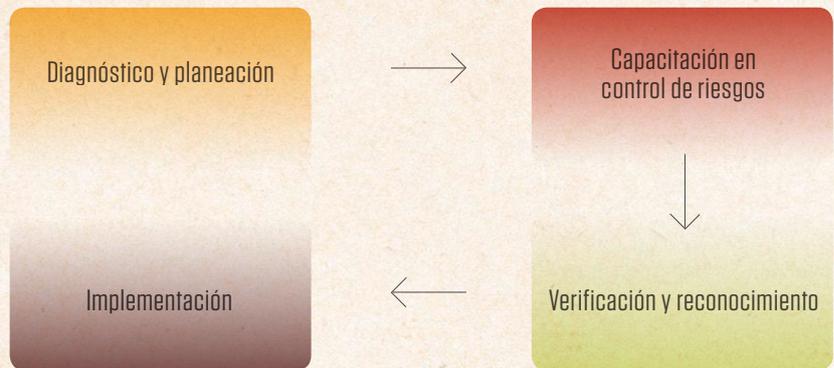
EDS CONFIABLE

EDS confiables. Asunto material: Condiciones seguras de la operación. Indicador propio, tabla GRI

Siendo conscientes de la importancia que tiene la protección del medio ambiente, la seguridad en las estaciones y la excelente calidad de producto, contamos con procedimientos para reducir, minimizar y controlar los impactos que las EDS pueden causar

al entorno y en los clientes. Estas prácticas hacen parte del programa Estación de Servicio Confiable, que nos permite asesorar, acompañar y calificar a nuestros afiliados en la gestión operativa de sus estaciones de servicio.

ETAPAS DEL PROGRAMA ESTACIONES DE SERVICIO CONFIABLE



En 2014 realizamos jornadas de inducción, capacitación y visitas de inspección a las estaciones de servicio donde se entregaron herramientas para mejorar su gestión con el Manual de

EDS Confiable y la bitácora ambiental. Posteriormente se calificó la gestión de cada una de ellas y se diseñó un plan de acción para su mejoramiento.

539
AUDITORÍAS EN ESTACIONES DE SERVICIO

7
REGIONES VISITADAS

TARJETA DE CRÉDITO TERPEL, AHORRAMOS AL TANQUEAR

En abril de 2013 lanzamos la tarjeta de crédito Terpel- Colpatria, pensada para que nuestros clientes puedan ahorrar al momento de tanquear en las EDS de la red Terpel y en establecimientos asociados.

Durante 2014 ampliamos los beneficios ofrecidos, pasamos del 2% al 5% de

ahorro en todas las compras realizadas en las EDS Terpel. Adicionalmente los días 20 de cada mes contamos con el 20% de descuento.

Al cierre de 2014 contamos con más de 41.000 tarjetas activas, lo que ratifica la confianza que tienen nuestros clientes en este medio de pago.

EN TERPEL PENSAMOS TODO EL TIEMPO EN NUESTROS CONSUMIDORES

Queremos estar presentes en la vida de nuestros consumidores para generar un vínculo emocional con la marca, ofreciéndoles productos en promoción destinados para el hogar y para compartir en familia.

En 2014 hicimos tres promociones en nuestra red de estaciones, con el objetivo de acercarnos más a nuestros consumidores.



106.063
Unidades vendidas



1.502.400
Unidades vendidas



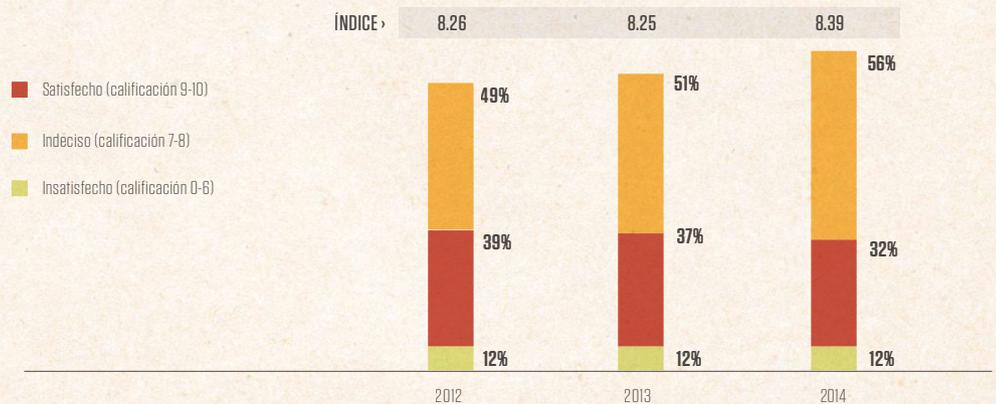
360.000
Unidades vendidas

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL EN COLOMBIA

Para Terpel es importante que nuestros clientes tengan la mejor experiencia cada vez que visitan una EDS, al mismo tiempo que nos interesa saber qué tan

satisfechos se encuentran con nuestro servicio, con el objetivo de mejorar día tras día y cumplir nuestra promesa de valor, que es brindar el mejor servicio.

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LAS EDS



Niveles de satisfacción general en las EDS.
Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores. G4- PR5 en la tabla GRI.

GAS NATURAL VEHICULAR: UNA OPCIÓN AMIGABLE DE MOVILIDAD

Con inversiones cercanas a \$700.000 millones, somos la compañía que le ha apostado con mayor contundencia al desarrollo del sector del GNV en Colombia.

500.000

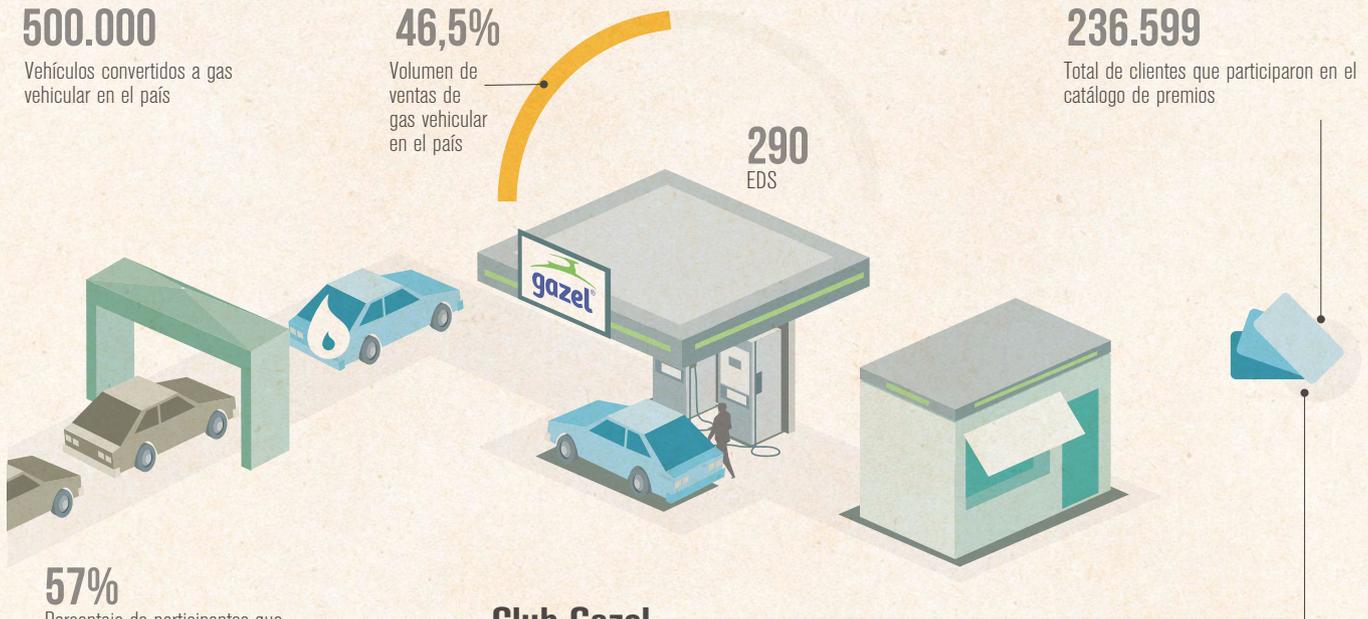
Vehículos convertidos a gas vehicular en el país

46,5%

Volumen de ventas de gas vehicular en el país

236.599

Total de clientes que participaron en el catálogo de premios



57%

Porcentaje de participantes que han redimido premios



Club Gazel

135.114

Total de clientes que redimieron premios

549.955

Total de redenciones de premios

37.294

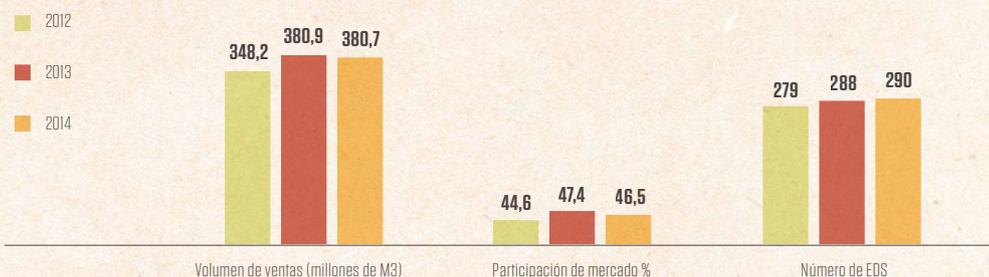
Clientes adquirieron seguro de vida contra accidentes

Gracias a que el GNV es un combustible más limpio, contribuimos al cuidado del medio ambiente a través de nuestra red de EDS Gazel en Colombia, México y Perú. Gazel es pionera y líder del mercado de Gas Natural Vehicular en Colombia, con el 46,5% de los volúmenes de ventas de GNV y alrededor del 45,5% de las EDS (290 de 637). Terpel a través de su marca Gazel hace presencia en todo el territorio nacional, llevando GNV a más de 45 poblaciones.

Llegar al vehículo a gas número 500.000 es una muestra de cómo el gas natural vehicular en Colombia se ha convertido en una alternativa real para los consumidores, dados los ahorros y el beneficio ambiental que trae su uso.

NUESTRAS CIFRAS

GNV COLOMBIA



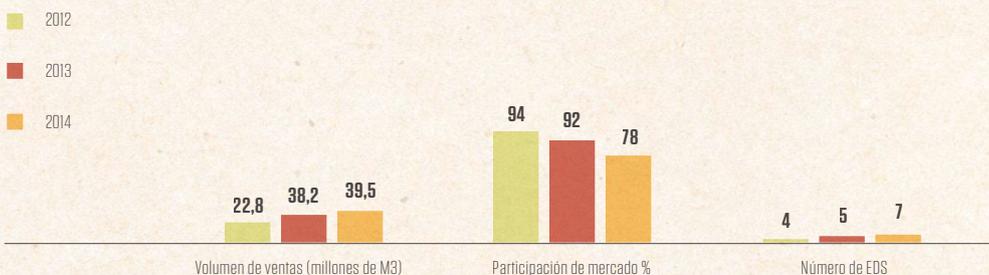
En Colombia somos líderes en el mercado de GNV, hemos logrado posicionarnos en el corazón de nuestros consumidores gracias a nuestro excelente servicio, atención y trayectoria en el mercado.

En la actualidad, existen en el país más de 600 Estaciones de Servicio de gas natural vehicular. De éstas, más de 290 pertenecen a Terpel-Gazel, lo que la

hace la compañía con la mayor red del país y la única con cobertura nacional.

Hemos contribuido y apoyado la consolidación de cientos de talleres en el país, así como al desarrollo de la tecnología de GNV con varias empresas automotrices, lo que nos permite contar hoy con más de 10 marcas con vehículos nuevos a gas vehicular que tienen garantía de fábrica.

GNV MÉXICO



En México, durante 2014 presentamos un incremento del 3% en las ventas de GNV frente al año anterior. Tuvimos un crecimiento menor debido al cierre de las EDS Balbuena y CEDA, principalmente.

- Hubo un impacto positivo en los volúmenes de venta debido a la entrada de nuevos clientes industriales.

- Se aplicó la política de compras con nuevos proveedores por medio de la cual se llevaron a cabo licitaciones e invitaciones a cotizar con cinco proveedores.
- Se desarrolló el programa de seguridad y medio ambiente con cinco proveedores que trabajan en las EDS.

GNV PERÚ



GNV: UN PRODUCTO MÁS LIMPIO Y AMBIENTALMENTE MÁS AMIGABLE

En Terpel hemos dinamizado la industria con mayores inversiones en la red de estaciones, la financiación de conversiones, el suministro de kits y cilindros de GNV, el aporte económico a los programas de incentivos de las conversiones y la implementación de diferentes planes de mercadeo y fidelización.

A finales del 2014 inauguramos la primera estación Gazel en La Guajira.

La combustión de GNV genera hasta un 40% menos de emisiones de CO₂, contribuyendo a la disminución del efecto invernadero y es más liviano que el aire, por lo tanto cualquier escape se dispersa en el ambiente.

BENEFICIOS DEL GNV:

- Reduce las cantidades de CO₂ descargadas al ambiente hasta en un 40%, según el panel intergubernamental de cambio climático.
- Las emisiones de los vehículos dedicados a GNV son prácticamente libres de material particulado (PM 10).
- El uso del gas natural vehicular permite ahorros del 50% frente al combustible tradicional, sin afectar las condiciones del motor.
- El ahorro promedio que logra un vehículo convertido a gas es cercano a los \$400.000 mensuales.

CLUB GAZEL

A través del programa de Fidelización Club Gazel, queremos que nuestros consumidores de Colombia y Perú tengan experiencias gratas cada vez que visiten una EDS Gazel.



CLUB GAZEL COLOMBIA:

**NUESTROS
CLIENTES
PUEDEN REDIMIR
PREMIOS O
BENEFICIOS A TRAVÉS
DEL CATÁLOGO DE
PREMIOS**

**236.599
CLIENTES
PARTICIPARON
EN EL CATÁLOGO
DE PREMIOS**

**135.114
CLIENTES
REDIMIERON
PREMIOS**

**549.955
PREMIOS
REDIMIDOS**

**CADA CLIENTE
REDIME EN PROMEDIO**

**4
PREMIOS**

**37.294
CLIENTES ADQUIRIERON
SEGURO
DE VIDA
CONTRA ACCIDENTES**

INNOVACIÓN EN LUBRICANTES

En un mercado cambiante como el de los motores de vehículos, los fabricantes de lubricantes debemos trabajar a la misma velocidad para brindar productos con la más alta tecnología y calidad. Los lubricantes Terpel se caracterizan por brindar seguridad y confianza a la hora de usar nuestros productos en sus vehículos.

Productos que están licenciados por el sello API:

Terpel Maxter 15W40 Avanzado, Terpel Maxter 15W40 Progresiva, Terpel Oiltec Titanio, Tergas 10W40

Homologaciones con los fabricantes de motores:

Cummins, General Electric, Electromotive, Mercedes Benz, Volvo, Renault y Mack.

250 Tambores reciclados por mes

Lanzamiento de Producto: Cambio Exacto, Terpel Celerity 10W40 Sintético y Terpel Maxter 15W40 Gas

Normas recertificadas en planta: ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001

2 Centros de lubricación Masterlub en Cali



CALIDAD: NUESTRO PUNTO DE PARTIDA

El lubricante que utiliza el vehículo es el alma del motor, es el responsable de mantenerlo en óptimas condiciones y de alargar su vida útil, por eso durante el 2014 invertimos en avances tecnológicos para cumplir la promesa a nuestros clientes de cuidar sus motores.

En 2014 nuestros lubricantes para vehículos pesados, Terpel Maxter 15W40 Avanzado, Terpel Maxter 15W40 Progres, y nuestros lubricantes para vehículos livianos Terpel Oiltec 10W40 Titanio, Terpel Oiltec 20W50 Titanio y Tergas 10W40, fueron certificados por el Instituto Americano de Petróleo (API, por sus siglas en inglés). Dicho reconocimiento posiciona nuestros

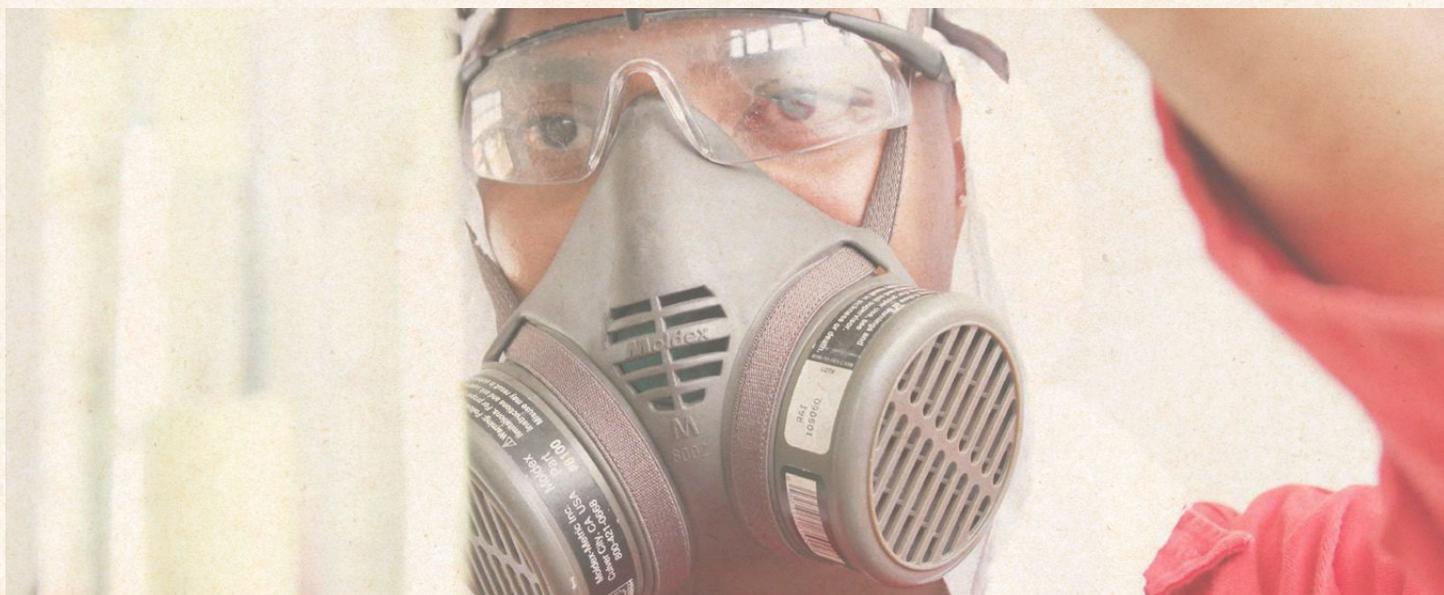
lubricantes como productos de calidad superior, con tecnología e innovación de clase mundial.

Con respecto a las homologaciones con fabricantes de motores originales (OEM´s por sus siglas en inglés), logramos la aprobación de Cummins (CES 20081) y de Mercedes Benz MB-Approval 228.31, para nuestro lubricante de vehículos pesados Terpel Maxter 15W40 Avanzado; y de General Electric y Electromotive para Terpel Maxter RD 40, lubricante del segmento ferrocarril. Obtener estas aprobaciones nos posiciona como un lubricante de calidad superior, con tecnología e innovación de nivel mundial.

LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD

Contamos con un moderno laboratorio, con equipos de alta tecnología, acreditado bajo la norma ISO/IEC 17025 donde se llevan a cabo más de 35 ensayos para el control de calidad de los lubricantes y análisis de aceites en servicios, mediante los cuales se realizan

diagnósticos para el mejoramiento del desempeño de los equipos de nuestros clientes. Asimismo, se realizan investigaciones para el desarrollo de nuevos lubricantes, acordes con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



NUEVOS PRODUCTOS DE NIVEL INTERNACIONAL

Lanzamos dos nuevos productos con tecnología de punta que permiten mejorar el desempeño de los vehículos y motos que lo utilizan.

- Terpel Celerity 10W40 Sintético: es el primer lubricante 100% sintético con el máximo nivel de calidad mundial en Colombia, diseñado con una fórmula única que se encuentra en proceso de patente y certificado por JASO.

Terpel Celerity 10W40 Sintético está creado para motos de alto rendimiento de calle y competencia. En pruebas de chasis dinamométrico, se comprobó que el producto tiene 5% más de potencia frente a los lubricantes sintéticos líderes en el mercado.

- Terpel Maxter 15W40 Gas: es un lubricante premium especializado para vehículos de transporte pesado dedicados a gas. Formulado con tecnología limpia de salicilatos de calcio, de alta resistencia y bajo contenido de cenizas. Su característica de aceite multigrado brinda una mayor protección en el arranque en frío, asegurando además un mejor flujo del lubricante en las partes críticas del motor, protegiéndolo contra el desgaste y ayudando a la refrigeración del mismo.



TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN LA PLANTA

La innovación y la calidad nos mueven. En 2014 nos recertificamos bajo las normas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (ambiental), ISO/IEC 17025 (ensayos de laboratorio) y nos certificamos bajo la norma OHSAS 18001 en materia de seguridad

industrial y salud ocupacional, logrando además un puntaje de 95,33% en NORSOK, buscando siempre el mejoramiento continuo en procesos y productos. Asimismo, mantuvimos 29 referencias de productos con sello de calidad ICONTEC.



EL MERCADO DE LUBRICANTES

En 2014 el tamaño de mercado de lubricantes en Colombia se estimó en 43 millones de galones, distribuidos entre el sector automotriz y la industria en general. Este mercado presenta una

disminución paulatina de la demanda, dada la rigurosidad en las normativas medioambientales que exigen motores cada vez más eficientes y lubricantes más avanzados y de más larga duración.

LUBRICANTES TERPEL SIGUEN EVOLUCIONANDO

La satisfacción de cliente y consumidores es una de las premisas bajo las cuales operamos. Hemos desarrollado lubricantes con características de última generación a nivel mundial, con nuevos empaques y etiquetas diseñadas con el fin de brindar productos más seguros y económicos que presenten ventajas directas en la calidad y rendimiento.

En este sentido en 2014 continuamos innovando con la presentación de nuestros productos y servicios. A continuación describimos los avances en estos aspectos:



CAMBIO EXACTO

En 2014 lanzamos una nueva y única presentación en el mercado colombiano, denominado "Cambio Exacto", ofreciendo la medida ideal para el

cambio de aceite en vehículos pequeños y compactos. Cambio Exacto es el más moderno y seguro envase que contiene tres cuartos y medio de galón.

masterlub



MASTERLUB

Basados en la estrategia de generar experiencias gratas a nuestros clientes, Masterlub ofrece un servicio especializado de cambio de aceite en las estaciones de servicio donde la promesa se enmarca en la confianza y en la experiencia a través del servicio, visibilidad de todo el proceso de cambio

de aceite y servicio con personal altamente calificado. Nuestros expertos son la premisa de la marca Masterlub.

En 2014 continuamos expandiendo nuestros centros de lubricación especializados, Masterlub. Actualmente, contamos con dos puntos Premium en Cali.

En el marco del concurso se recibieron 7 ideas, de las cuales fueron preseleccionadas 3, y de allí se escogieron los 2 proyectos ganadores.

"TU SELLO EN LA FÁBRICA"

Se implementó un concurso con el fin de motivar a los trabajadores de la Fábrica para que fueran parte activa en la mejora y optimización de los procesos, con el objetivo optimizar costos, impactos ambientales y mejoras en seguridad industrial y salud ocupacional.

El proyecto ganador fue "Optimización de la manipulación y traslado de tambores envasados en el área de bombas", y el proyecto que ocupó el segundo lugar fue: "Línea de purgas".

PROGRAMA TESOS

Tesos es un programa de fidelización, dirigido a lubricadores y/o mecánicos que recomienden lubricantes Terpel, creado en 2008. Este se maneja bajo tres ejes principales: Económico, Formación y Bienestar, brindándoles beneficios y acompañamiento enfocados a su desarrollo personal.

Gracias a la promesa de carácter emocional en 2014 y debido a la excelente recomendación y compromiso con la marca, entre los Tesos se sorteó una casa en la actividad promocional Extraloto, quedando un lubricador como ganador.



“Desde que entramos a Tesos mi vida ha cambiado por los incentivos que dan, por todos los programas nuevos. Estar en Tesos ha sido una bendición de Dios, Tesos es mucha ayuda para uno”

Lubricador – Santa Marta

LUBRICANTES VERDES

Las personas son el centro de nuestras acciones, con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores, del medio ambiente y de la sociedad, creamos lubricantes mucho más amigables con el medio ambiente. Comercializamos aceites que contribuyen a ahorrar combustible y prolongan los periodos de cambio.

Ventajas ambientales de nuestros lubricantes

- Disminución de los residuos de aceite usado
- Menos emisión de material particulado
- Diminución del consumo de energía en producción

Lubricantes verdes. Asunto material: Tecnología e información. Indicador propio, en tabla GRI

*** Lubricantes con beneficios ambientales:** Terpel Maxter 15W40 Progresiva y Terpel Maxter 15W40 Avanzado; Terpel Celerity Bioantihumo, Terpel Oiltec 10W40 Titanio, Terpel Oiltec 20W50 Titanio, Tergas 10W40, Terpel Oiltec 5W40 Sintético, Terpel Celerity 10W40 Sintético.

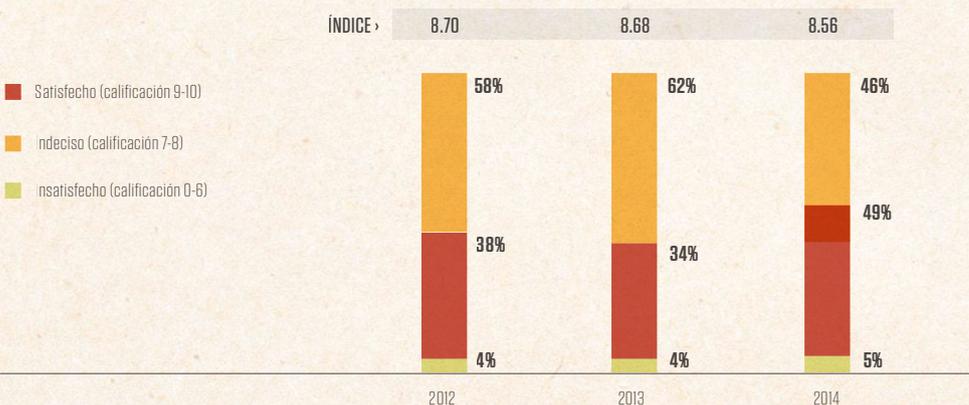
SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Cumpliendo con uno de los pilares de nuestra estrategia competitiva: ofrecer el mejor servicio del mercado, anualmente realizamos la encuesta de satisfacción al cliente, la cual nos permite identificar qué aspectos

debemos fortalecer y nos permite mejorar día tras día.

A continuación se presentan los resultados arrojados por la encuesta realizada en 2014 para el segmento de lubricantes.

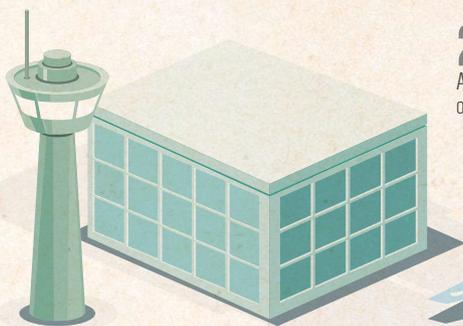
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LAS EDS



Niveles de satisfacción general de clientes. Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidoresG4- PR5 en tabla GRI.

AVIACIÓN: SOMOS SUS ALIADOS EN TIERRA

Con el 74,4 % de participación en el mercado, día tras día ofrecemos el mejor servicio y una excelente calidad en nuestro producto, cumpliendo con la responsabilidad que tenemos frente a nuestros clientes. En el año 2014 obtuvimos por quinto año consecutivo la recertificación de las normas ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (medio ambiente) OHSAS 18001 (seguridad industrial y salud ocupacional) y Norsok S-006 (99%).



20
Aeropuertos operados



319
Funcionarios de nuestros clientes capacitados en la Escuela de Aviación

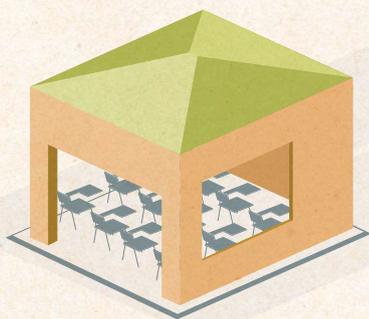
Índice de satisfacción general
8,33/10



8.932
Horas de formación de la Escuela de Aviación

4*

Nivel de satisfacción de la Escuela de Aviación



28
Horas promedio de formación



74,4%
Participación en el mercado

* Este nivel se mide de 1 a 5

NUESTRAS CIFRAS

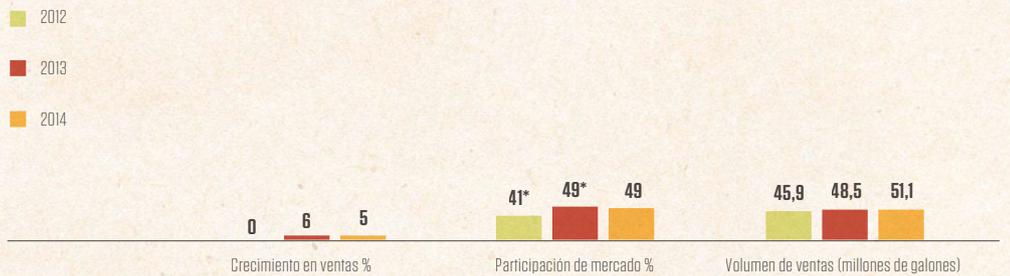
COLOMBIA



En Colombia actualmente contamos con operaciones en los aeropuertos de Riohacha (inició su operación en febrero de 2014), Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Valledupar, Montería, Medellín, Rio Negro, Apartadó, Cartago (en donde reiniciamos la operación), Pereira, Palanquero

(base aérea), Bucaramanga, Cúcuta, Barrancabermeja, Arauca, Bogotá, Cali, Guaymaral (operado por un tercero) y Leticia. También suministramos combustible a través de 10 plantas de abasto a lo largo y ancho del territorio colombiano, con destino a bases militares y bases aéreas móviles.

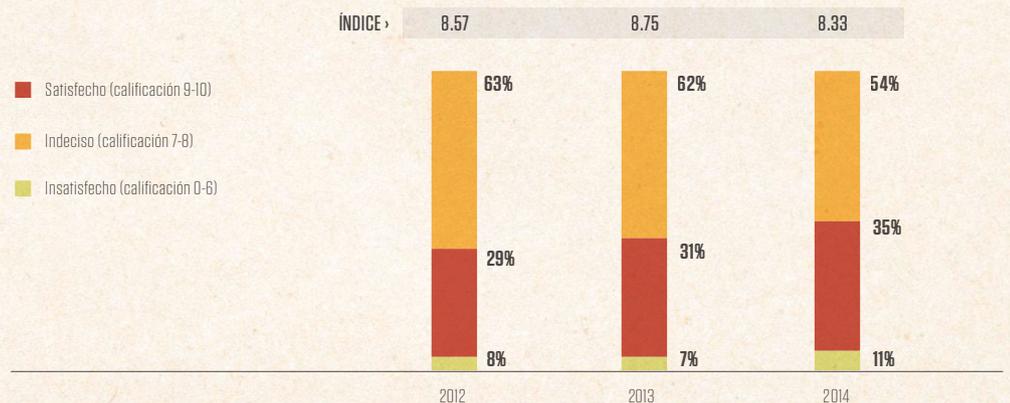
REPÚBLICA DOMINICANA



* Se corrigen los datos de participación de mercado debido a un error en el proceso de diagramación de 2013

NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL DE CLIENTES

Niveles de satisfacción general de clientes. Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores. G4- PR5 en la tabla GRI



ESCUELA DE AVIACIÓN

Creada para ofrecer formación en el manejo y disposición de combustibles para aviación, la escuela permite a nuestros clientes minimizar los riesgos en sus operaciones, al tiempo que son actualizados sobre el marco regulatorio del sector.

En 2014 estructuramos las actividades de formación llevadas a cabo en la escuela de aviación de acuerdo con aspectos prioritarios de la industria de la aviación.

319
FUNCIONARIOS
DE CLIENTES
FORMADOS

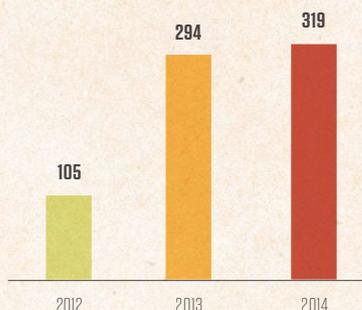
8.932
HORAS DE
FORMACIÓN

28
HORAS PROMEDIO
DE FORMACIÓN
POR PERSONA

Escuela de aviación. Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores. Indicador propio, en tabla GRI

Módulo	Contenidos	Personas formadas
Fundamental	Orígenes y ciclo del producto Usos y características de los productos Terpel	127
Calidad del combustible	Características de los productos de aviación Pruebas y ensayos de calidad	70
Ambiental	Aspectos ambientales que afectan el negocio Manejo integral de residuos contaminados Planes de contingencia Vertimientos de combustible	31
Operación segura	Peligros y riesgos de la operación Controles preventivos y de mitigación Buenas prácticas en seguridad	22
Almacenamiento	Gestión del almacenamiento Características de recibo de productos Decantación, drenaje y medición de tanques	12
Transporte	Normas técnicas Regulación para el transporte de combustibles	17
Suministro	Despacho, suministro y cargue de combustible Tanqueo y llenado de vehículos abastecedores Operación efectiva	16
Mantenimiento	Tanques, sistemas de filtración y calibración de equipos Sistemas de recibo y despacho en planta Sistemas de manejo de aguas aceitosas Sistemas de seguridad	24

FUNCIONARIOS DE CLIENTES FORMADOS

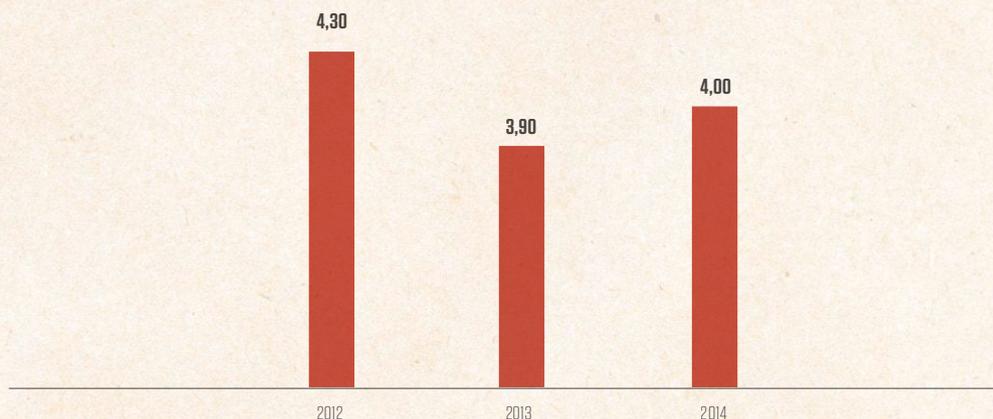


El número de personas capacitadas aumentó en 8,5%, debido a que realizamos capacitaciones en las instalaciones de los clientes.

Del mismo modo, ofrecimos un módulo de capacitación más que el año anterior e implementamos dos nuevos módulos correspondientes a los temas de suministro y mantenimiento.

Con el fin de tener un mejoramiento continuo en la calidad del servicio que prestamos, el equipo de operaciones y de gestión comercial también hace parte del grupo de personas capacitadas en la Escuela.

NIVELES DE SATISFACCIÓN GENERAL DE CLIENTES*



* Este nivel se mide de 1 a 5

Niveles de satisfacción general de clientes. Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores. G4- PR5 en la tabla GRI

MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO DE AVIACIÓN

El cuidado del medio ambiente es una prioridad para la organización. Hicimos la medición de la huella de carbono con un tercero, el Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible – CECODES, quienes son el capítulo colombiano del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible.

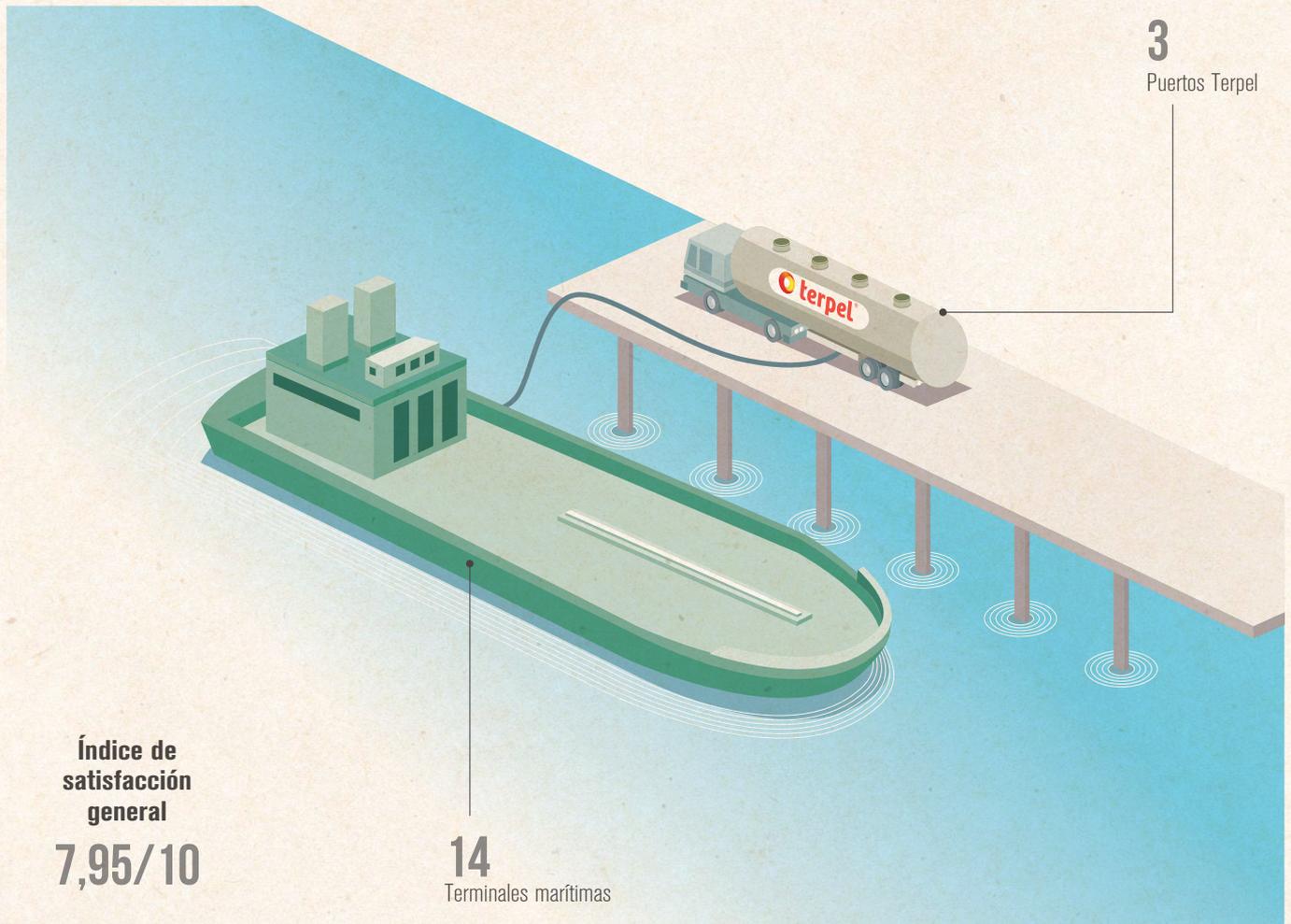
En 2014 el sector de transporte público aéreo tuvo una reducción del 38% de las emisiones de CO2 frente a las generadas en 2013.

RETOS 2015

- > Lograr que el 60% de los clientes que iniciaron en la escuela de aviación, tenga la certificación de los nueve módulos
- > Implementar el módulo de servicio
- > Ajustar el módulo ambiental
- > Certificar la escuela ante un ente competente

**MARINOS:
CONTRIBUIMOS
A LA EXPANSIÓN
DEL NEGOCIO
CON LA MEJOR
CALIDAD Y
SERVICIO**

Nos hemos concentrado en atender las necesidades del mercado local e internacional de diésel marino. Cumpliendo las especificaciones ambientales, ofrecemos un producto que es bajo en azufre y que ayuda al medio ambiente.



NUESTRAS CIFRAS

COLOMBIA



PANAMÁ

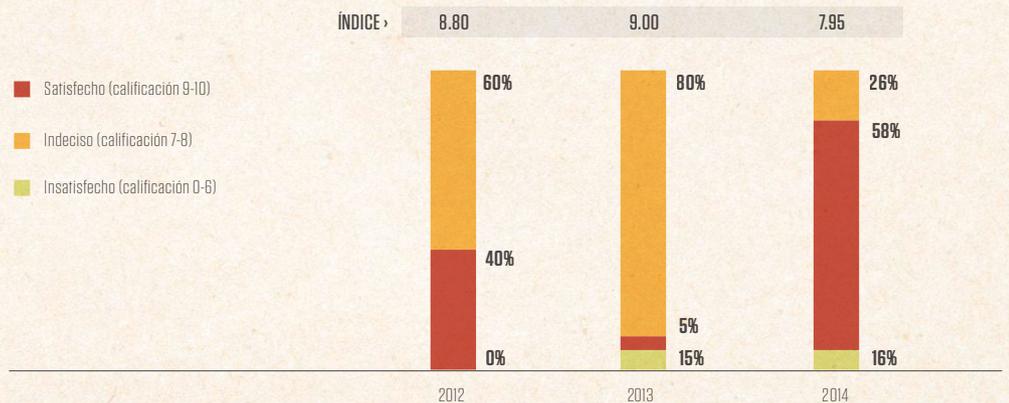


AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES

Día a día trabajamos para mantener con nuestros clientes una relación basada en la confianza obtenida, ya que prestamos el mejor servicio

del mercado. Como respuesta a los esfuerzos realizados, presentamos los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente.

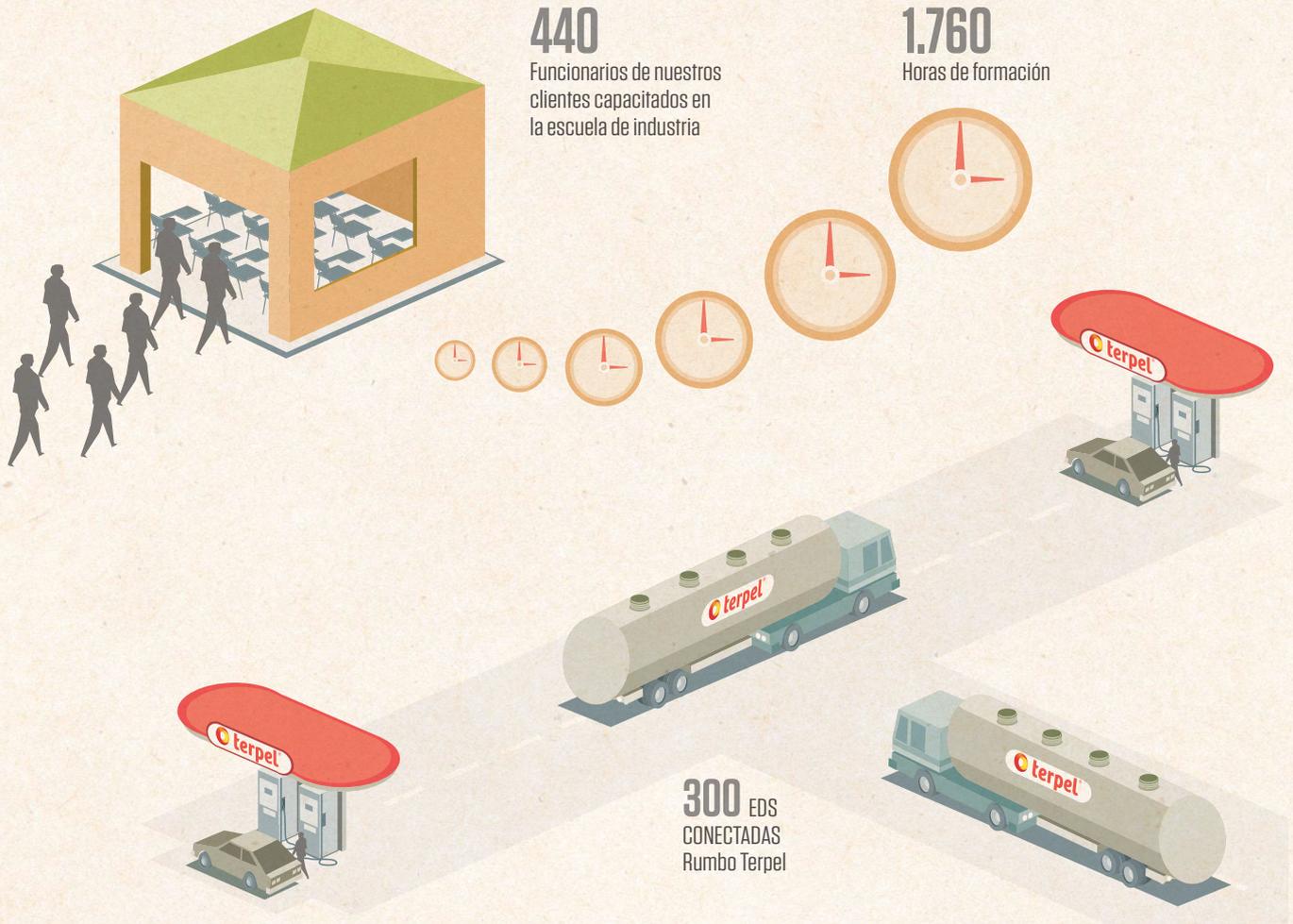
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE CLIENTES



Niveles de satisfacción general de clientes. Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores. G4- PR5 en la tabla GRI.

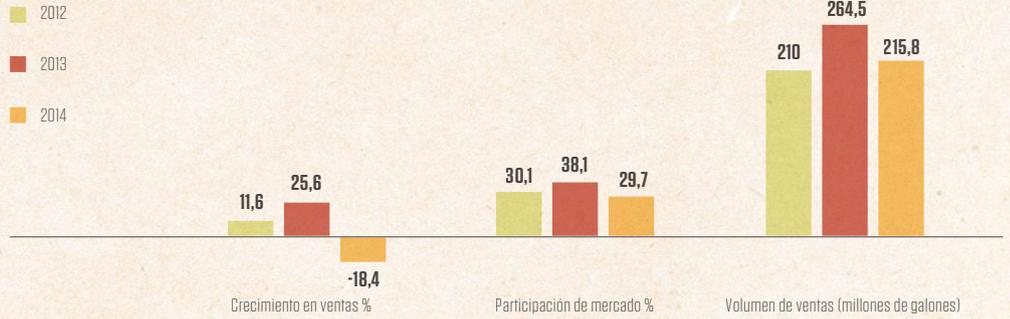
INDUSTRIA: ALIADOS EN EL CRECIMIENTO DE LAS EMPRESAS

En Terpel contamos con una amplia variedad de consumidores entre los que se encuentran las empresas, para las cuales somos más que proveedores, somos sus aliados a través del abastecimiento de combustible, para cumplir exitosamente con sus operaciones. Al igual que en nuestros otros segmentos, pensamos en dar respuestas a las necesidades del mercado, para lo cual diseñamos plataformas móviles donde llevamos el producto a donde está la operación, en especial del sector de petróleo, minería, transporte, construcción y agroindustria.



NUESTRAS CIFRAS

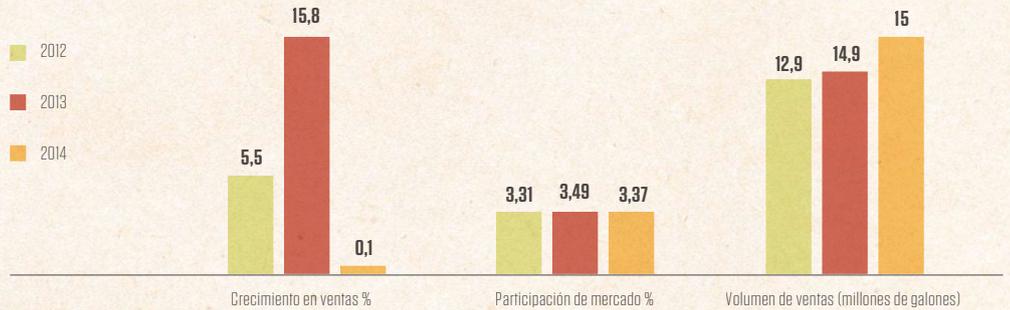
COLOMBIA



En 2014, la línea de negocio de industria presentó un decrecimiento del 18,4% llegando a una participación de

mercado del 29,7%, ya que disminuyó el consumo de Diésel en clientes del sector hidrocarburos.

ECUADOR



El volumen de ventas en millones de galones reportado en 2012 y 2013 hizo referencia al total del mercado Industria en Ecuador. La información reportada este año para 2012, 2013 y 2014 corresponde a las ventas de industria de Terpel en este país.

PANAMÁ



ESCUELA DE INDUSTRIA

Escuela de industria. Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores. Indicador propio, en tabla GRI

Parte del valor agregado que tiene ser aliados para nuestros clientes, se encuentra en la Escuela de Industria, diseñada para prevenir y mitigar

posibles impactos en el medio ambiente a través de herramientas que hacen más eficiente la operación de nuestros clientes.

440
personas formadas



1.760 horas de formación

4 horas de formación promedio por persona

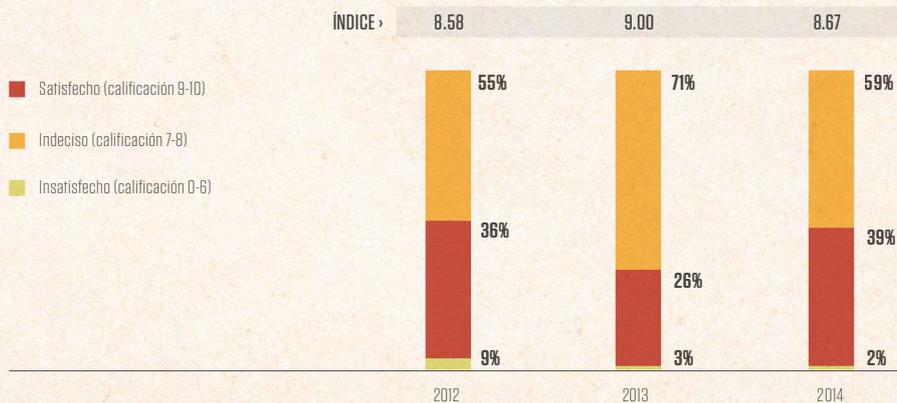
INDUSTRIA LIMPIA

Desde hace cuatro años apoyamos al segmento de industria en el manejo responsable del combustible a través del programa industria limpia. En este

programa ofrecemos acompañamiento operativo para garantizar la continuidad de la operación, gracias a herramientas de gestión ambiental.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Índice de satisfacción general de clientes. Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores. G4- PR5 en la tabla GRI.

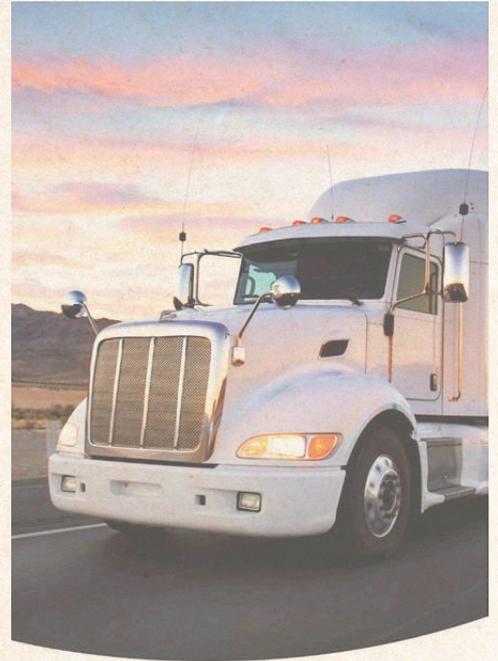


RUMBO TERPEL

Rumbo Terpel es un innovador programa, el cual, gracias a herramientas tecnológicas, permite que las compañías controlen el suministro de combustible y obtengan información detallada del consumo y rendimiento de sus flotas de vehículos mejorando su eficiencia.

Para las empresas, en las que el consumo de combustible es una necesidad operativa, el mayor beneficio que ofrece Rumbo Terpel es la cobertura en red más grande del país, con más de 300 estaciones de servicio conectadas.

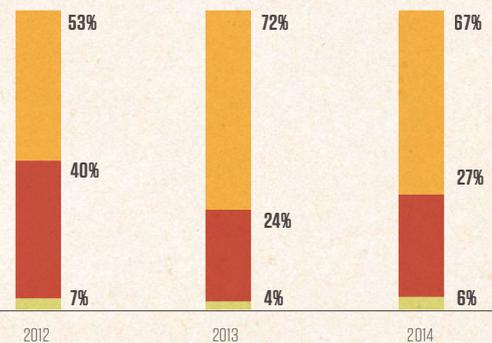
El programa ha desarrollado líneas especializadas para dos tipos de clientes corporativos: Grandes Flotas, dirigido a las empresas que tienen un alto consumo de combustible y transitan por todo el territorio nacional como transportadores, y Mi Empresa, dirigido a pymes que tienen la necesidad de controlar el suministro de combustible en las ciudades, en donde se encuentran empresas de transporte de pasajeros.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

ÍNDICE > 8.38 8.80 8.74

- Satisfecho (calificación 9-10)
- Indeciso (calificación 7-8)
- Insatisfecho (calificación 0-6)



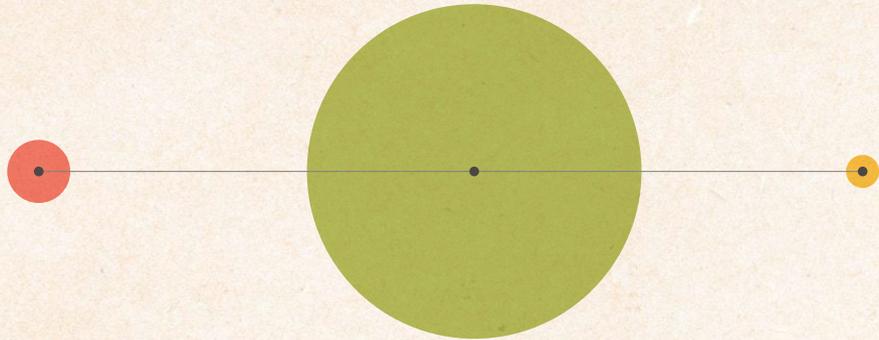
Niveles de satisfacción general: Rumbo Terpel.
Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores.
G4- PR5 en la tabla GRI.

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

EBITDA*
\$455.927 millones

Ventas
\$12,7 billones

Utilidad neta
\$125.422 millones

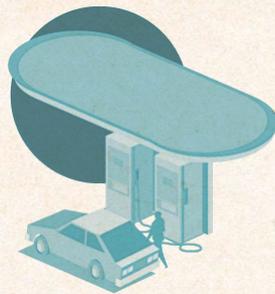


* Este es el EBITDA consolidado de la operación en Colombia e incluye ajustes por:
i) Leasing financiero, ii) Cargos intercompañías (regalías filiales del exterior y recobro con OPESE S.A.S)

NUESTROS VOLUMENES DE VENTAS EN COLOMBIA

EDS

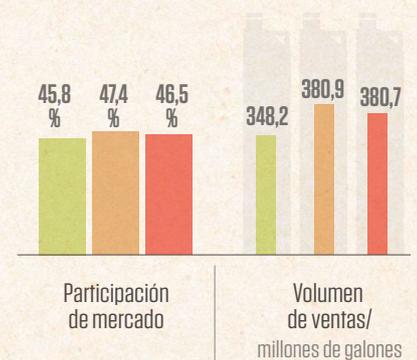
2012 2013 2014



Nuestros volúmenes de venta
Aspecto material:
Rentabilidad G4-EC1 en la tabla GRI.

GNV

2012 2013 2014



Lubricantes

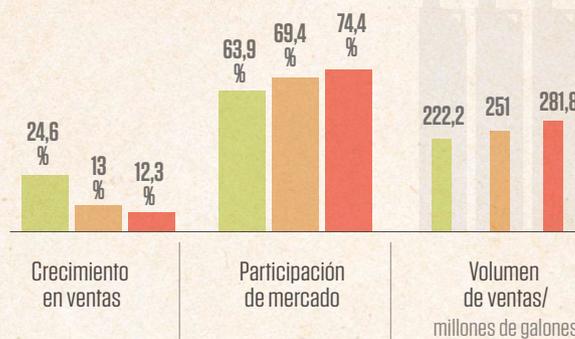
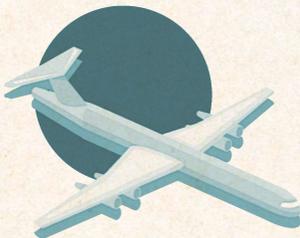
2012 2013 2014



* Estas cifras incluyen exportaciones

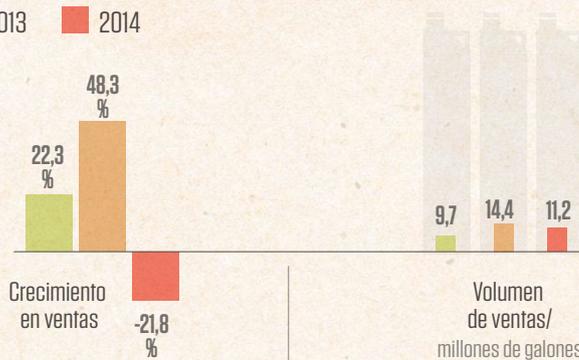
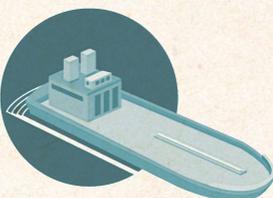
Aviación

2012 2013 2014



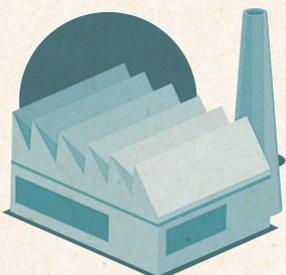
Marinos

2012 2013 2014



Industria

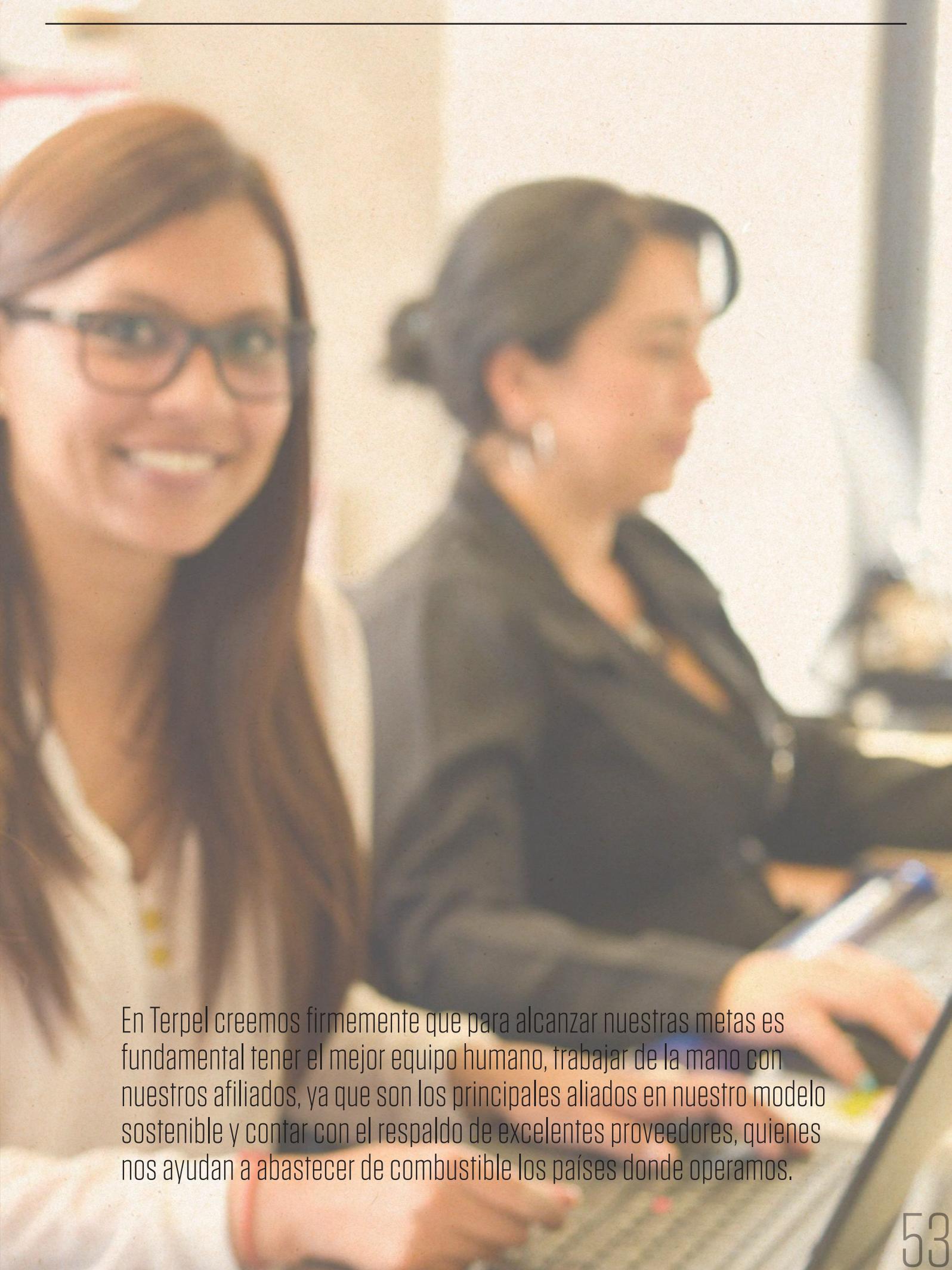
2012 2013 2014



* Se reporta un decrecimiento en ventas para 2014 debido a la pérdida de volúmenes por efecto de situaciones particulares de los sectores minero y petrolero

CON, QUIEN LO HACEMOS



A photograph of two women in an office environment. The woman in the foreground is smiling and wearing glasses, looking towards the camera. The woman in the background is focused on her work, looking at a computer screen. They are both seated at a desk with a laptop and other office equipment.

En Terpel creemos firmemente que para alcanzar nuestras metas es fundamental tener el mejor equipo humano, trabajar de la mano con nuestros afiliados, ya que son los principales aliados en nuestro modelo sostenible y contar con el respaldo de excelentes proveedores, quienes nos ayudan a abastecer de combustible los países donde operamos.

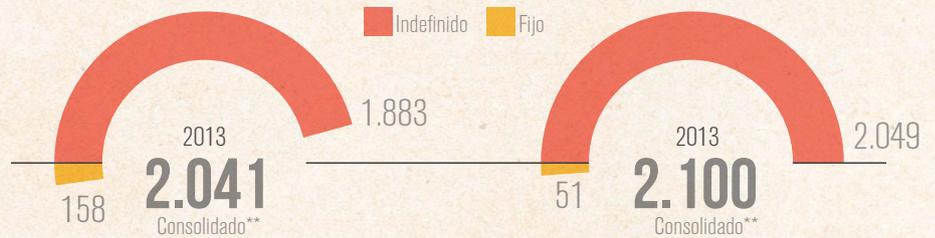
EQUIPO TERPEL

Apoyamos a nuestro equipo humano en su crecimiento, promoviendo su desarrollo profesional y personal, con

planes de bienestar y calidad de vida, programas de formación, capacitación y desarrollo integral.

NUESTRAS CIFRAS

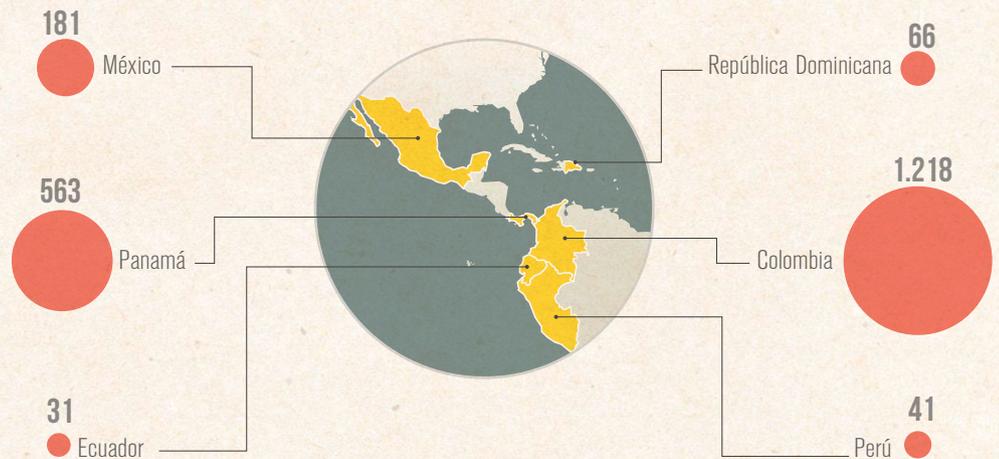
NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS POR TIPO DE CONTRATO*



* Estas cifras incluyen todas las operaciones internacionales de Terpel y Terpel Colombia.

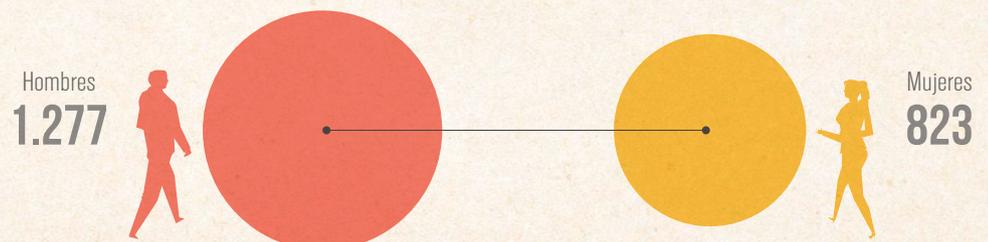
** La información de Colombia no incluye empleados expatriados, de Fundación Terpel, OPESE, aprendices ni temporales.

NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS POR PAÍS*

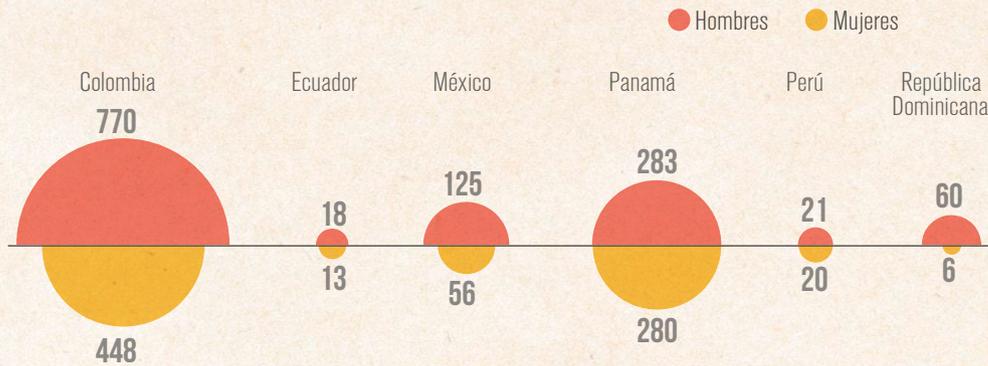


* La información de Colombia se refiere a planta ocupada, sin vacantes. No incluye empleados expatriados, de Fundación Terpel, OPESE, aprendices ni temporales.

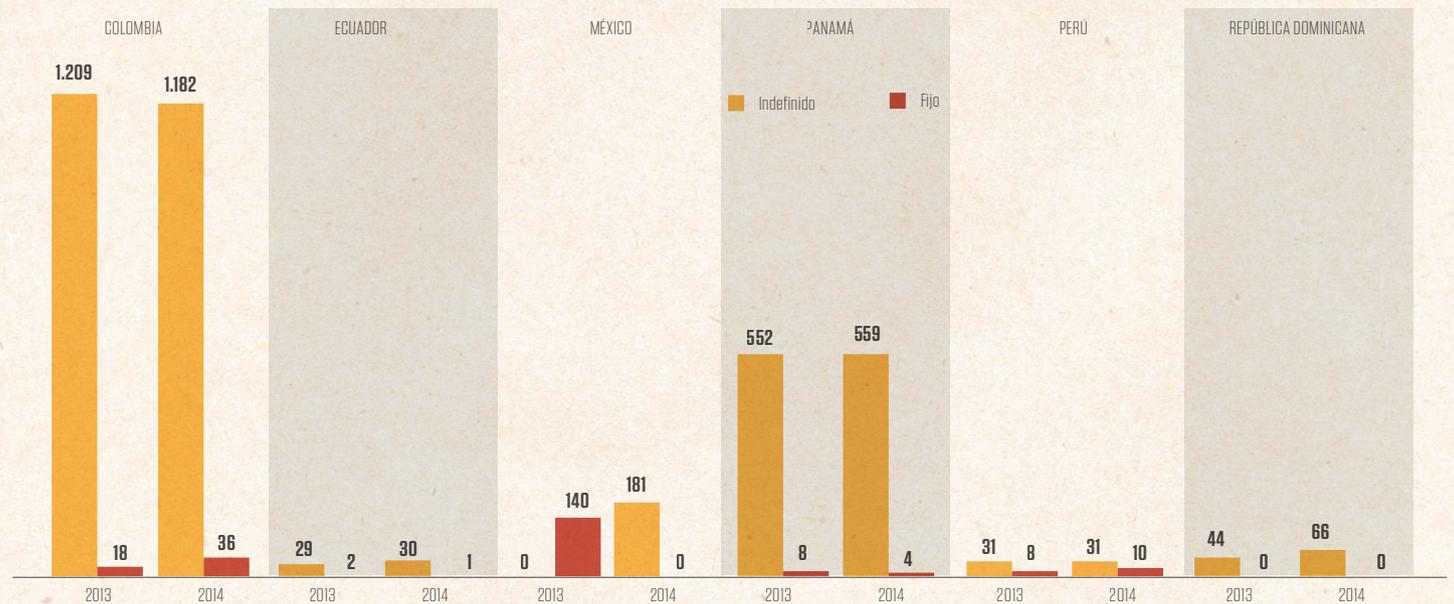
NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS POR GÉNERO CONSOLIDADO



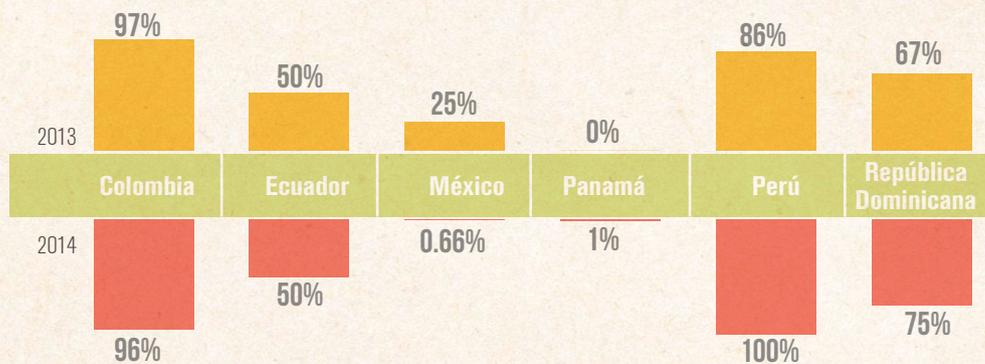
NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS POR PAÍS Y GÉNERO



NÚMERO DE EMPLEADOS DIRECTOS POR CONTRATO Y PAÍS



PORCENTAJE DE EMPLEADOS DE LA ALTA DIRECCIÓN* DE PROCEDENCIA LOCAL**

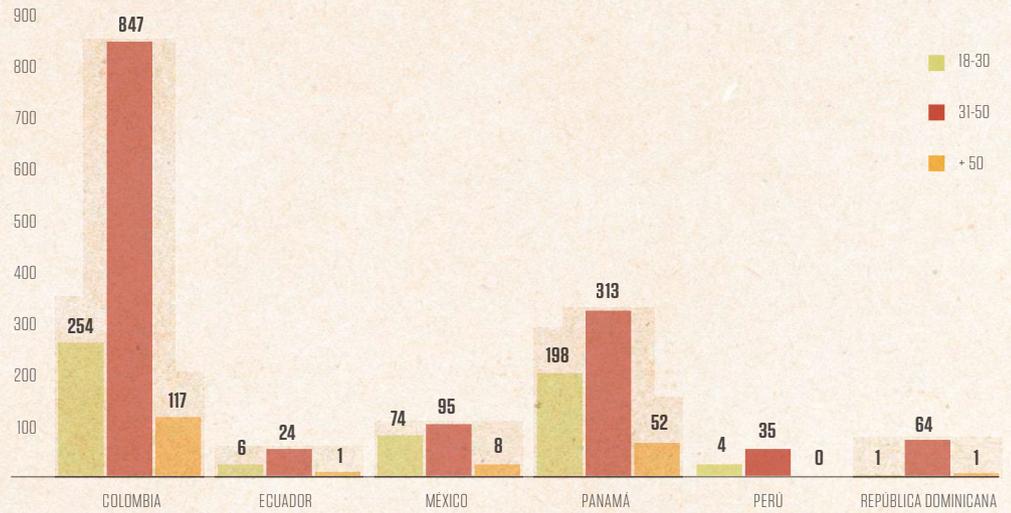


Nuestras Cifras Asunto material: Relaciones y condiciones laborales justas. G4-EC6 en la tabla GRI

*Cargos considerados alta dirección: Colombia (Presidente, Vicepresidente, Gerentes y Directores), Ecuador (Gerentes, Directores y Jefaturas), México (Gerentes y Directores), Perú (Gerentes y Directores), República Dominicana (Gerencia y Jefaturas).

** Nacidos en los países donde opera Terpel.

DISTRIBUCIÓN DE NUESTRA PLANTILLA POR EDAD



DISTRIBUCIÓN DE NUESTRA PLANTILLA POR CARGOS³

Cargo	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	República Dominicana
1 Directivos	28	1	4	9	8	1
2 Ejecutivos	49	4	20	7	7	0
3 Profesionales	540	14	66	67	24	8
4 Otros Cargos	601	12	91	483	2	57

Para efectos de unidad de las categorías laborales de Terpel en sus países, se tendrán en cuenta las siguientes:

1. Directivos: Presidente, Vicepresidente y Gerencia.
2. Ejecutivos: Direcciones.
3. Profesionales: Jefaturas y Analistas
4. Otros Cargos: Técnicos y operarios

DESARROLLO DE NUESTRO TALENTO HUMANO

El desarrollo integral de nuestros empleados es fundamental para el crecimiento de la compañía, por eso

estamos seguros de que la inversión que realizamos en ellos, permitirá a la organización seguir consolidándose.

CAPACITACIONES A NUESTRO EQUIPO TERPEL

Nuestros empleados son el recurso más valioso que tenemos, por eso realizamos formación interna y externa que les permita afianzar sus conocimientos y generar habilidades

que faciliten su labor. Contamos con escuelas de formación para cada línea de negocio, lo que nos permite ofrecer una capacitación específica y con altos estándares.



Todos los programas facilitaron la gestión de las carreras profesionales de los empleados

104
programas



Congresos, Cursos, Módulos, Seminarios, Talleres y Diplomados.



Programas de educación no formal



\$848.226.334

Inversión total

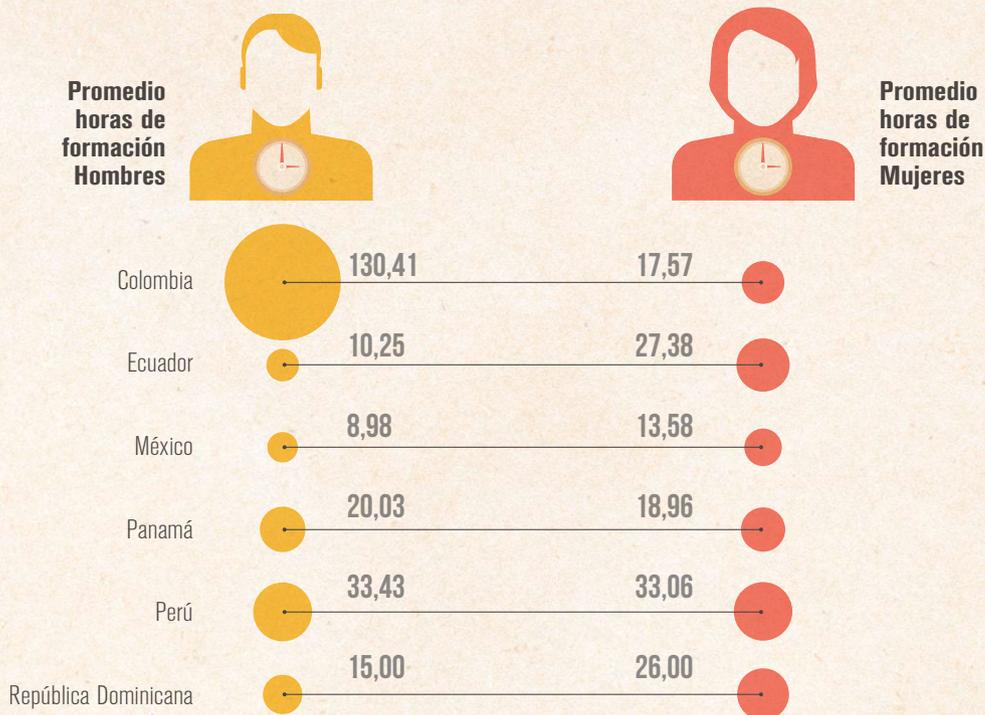
PROMEDIO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN DE PERSONAL

País	Categoría	Promedio formación		Promedio horas de formación por participante
		Hombre	Mujer	
Colombia	Directivos	35,36	20,00	30,06
	Ejecutivos	41,60	30,04	36,52
	Profesionales	34,52	23,18	28,76
	Otros Cargos	195,44	4,63	150,2
Ecuador	Directivos	0	0	0
	Ejecutivos	9	13	10,33
	Profesionales	12,33	32,71	21,25
	Otros Cargos	8,75	22,8	16,55
México	Directivos	23,12	33,87	26,70
	Ejecutivos	23	33,87	27,35
	Profesionales	16,12	16,33	16,21
	Otros Cargos	1,77	3,04	2,06
Panamá	Directivos	4	4	4
	Ejecutivos	4	4	4
	Profesionales	4	4	4
	Otros Cargos	22,68	23,52	23,01
Perú	Directivos	18	18	18
	Ejecutivos	0	0	0
	Profesionales	30	30	30
	Otros Cargos	30	30	30
República Dominicana	Directivos	12	0	12
	Ejecutivos	0	0	0
	Profesionales	40	40,8	40,5
	Otros Cargos	12,63	0	12,63

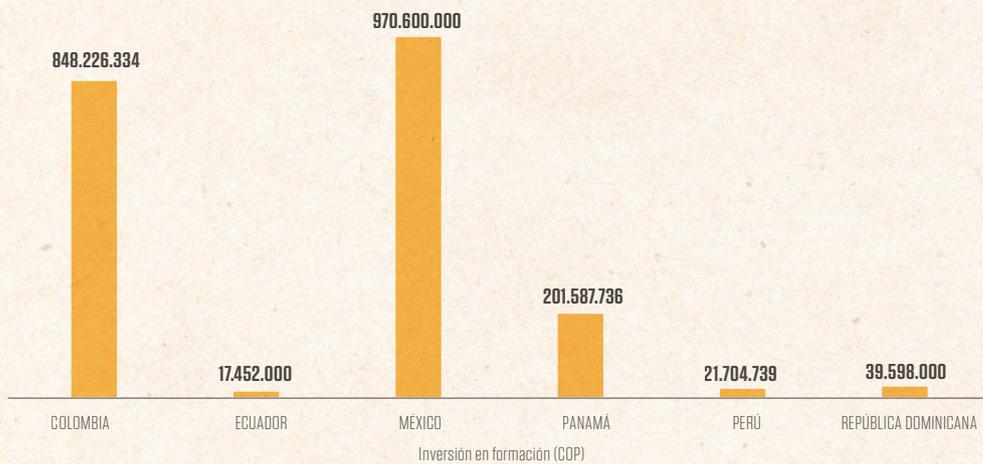
Capacitaciones equipo Terpel. Asunto material: Desarrollo del capital humano. G4- LA9 en la tabla GRI

CON QUIÉN LO HACEMOS

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO



INVERSIÓN TOTAL EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN A EMPLEADOS



TASA DE CONTRATACIÓN Y RETENCIÓN

	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	República Dominicana
Número de empleados al final del periodo	1.218	31	150	563	41	66
Número de empleados al comienzo del periodo	1.224	31	117	560	40	44
Ingresos	203	2	41	288	8	24
Retiros	209	2	8	285	7	2
Índice de rotación	17%	6,45%	3,15%	1%	17%	5%

Tasa de contratación y retención. Asunto material: Relaciones y condiciones laborales Justas Empleo. G4-LA1 en la tabla GRI

PERSONAL QUE DEJO SU EMPLEO DURANTE EL AÑO 2014

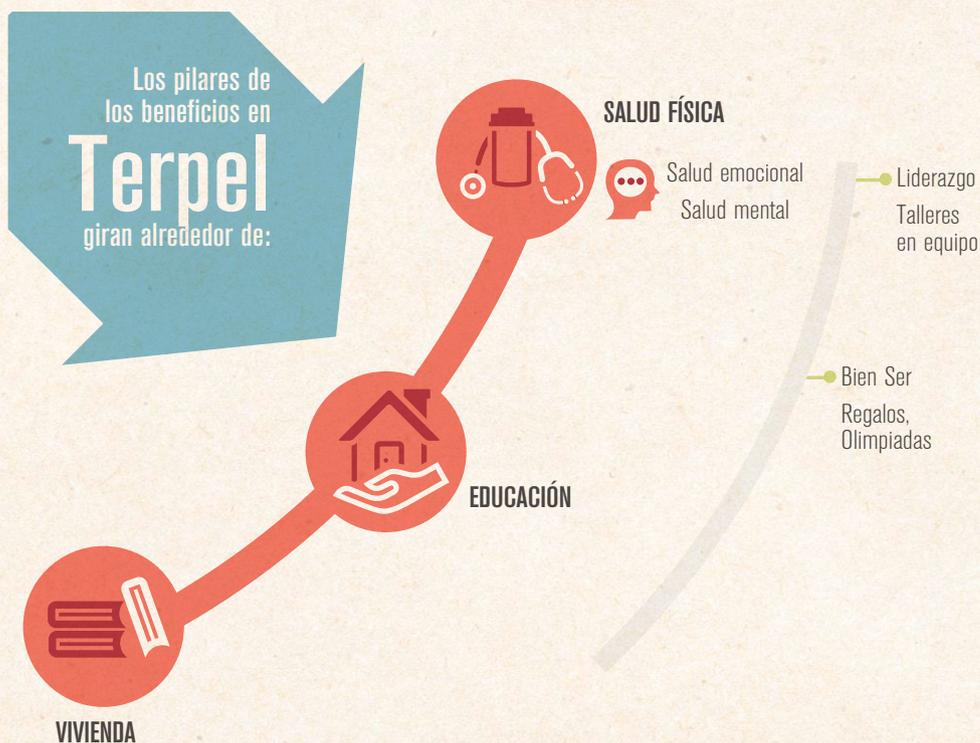
	Total	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	República Dominicana
Mutuo acuerdo	104	57	0	0	46	0	1
Renuncia	293	115	2	17	155	2	1
Jubilación	2	2	0	0	0	0	0
Fallecimiento	2	1	0	1	0	0	0
Otros	135	34	0	13	84	5	0
TOTAL	535	209	2	30	285	7	2

MEJORAMOS LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTRA GENTE

Nuestra organización impulsa y gestiona diferentes programas que fomentan la calidad de vida de nuestros empleados y sus familias. Como parte de la filosofía empresarial que adoptamos, hemos implementado estrategias que crean fuertes lazos con quienes hacen parte de la compañía y demuestran su compromiso día tras día. Estamos

seguros de que si contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, su desempeño laboral también lo hará.

Seguimos generando espacios en los que dialogamos en forma cercana y directa con los empleados para escuchar sus opiniones e inquietudes.



ENCUESTA MERCER

En 2014 publicamos los resultados de la encuesta Mercer, realizada en 2013. Invitamos al 100% de nuestros empleados y contamos con una participación del 76%. Los resultados evidencian que los beneficios son buenos, muestran la satisfacción de nuestra gente y nuestro compromiso hacia ellos.

La encuesta nos permitió evidenciar que el equipo Terpel reconoce los valores de la compañía, consideran que es un gran lugar para trabajar, que existe un buen trato personal y profesional dentro de la organización, entre otros aspectos.



24,8%

Crecimiento dentro de la empresa



8,2%

Crecimiento personal



14,2%

Vida familiar balanceada y feliz



15,7%

Tener vivienda propia



17,9%

Estudio propio y para los hijos



15,1%

Viajes



4,1%

Negocio propio

QUÉ MOTIVA A NUESTRA GENTE

Este año quisimos ir más allá; contribuir a la realización de los sueños de nuestra gente y entender qué es lo que los motiva día a día en la compañía. Para esto, preguntamos sobre cuáles son sus anhelos y qué requieren para sentirse satisfechos con lo que están haciendo.

VIVIENDA

En 2014 hicimos alianzas con el sector financiero para ampliar la cobertura de los créditos y ayudar a más familias a cumplir este sueño. Gracias a la consolidación de un fondo con recursos superiores a los 3.200 millones de pesos, pudimos beneficiar a más de 120 empleados y sus familias.

CRECIMIENTO PROFESIONAL: PLAN CARRERA

Ofrecemos varias opciones durante el año para que nuestra gente progrese dentro de la empresa, priorizando candidatos internos cuando surgen oportunidades. Esto permitió que en 2014, 87 personas recibieran ascenso al interior de Terpel.

“Me encanta servir a las personas, ser alguien útil para la sociedad y, especialmente, me gusta el servicio al cliente que presto en mi trabajo día a día, esto hace que mi trabajo en Terpel sea una experiencia grata.”

Recepcionista Regional Antioquia

SALARIO EMOCIONAL

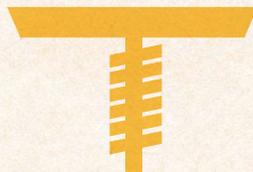
La estrategia para compensar a nuestro equipo Terpel va cada vez más allá. Queremos que nuestra gente se sienta a gusto en el trabajo y que pueda aprovechar de la mejor manera su tiempo, logrando un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar.

Hemos implementado mecanismos que impacten su vida en forma positiva, teniendo en cuenta horarios flexibles, la jornada comprimida y la semana compensada de diciembre.

Jornada comprimida:



dos viernes de cada mes, nuestro empleados de Bogotá con el fin de contribuir con la movilidad, trabajan en el horario de 7 a.m a 2 p.m en jornada continua y disfrutan de la tarde libre para realizar otras actividades. En las regionales cuentan con un viernes cada mes.



Semana de diciembre:

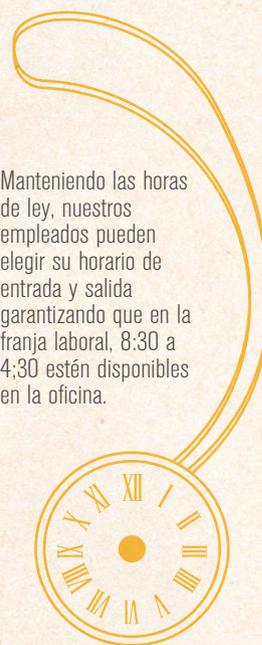


dos meses previos nuestros empleados trabajan una hora adicional diaria para poder disfrutar de la semana del 24 o 31 de diciembre.



Horario Flexible:

Manteniendo las horas de ley, nuestros empleados pueden elegir su horario de entrada y salida garantizando que en la franja laboral, 8:30 a 4:30 estén disponibles en la oficina.



DIÁLOGO CON NUESTROS EMPLEADOS

Durante 2014 continuamos con nuestras Correrías, que consisten en escuchar a los empleados y saber qué opinan sobre la organización. En estos espacios nos acercamos nuevamente, haciéndolos partícipes de los cambios y nuevos aprendizajes.

En 2014 dialogamos con 58 grupos, conformados por más de 600 personas.

Relacionamiento con los grupos de interés. Aspectos generales. G4-26, G4-27 en tabla GRI.

CON QUIÉN LO HACEMOS



Iniciamos capacitaciones en liderazgo



Enviamos folletos informativos sobre todos los beneficios a cada uno de nuestros trabajadores



Elaboramos un folleto de obsequios, para que cada empleado tuviera más opciones a la hora de elegir su regalo de cumpleaños, en concordancia con sus necesidades o antojos particulares.



Entregamos Bono de Resultados a todos los trabajadores directos, acorde a los resultados empresariales.



Estos acercamientos nos permitieron identificar otros aspectos para mejorar, como las comunicaciones, la integración entre áreas y el entrenamiento entre otros.

Somos conscientes de que una de nuestras banderas es el servicio y por eso queremos tener un servicio interno excelente. Para ello apostamos por una comunicación clara y una respuesta oportuna a las preguntas e inquietudes que surgen en el interior de nuestra organización.

“El tener las ganas cada mañana de levantarme para ir a mi segundo hogar, al lugar donde puedo desarrollar mis capacidades y donde valoran mis talentos, donde cada día mi servicio es útil para mover la compañía, cumplir metas y objetivos. Para mi Terpel ha sido una bendición y por eso cada día es grato para mí trabajar en este lugar.”

Analista de Soporte Comercial -
Regional Occidente

EN TERPEL ESTAMOS FORMANDO LÍDERES

Queremos contar con seres humanos capaces de enfrentar retos todos los días, seguros de que son los mejores. Para ello realizamos talleres de liderazgo que buscan potencializar sus capacidades y ofrecerles las herramientas necesarias para seguir creciendo.

Estos talleres permiten:

- Transformar la manera de comunicarse dentro del equipo y con otras áreas de la organización.
- Tener nuevas perspectivas de las personas y las situaciones.
- Valorar sus competencias y las de su equipo para potencializarlas.
- Generar propuestas eficaces y creativas.
- Generar reflexión, mayor conciencia y balance de vida.

MEDICIÓN A OPERADORES

Los cambios en la estrategia competitiva nos impulsaron a una revisión y análisis de la medición de desempeño. En 2014 estructuramos la plataforma y formulamos una metodología para realizar la medición de desempeño.

Evaluamos al 75% de los operadores (empleados nivel ocho), en plantas y aeropuertos. En 2015 continuaremos trabajando para realizar la valoración de desempeño para los demás cargos de la organización.

NUESTRO PACTO COLECTIVO

Las relaciones con nuestros trabajadores se fundamentan en dos valores: sinceridad y confianza. Por lo tanto, en Colombia para todos los empleados del pacto colectivo, en 2014 gracias a un diálogo cercano con

los representantes, firmamos el pacto colectivo 2015-2016, cuyos términos permitirán continuar mejorando el ambiente laboral y la calidad de vida de nuestros empleados.

Tasa de contratación y retención. Asunto material: Relaciones y condiciones laborales Justas Empleo. G4-LA1 en la tabla GRI

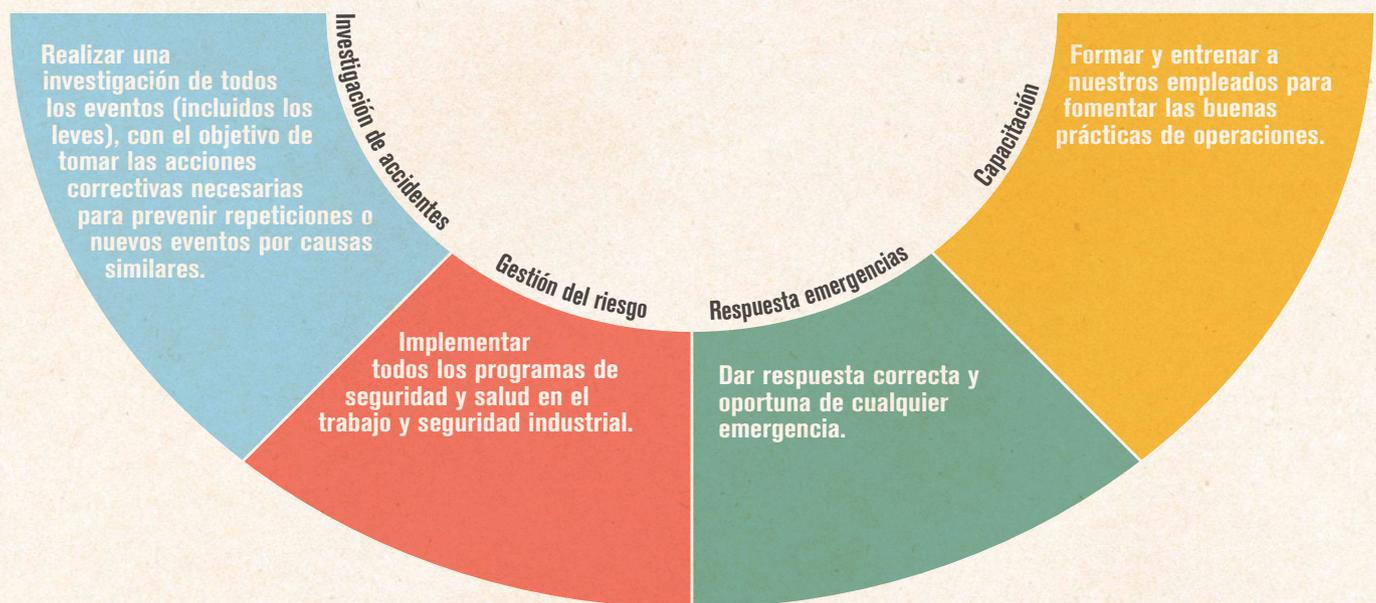
Empleados sindicalizados	Empleados cubiertos por el Pacto Colectivo
Número total: 35	Número total: 1.106
Porcentaje: 2,85%	Porcentaje: 90,80%

COMPROMETIDOS CON LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Con el fin de garantizar la prevención y mitigación de riesgos asociados a las actividades que adelantan nuestros empleados, contamos con procedimientos e iniciativas

que propenden por su cuidado. Como nuestros empleados son nuestro principal motor, estamos comprometidos con su salud y seguridad.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO



El compromiso de Terpel con la salud, el bienestar y la seguridad de nuestros consumidores finales y clientes, es fundamental para el desarrollo de cada una de las operaciones. Trabajamos

diariamente para que todas nuestras líneas de negocio cumplan con altos estándares de calidad y seguridad, asegurándonos de ofrecer los mejores productos que se encuentran en el mercado.

CERTIFICADOS DE CALIDAD

Plantas	Registro Uniforme de Contratistas RUC
Aviación	ISO 9001 OHSAS 18001 ISO 14001 NORSOK S-006: calificación 99%
Fábrica de lubricantes	ISO 9001 OHSAS 18001 ISO 14001 ISO/IEC 17025 NORSOK S-006: calificación 95.33% Sellos de calidad de productos Licencias API
GNV (Gazel)	ISO 9001

POLÍTICA DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE

Gracias a la política de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente con la que cuenta la compañía, establecimos compromisos y lineamientos en estos temas, estipulando aspectos dentro de los

que se destacan, la promoción de una cultura de prevención entre nuestros grupos de interés y el suministro de productos y servicios diferenciadores que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD

Los comités de salud y seguridad están conformados según la legislación de

cada uno de los países donde tenemos operaciones.

Pais	Comité	Descripción del comité	Participación Empleados	Participación Directivos	Porcentaje trabajadores representados
Colombia	COPASST	Organismo que tiene como funciones la promoción, divulgación y control de las actividades contempladas en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	8	8	100%
	Comité de convivencia laboral	Organismo creado para prevenir las conductas de acoso laboral dentro de la empresa.	4	4	100%
Ecuador	Comité de seguridad y salud ocupacional	Comité paritario formado de acuerdo con exigencias de la regulación ecuatoriana.	6	6	100%
México	Comisión de Seguridad e Higiene Laboral	Organismo encargado de supervisar los Centros de trabajo a fin de detectar condiciones inseguras.	30	2	20,91%
	Brigadas de Protección Civil	Equipos capacitados para reaccionar en caso de alguna emergencia.	40	2	27,45%
Panamá	Brigada de emergencias	Seguridad en las Instalaciones Administrativas. Evacuación y desalojo.	13	0	12%
Perú	Comité de seguridad y salud en el trabajo	Organismo que tiene como funciones la promoción, divulgación y control de las actividades contempladas en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	3	3	7%

Comité de salud y seguridad
Asunto material: Relaciones
y condiciones laborales
justas. G4-LA5 en la tabla
GRI

SALUD Y SEGURIDAD EMPLEADOS DIRECTOS

	COLOMBIA	
	Hombre	Mujer
Víctimas mortales	0	0
Índice de lesiones	4,31	0,88
Número total de enfermedades laborales	0	0
Índice de días perdidos	13,47	
Índice de severidad*	0,9	0,8
Índice de frecuencia**	28,7	30,7
Tasa de accidentalidad***	8,93	
Tasa de accidentalidad contratistas	0,0048	
Tasa de enfermedad profesional****	0	0
Tasa de siniestralidad*****	13,48	

Salud y seguridad empleados directos. Asunto material: Relaciones y condiciones laborales justas. G4-LA6 y en la tabla GRI

* (No. ausentistas en el año / total de trabajadores en el año) x 100
 ** HHT perdidas en el año / HHT en año x 100
 *** Número de casos/ horas hombres trabajadas) x 1.000.000 horas.
 **** (Número de casos/ horas hombres trabajadas) x 1.000.000 horas.
 ***** (No. de días perdidos x 100) / Cantidad promedio de trabajadores

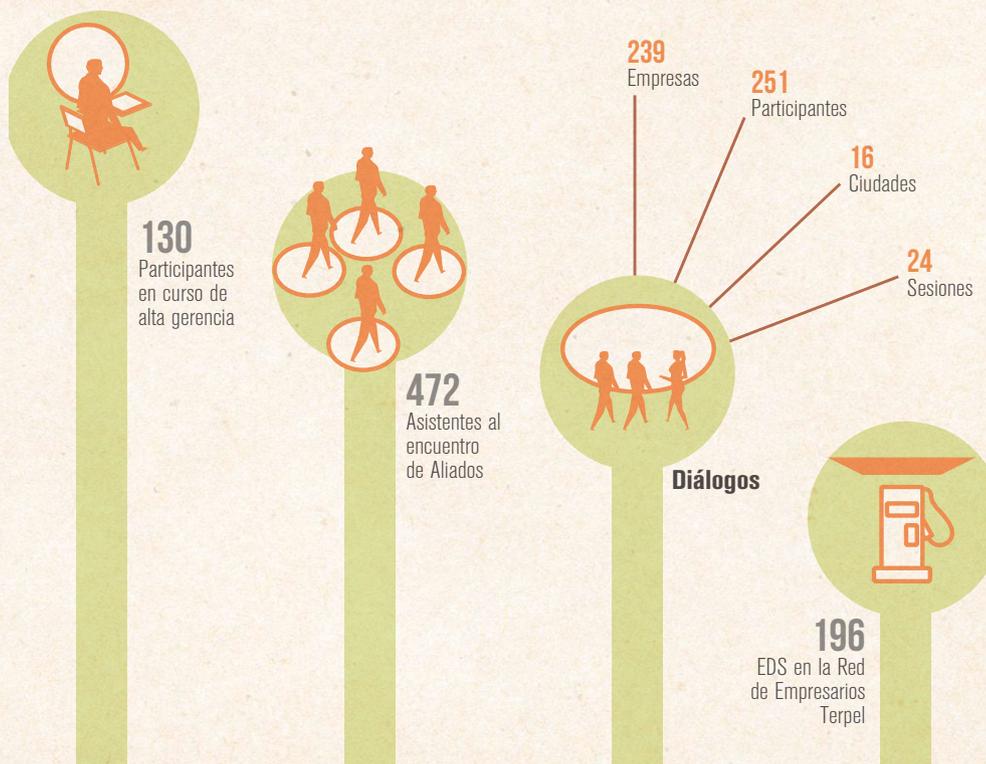
CONSOLIDACIÓN DE RED

Caminamos junto a nuestros aliados hacia el cumplimiento de un objetivo común: seguir avanzando para ser Aliado País. Trabajamos día tras

día en la construcción de mejores oportunidades económicas, sociales y ambientales.

“Nuestros afiliados siempre encontrarán en Terpel una propuesta de valor superior a la de cualquier competidor y ellos están en el corazón de la estrategia, esto es un compromiso ético.”

Sylvia Escovar Gómez,
 Presidente de la Organización Terpel



PRIMER ENCUENTRO DE ALIADOS TERPEL “EL VALOR DE LO QUE SOMOS”

En el segundo semestre de 2014 llevamos a cabo el Primer Encuentro de Aliados. Este evento giró en torno a una muestra comercial, conformada por aproximadamente 50 stands, los cuales,

a través de sus propuestas, buscaban generar valor al negocio de nuestros aliados y generar experiencias gratas para cada uno de los asistentes.



“Quiero resumir mis comentarios en un SUPERÓ MIS EXPECTATIVAS. Encontré respuestas a inquietudes formuladas incluso desde la escuela de franquiciados”

323
ESTACIONES
DE SERVICIO

20
DISTRIBUIDORES DE
LUBRICANTES

472
PERSONAS
INSCRITAS

EDS La Flora, participante del programa RET - Regional Bucaramanga



DIÁLOGOS CON AFILIADOS

Comprometidos con el fortalecimiento de nuestras relaciones y el logro de objetivos comunes, en Terpel hemos trabajado por la generación de canales y espacios abiertos y accesibles de diálogo e intercambio de buenas prácticas, denominados “Construyendo relaciones sólidas con nuestra RET”.

El objetivo de estas sesiones fue conocer la perspectiva que tienen los afiliados frente a nuestra estrategia, sus expectativas y los beneficios que han obtenido. Realizamos más de 24 sesiones de diálogos en 16 ciudades.

Relacionamiento con los grupos de interés. Aspectos generales. G4-26, G4-27 en tabla GRI.

RED DE EMPRESARIOS TERPEL

La Red de Empresarios Terpel (RET) fue creada para que los empresarios de las EDS trabajen como una red, generando valor agregado al ser un canal de comunicación, asesoría, formación, integración e innovación entre ellos y con la marca.

La RET está sustentada bajo cuatro pilares que buscan el desarrollo y crecimiento mutuo de la compañía y de todos los Empresarios Terpel que hacen parte de la misma.

“Quiero agradecer a la Organización por la invitación al curso de Red de Empresarios Terpel. Estas son las actividades que nos enriquecen y nos forman como empresarios profesionales educados dentro del negocio”

EDS Milenium, participante del programa RET -Yopal

PILARES RET



En el marco de los pilares de RET, en 2014 adelantamos una serie de actividades orientadas a fortalecer

nuestro relacionamiento con los empresarios, su formación, bienestar e innovación.

FORMACIÓN EMPRESARIAL RET

En 2014 con el apoyo de la Universidad de los Andes creamos el programa de Fortalecimiento Empresarial en la gestión de Estaciones de Servicio, dirigido a afiliados procedentes de varias regiones del país. La capacitación

incluyó temas de administración, creatividad e innovación, entre otros. Este programa nos permitió seguir consolidándonos como una familia empresarial que ofrece respaldo y solidez a nuestros afiliados.

ALINEACIÓN CON TERPEL

Con el fin de alinear a nuestros empresarios con la estrategia de la compañía, así como fomentar el logro de objetivos comunes, en 2014 realizamos el primer Comité Directivo

de la Red de Empresarios Terpel y el reconocimiento de proyectos innovadores en el marco del Programa de Fortalecimiento Empresarial en la gestión de Estaciones de Servicio.



GESTIÓN DE PROVEEDORES

Culminamos 2014 con grandes logros y nuevos aprendizajes, pero este éxito no lo construimos solos y debemos reconocer el trabajo de nuestros

proveedores quienes, fundamentados en una confianza recíproca y actividades transparentes, contribuyeron en los resultados obtenidos en el año.

EN TERPEL, CRECEMOS JUNTOS

Al ser Aliado País, apostamos por el crecimiento de nuestros proveedores

locales, asegurando un impacto positivo en las economías locales y nacionales.

COMPRAS NACIONALES

VALOR ANUAL DE COMPRAS POR PAÍS (MILLONES COP)

	2013		2014		Porcentaje de compras nacionales
	Compras Nacionales	Compras Importadas	Compras Nacionales	Compras Importadas	
Colombia	550.348	52.273	535.061	69.720	88,47%
Ecuador	2.442	N/A	5.721	N/A	100%
México	41.880	9.465	36.237	7.239	83,35%
Perú	11.586	N/A	40.715	0.818	98%
República Dominicana	339.118**	2.045**	345.066	12.530	96,5%
Total	945.374**	63.783**	962.800	89.489	91%

* El título de la tabla cambia respecto a años anteriores, ya que las cifras reportadas corresponden al valor total de compras nacionales e importadas. ** Se modifican estas cifras debido a un error de diseño del Informe 2013.

CON QUIÉN LO HACEMOS

PROVEEDORES LOCALES

	2013			2014		
	Total Proveedores	Proveedores locales	Porcentaje locales	Total proveedores	Proveedores locales	Porcentaje locales
Colombia ⁴	1.714	1.560	91%	1.624	1.514	93,22%
Ecuador	446	405	91%	220	220	100%
México	346	325	94%	681	643	94%
Perú	226	226	100%	280	271	97%
Panamá	N/A	N/A	N/A	1.150	1.094	95%
República Dominicana	194	181	93%	230	208	90%
Total	2.926	2.697	92%	4.185	3.950	94,38%

En Terpel crecemos juntos. Asunto material: Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores. G4-EC9 en la tabla GRI

4 Estos datos incluyen los proveedores nacionales que suministraron bienes o prestaron servicios en el 2014 a Terpel en Colombia.

PORCENTAJE DE COMPRAS POR TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO

	2013					2014				
	Materia Prima	Suministros y Servicios	Obras Civiles	Transporte	Otros	Materia Prima	Suministros y Servicios	Obras Civiles	Transporte	Otros
Colombia	8%	65%	2%	25%	N/A	8%	51%	9%	32%	0%
Ecuador	N/A	59,8%	5,9%	34,3%	N/A	N/A	63%	11%	26%	N/A
México	26%	38%	8%	1%	27%	36%	51%	11%	1%	1%
Perú	N/A	94,2%	5,4%	0,3%	0,12%	0%	78%	15%	0%	6%
Panamá	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1%	93%	6%
República Dominicana	100%	98%	0%	2%	0%	96%	0%	0%	4%	0%

VALOR ANUAL DE COMPRAS DE COMBUSTIBLE LÍQUIDO (MILLONES COP)

	2013	2014
Colombia	1.148.170	9.578.277
Ecuador	249.615	279.827
México	N/A	N/A
Perú	3.775	11.618
Panamá	1.039.105	1.058.485
República Dominicana	310.705	325.802
Total	2.751.370	11.254.009

VALOR ANUAL DE COMPRAS DE GAS (MILLONES COP)

	2013	2014
Colombia	292.766	300.817
Ecuador	N/A	N/A
México	13.159	16.089
Perú	4.343	12.356
Panamá	116	32,58
República Dominicana	N/A	N/A
Total	310.384	361.842

COMPROMISO AMBIENTAL CON NUESTROS PROVEEDORES

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

	2013	2014
Colombia	46.292	78.701
Ecuador	N/A	N/A
México	N/A	N/A
Panamá	5.232	1.040
República Dominicana	N/A	N/A
Total	67.423*	79.741

*Se corrige el valor total del 2013 por error de digitación.

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

	2013	2014
Colombia por vía terrestre	151.941	188.735
Colombia por poliducto	N/A	N/A
Colombia por gasoducto	N/A	69.389*
Ecuador Terrestre	1.240	1.536
México Terrestre	N/A	N/A
Perú Terrestre	N/A	N/A
Panamá Terrestre	17.193	20.410
Panamá Poliducto	1.136	2.000
República Dominicana	2.839	5.116
Total	174.349	287.186

*Los valores de transporte son aproximados, ya que en algunas zonas del país no está discriminada la tarifa. Adicionalmente, este valor excluye los costos de transporte en tráilers para las operaciones de gas virtual.

En 2014 contamos con 1.548 proveedores de los cuales 307 son nuevos. En pro de facilitar nuestro trabajo y mejorar nuestra relación, hemos creado mecanismos de control y supervisión anteponiendo nuestro compromiso ambiental con nuestros proveedores.

Todos los proveedores se comprometen con el cumplimiento de:

1. Manual de contratista: establece el uso eficiente de los recursos naturales, manejo de vertimientos, emisiones, contaminación a suelos y aguas subterráneas.
2. Carta de Presentación de Manejo Ambiental: contiene las

especificaciones técnicas de los procesos de licitación para la contratación de obras.

3. Pólizas de Responsabilidad Civil Contractual: Es un amparo ambiental cuyo objetivo es el cubrimiento de los perjuicios ocasionados por la contaminación accidental repentina e imprevista y daños a conducciones subterráneas y operaciones bajo tierra.

Por otra parte, también realizamos auditorías a los gestores de residuos peligrosos en las diferentes regiones a nivel nacional para garantizar su correcto manejo, tratamiento y disposición final.

DESARROLLO DE PROVEEDORES:

Para Terpel es importante que nuestros proveedores se afiancen como aliados estratégicos y estén en constante crecimiento. Es por esto que trabajamos para tener una comunicación continua e implementamos varias herramientas que nos ayudan a alcanzar este objetivo. Toda la información de

nuestros programas, los comunicados de las noticias relacionadas con los procesos o normatividad, se encuentran disponibles en la página de proveedores. Adicionalmente, contamos con el Boletín Aliados y la línea de atención #462 que funciona las 24 horas del día.



PROGRAMAS 2014 EN COLOMBIA

EVALUACIONES A PROVEEDORES

Información cierre contable
vía correo electrónico desde
correo gestion.proveedores@terpel.com

Página de Proveedores
Consulta de pagos
Certificados de Retención

Excelencia de proveedores

PROVEEDORES DE TRANSPORTE

Todos los Proveedores

Proveedores con calificación

ESCUELA DE CONDUCTORES

Pensando en nuestras empresas contratistas, hemos implementado la Escuela de Conductores orientada a formar al personal que transporta el combustible por medio de vehículos cisterna. En el año 2014, se capacitaron 1.006 personas con un número total de 4.024 horas de formación.

DIPLOMADO DE CONDUCTORES

A finales de 2014 se dio inicio al diplomado "Alto desempeño para la conducción", logrando una participación de 162 conductores de 15 empresas clientes de Terpel. Para el 2015 se dará continuidad al programa; se espera aumentar en número de horas y nivel de participación.

Escuela de conductores.
Asunto material:
Acompañamiento a
afiliados, proveedores,
clientes y consumidores.
Indicador Propio, en tabla
GRI

DIÁLOGOS CON PROVEEDORES DE TRANSPORTE

En 2014 realizamos diálogos con nuestros proveedores de transportes en busca de afianzar la relación Terpel - transportista. Buscamos identificar los asuntos estratégicos para la empresa y este grupo de interés y atender sus expectativas.

Sus principales expectativas se centran en las reglas de contratación, el control y manejo de los faltantes en

los volúmenes de combustible y la definición de los fletes.

La percepción general de los participantes es de una relación positiva con la organización, reconociendo que hay oportunidades de mejora, sin desconocer que existe una comunicación fluida entre sus empresas y Terpel.

Relacionamiento con los
grupos de interés. Aspectos
generales. G4-26, G4-27 en
tabla GRI.

4
SESIONES
DE DIÁLOGOS

24
EMPRESAS
PROVEEDORAS

47
PARTICIPANTES

5
CIUDADES

PROGRAMA "RUMBO PYMES -ÍTEGRAS Y TRANSPARENTES-"

Nos unimos al programa "Rumbo Pymes -Íntegras y Transparentes-" diseñado por Transparencia por Colombia. El programa cuenta con una herramienta autogestionada de manejo gerencial, sirve a las pequeñas y medianas empresas para fomentar prácticas éticas que afianzan las relaciones con todos sus grupos de interés.

Rumbo Pymes se compone de tres módulos básicos: Medición de Clima Ético, Compromiso Éticos y Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno.



AUDITORÍAS Y SAAC

Este año continuamos con la metodología de evaluación a transportadores, que consta de una evaluación basada en la guía del sistema de seguridad, salud en el trabajo y ambiente para contratistas del sector Transporte y ha permitido compartir buenas prácticas en nuestros proveedores, con miras a generar respuestas oportunas frente a las inquietudes reportadas.

DISPOSICIONES CONTRACTUALES

Para nosotros es fundamental prevenir cualquier tipo de discriminación, incluso en nuestra cadena de suministro. Por lo tanto, los documentos contractuales obligan a nuestros proveedores a comprometerse con esta consigna.

Con las disposiciones contractuales buscamos garantizar:

- Los derechos humanos
- Los derechos de libertad sindical y de negociación

- Las normas laborales
- La no discriminación
- Cero trabajo infantil
- Trabajo justo y digno
- Extensión de políticas propias (Buenas prácticas)

CALIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE NUESTROS PROVEEDORES

Evaluamos a nuestros proveedores en materia laboral, asumiendo nuestra corresponsabilidad con la cadena de suministro.

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN A LAS PRÁCTICAS LABORALES

PAÍS	% PROVEEDORES EVALUADOS
Colombia	100%
Ecuador	21%
México	73%
Perú	24%
Panamá	33%
República Dominicana	N/A

NUESTRA META: CERO NIÑOS TRABAJANDO

Nuestra meta: Cero niños trabajando. Asunto material: Respeto y promoción de los DDHH. G4-HR5 en tabla GRI.

En Terpel contamos con diferentes medidas orientadas a verificar que nuestros proveedores no incurran en situaciones asociadas al trabajo infantil.

Toda la cadena de suministro está informada sobre nuestra postura y rechazo total a esta actividad.

MEDIDAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

- En nuestra política de compras, se tiene estipulado no hacer contratos con menores de edad.
- Numeral 3,6 del Manual de Compras Terpel, sobre obligaciones relativas a personal se especifica: No hacer contratos a menores de edad.
- Documentos contractuales que suscriben contratistas, se restringe la contratación a menores de edad y/o trabajadores jóvenes. Cada supervisor SSAC como requisito de ingreso a los centros de riesgo, solicita planilla o documento de afiliación ARL, evitando el ingreso de menores de edad.
- En los proyectos Terpel, el personal de proveedores es supervisado por una firma de interventoría, la cual solicita documentación de afiliación a seguridad social, certificando la mayoría de edad en el personal.

RIESGOS

RIESGO	TIPO DE PROVEEDOR
Mano de obra no calificada	Obra civil
	Obras mecánicas
Menor remuneración ofrecida	Mantenimiento
Informalidad	Restaurantes

Trabajo justo y digno. Asunto material: Respeto y promoción de los DDHH. G4-HR6 en tabla GRI.

TRABAJO JUSTO Y DIGNO

Realizamos evaluaciones a nuestros proveedores y contratistas sobre las condiciones de contratación de su personal, con el fin de verificar que no

existan casos de trabajo forzoso. En 2014, no evidenciamos casos de trabajo forzoso en nuestros proveedores.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL CONTROL DEL TRABAJO FORZOSO

- Nuestra política de compras ha establecido la eliminación y el control a los casos de trabajo forzoso u obligatorio en proveedores, garantizando que no se presenten.
- En los documentos contractuales suscritos por proveedores, se nombran los convenios N°29 y N°105 de la OIT frente al trabajo forzoso u obligatorio.

NUESTROS LOGROS EN 2014

- > Implementamos con los proveedores de obras la carta de compromiso del plan de manejo ambiental.
- > Implementamos la solicitud de pólizas de responsabilidad civil extracontractual de amparo ambiental para los proveedores cuyas actividades representen un riesgo para el medio ambiente.
- > Enviamos nuestro Boletín Aliados a los proveedores con información de interés.

CÓMO LO HACEMOS





En Terpel creemos firmemente que para alcanzar nuestras metas es fundamental tener el mejor equipo humano, trabajar de la mano con nuestros afiliados, ya que son los principales aliados en nuestro modelo sostenible y contar con el respaldo de excelentes proveedores, que nos ayudan a abastecer de combustible los países donde operamos.



GOBIERNO CORPORATIVO

Más allá de cumplir con nuestros objetivos y metas para obtener resultados que nos permitan ser una compañía sostenible en el tiempo, nos interesa que todas nuestras actividades se realicen en el marco de la ética, la transparencia, el respeto por los derechos humanos y por el medio ambiente.

Somos aliados de nuestros accionistas e inversionistas y garantizamos que su inversión sea más segura y nuestra gestión más transparente a través del sistema de Buen Gobierno Corporativo que tenemos implementado.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

El Código de Buen Gobierno Corporativo es la principal guía en las acciones que llevamos a cabo, a través de este garantizamos los derechos de nuestros accionistas, brindando información clara y transparente sobre la toma de decisiones.

En este código se estipulan los principios que rigen la administración y el gobierno de la organización en todos los países donde operamos.

CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta es el instrumento que permite que la toma de decisiones dentro de la organización se realice con base en las políticas y procedimientos articulados, permitiendo acciones responsables, bajo unos lineamientos claros y con una cultura corporativa.

Con el propósito de proteger la información de la compañía, realizamos capacitaciones, talleres y difundimos información relevante por diferentes mecanismos de comunicación. Al mismo tiempo, nuestros empleados firman acuerdos de confidencialidad y declaran sus conflictos de interés dentro de la organización.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

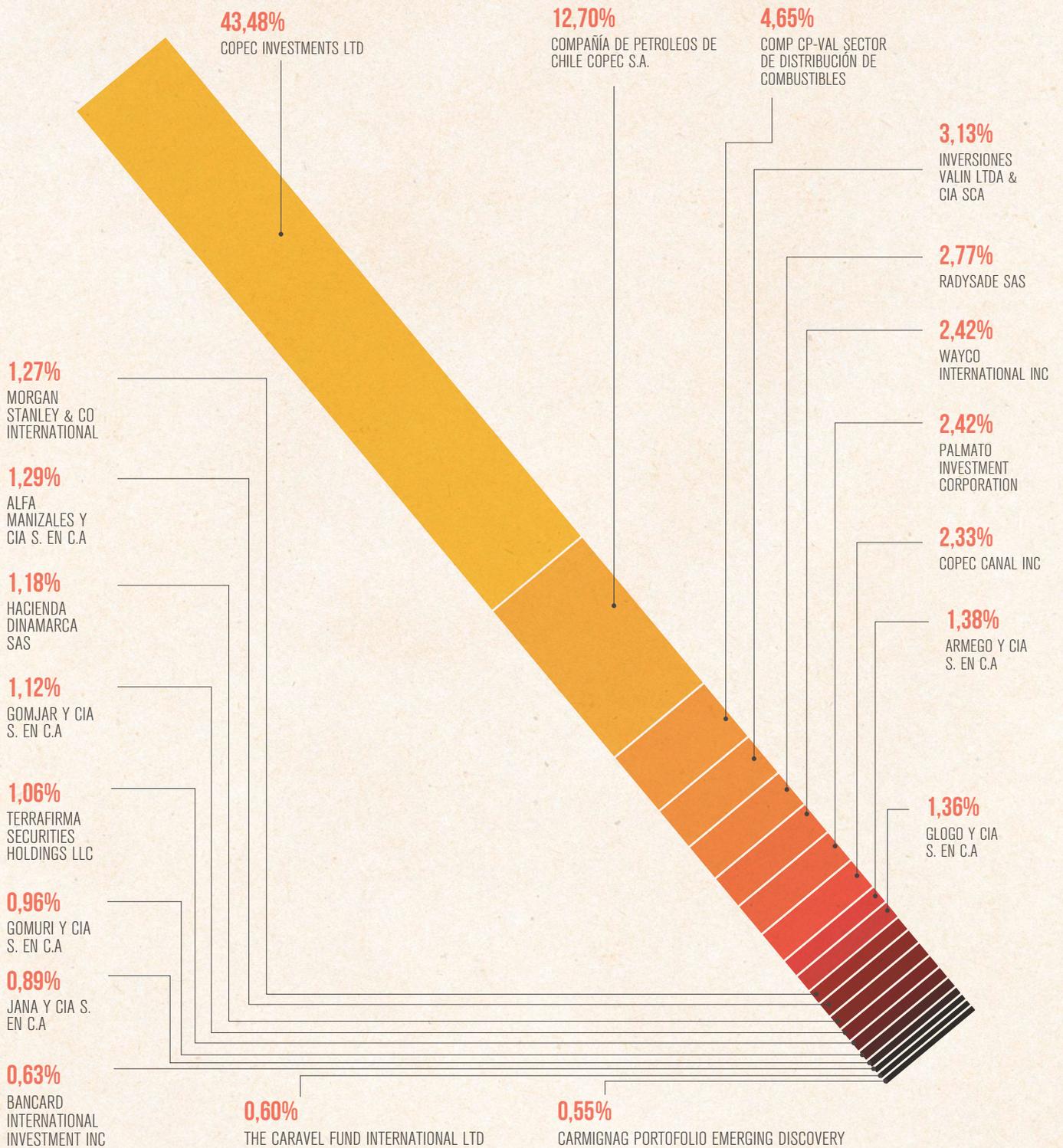
En cada uno de los países donde operamos, contamos con una Asamblea General de Accionistas (en Ecuador es la Junta General de Socios) y una Junta

Directiva denominada como Directorio en Ecuador y Consejo de Administración en México.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO



COMPOSICIÓN ACCIONARIA



JUNTA DIRECTIVA

Es el máximo órgano de administración y gobierno de Terpel, está conformada por personas de amplia trayectoria, con

ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

Nuestros accionistas se involucran en la gestión de la compañía, velando por su desempeño económico y la sostenibilidad.

Trabajamos para que los inversionistas puedan obtener información inmediata y realizar análisis detallados. Además de contar con el reglamento de accionistas que permite agilizar procesos, realizamos ejercicios de divulgación de resultados trimestrales, cuyo fin es observar las proyecciones e históricos de la acción, resultados de inversión, balances generales, cifras detalladas y pagos de dividendos.

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de decisión, cuenta con las facultades para dirigir y decidir los temas de mayor trascendencia para la compañía. En 2013, el número de accionistas

FUSIÓN DE SOCIEDADES

El proceso de reorganización empresarial iniciado hace más de 10 años culminó con la fusión de Proenergía Internacional S. A., Sociedad de Inversiones en Energía S. A., Terpel Centro S. A. y Organización Terpel S. A. Hoy tenemos una estructura corporativa más

una hoja de vida transparente, para quienes los principios de buena fe y lealtad son fundamentales.

Adicionalmente, tienen a su disposición la oficina de atención al inversionista. Contamos con diferentes canales de comunicación como la página web, tanto en inglés como en español, correo electrónico y la línea telefónica, disponibles para sus dudas e inquietudes. Todos estos mecanismos buscan proporcionar información ágil y clara, con el objetivo de que los inversionistas puedan tomar las mejores decisiones.

era de 300 aproximadamente. En 2014, por la salida en Bolsa y la fusión, los accionistas pasaron a ser aproximadamente 1.400. La Asamblea se reúne anualmente según lo estipulado por la ley colombiana.

eficiente que genera mayores beneficios para nuestros accionistas.

Este hecho representa el fin de la consolidación de Terpel en las regiones y el comienzo de una nueva etapa de crecimiento para la compañía.

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA 2014-2015

PRINCIPALES		SUPLENTE	
1	Lorenzo Gazmuri Schleyer	1	Frederic Chaveyriat Roca
2	Jorge Adueza Fouque	2	Eduardo Navarro Beltrán
3	Ramiro Méndez Urrutia	3	Claudia Betancourt Azcárate
4	Leonardo Ljudetic Garib	4	Jorge Garcés Jordán
5	José Óscar Jaramillo Botero	5	Gabriel Arturo Jaramillo Gómez
6	Tulio Rabinovich Manevich	6	Bernardo Dyner Rezonzew
7	Gabriel Armando Sánchez	7	Juan Fernando Múnera Posada

COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y ÓRGANOS DE CONTROL

COMITÉS

Auditoría y Buen Gobierno

Compensación y Beneficios

Cumplimiento y ética

Sostenibilidad

ÓRGANOS DE CONTROL

Auditoría Interna

Oficial de Cumplimiento

Línea de reportes confidenciales

MERCADO DE VALORES

En agosto de 2014 inscribimos nuestra acción en la Bolsa de Valores de Colombia BVC. Hemos transado más de 12 millones de acciones de la compañía por parte de inversionistas nacionales y

extranjeros, lo cual demuestra el interés que ha despertado en la bolsa una compañía sólida y rentable como Terpel y la confianza que se tiene en la misma.

RECONOCIMIENTO IR

Por segundo año consecutivo recibimos el Reconocimiento Emisores IR (Investor Relations), otorgado por la BVC a las empresas inscritas en el mercado de valores que se destacan

por su compromiso con las buenas prácticas de relacionamiento con los inversionistas y sus altos estándares de revelación de información.



GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de riesgos es un tema estratégico para nosotros, por eso contamos con mecanismos de identificación, prevención y gestión. Anualmente realizamos el plan de auditoría con el cual evaluamos los

riesgos asociados a la operación, para así adelantar acciones preventivas y anticiparnos a los posibles eventos que puedan afectar a los empleados, la comunidad y el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

Con el propósito de fortalecer nuestra política anticorrupción, en 2014 formalizamos el protocolo en prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, el cual se encuentra en nuestra página web. Realizamos evaluaciones a todas las EDS, plantas de operación, oficinas regionales y la dirección general en

Colombia, para garantizar que no se presenten casos de corrupción y se promueva la transparencia.

En 2014, cuatro operaciones fueron evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción, sin embargo no se obtuvo evidencia de hechos relacionados a este flagelo.

“El ingreso de Terpel al mercado accionario colombiano es una muestra de la confianza que tenemos en el futuro de Colombia. Queremos seguir creciendo siempre de la mano del país y de nuestros aliados”.

Lorenzo Gazmuri, presidente de la Junta Directiva de Terpel.

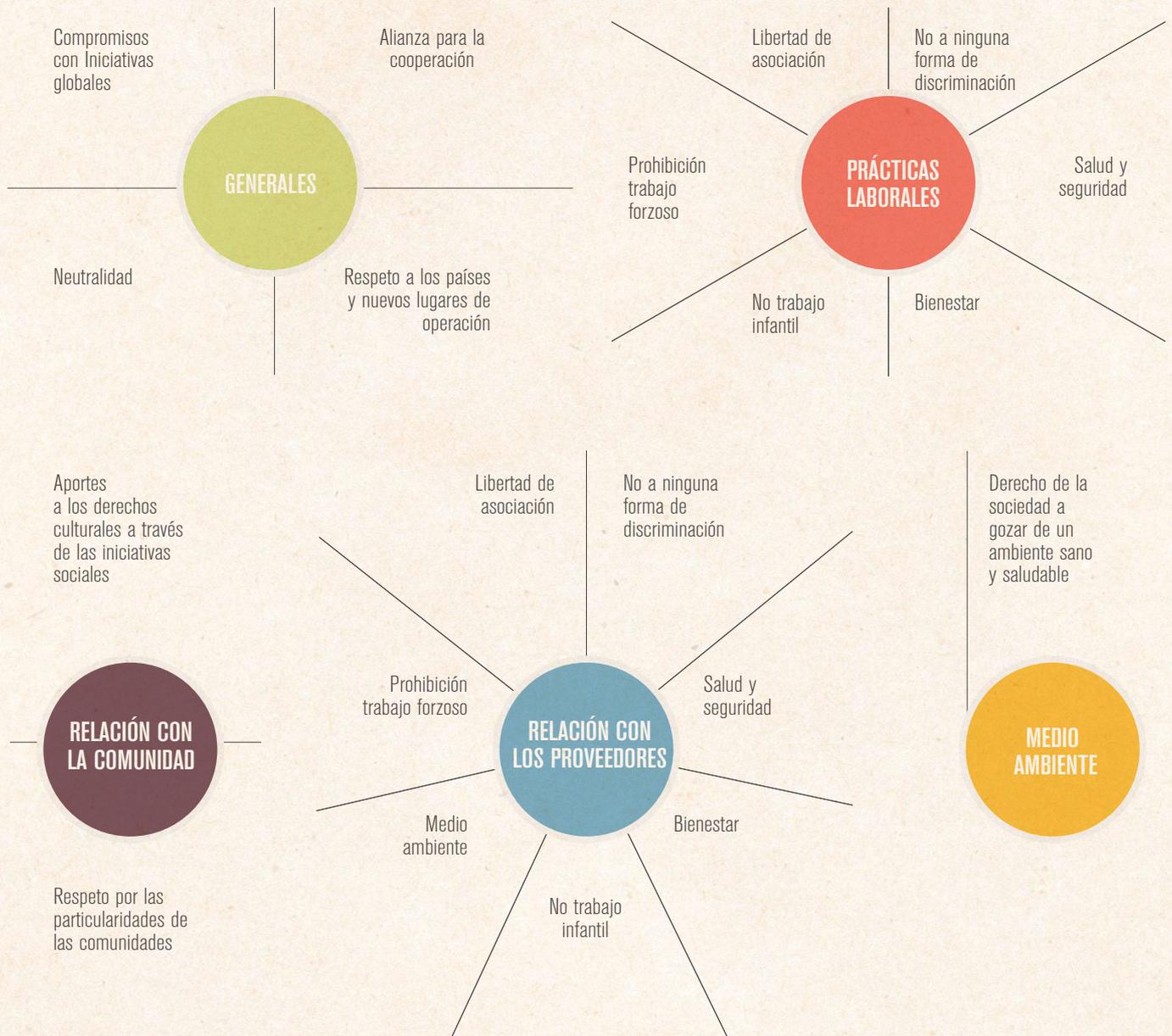
Anticorrupción. Asunto material: Gobierno corporativo y transparencia G4-S03 en la tabla GRI

RESPECTO POR LOS DERECHOS HUMANOS

Los Derechos Humanos son fundamento para la construcción de sociedades más justas y equitativas, las empresas tienen el deber de respetarlos y promoverlos a lo largo de toda la cadena de valor. Es por esto que en Terpel los entendemos como base de todas las actividades, del relacionamiento con los grupos

de interés y las operaciones internacionales.

Para garantizar su cumplimiento, alineamos nuestra estrategia con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que nos adherimos en 2010.



ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

DERECHOS HUMANOS	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.	Nuestra postura en derechos humanos tiene en cuenta a todas nuestras áreas y grupos de interés. Reconocemos que los derechos humanos son el fundamento para la construcción de sociedades más justas y equitativas.
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.	Nuestra política de compras está enfocada en el respeto por los derechos humanos, extendiéndose sobre nuestros aliados comerciales.
NORMAS LABORALES	Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	En Colombia, tenemos negociación con el 90,80% de nuestros empleados a través del pacto colectivo y el 2,85% son empleados sindicalizados.
	Principio 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Realizamos diálogos con nuestros empleados, los escuchamos y procuramos atender sus inquietudes. Contamos con un Código de conducta que nos permite realizar acciones responsables, bajo unos lineamientos claros y con una cultura corporativa única.
	Principio 5. Las empresas deben abolir en forma efectiva el trabajo infantil.	Nuestros criterios de contratación de proveedores, garantizan la ausencia de trabajo infantil o forzoso, formalizamos este compromiso a través de cláusulas específicas en los contratos y trabajando de la mano del país para abolir este flagelo.
	Principio 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	Evitamos cualquier tipo de discriminación dentro de la compañía. Nuestros procesos de selección y contratación del personal, son transparentes y consideramos las competencias del candidato. Contamos con una línea de reportes confidenciales, a la cual nuestros empleados pueden reportar casos de discriminación y acoso laboral.
MEDIO AMBIENTE	Principio 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales	Nuestro Manual de Gestión Ambiental busca prevenir problemas ambientales. Analizamos los procesos que inciden en el correcto funcionamiento de la operación a través del Sistema SSAC. Prevenimos contingencias y disminuimos el número de incidentes, gracias al programa de control de derrames. En Colombia identificamos el transporte como uno de los procesos críticos de nuestra cadena de suministro. En respuesta a ello creamos la escuela de conductores. Desarrollamos planes de acción con proveedores críticos.
	Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	Al ser aliados de nuestro entorno nos hemos comprometido con la protección de los recursos naturales en la operación. Gestionamos cada proceso con el objetivo de reducir los posibles impactos, proteger los recursos y hacer un uso responsable de estos. Garantizamos el manejo limpio en las cadenas de abastecimiento.
	Principio 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	Trabajamos por difundir tecnologías inofensivas para el medio ambiente, por lo tanto comercializamos biocombustibles e innovamos en la producción de lubricantes.
ANTICORRUPCIÓN	Principio 10. Lucha contra la corrupción	Contamos con herramientas y organismos de control que fortalecen nuestra política Anticorrupción. (Auditorías internas, oficial de cumplimiento, línea de reportes confidenciales). En 2014 formalizamos el protocolo en prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, el cual se encuentra en nuestra página web.

Estamos comprometidos con el pacto mundial de las Naciones Unidas. Asunto material: Respeto y promoción de los DDHH. Indicador propio en tabla GRI

COMPROMISO AMBIENTAL

Al ser aliados de nuestro entorno nos hemos comprometido con la protección de los recursos naturales en la operación. Gestionamos cada proceso

con el objetivo de reducir los posibles impactos, proteger los recursos y hacer un uso responsable de estos.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN SALUD, SEGURIDAD, AMBIENTE Y CALIDAD (SSAC)

A través del sistema de gestión (SSAC) prevenimos, controlamos y mitigamos los posibles riesgos que puedan existir en relación con la salud ocupacional, la

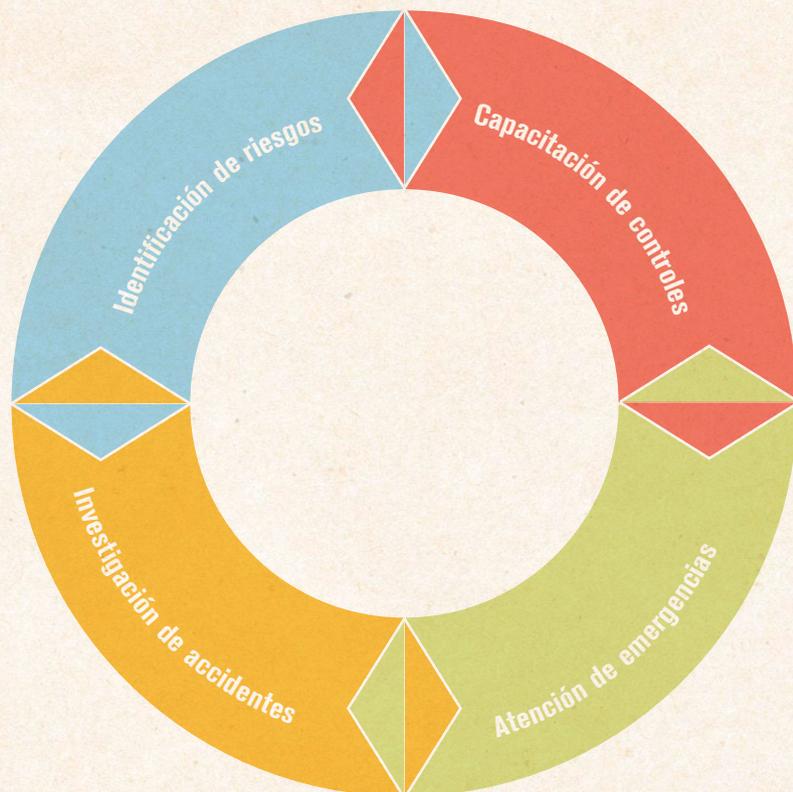
seguridad industrial, el medio ambiente y la calidad de los procesos en los países donde operamos.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Garantizamos a los clientes una operación ambientalmente responsable a través de la implementación y certificación del Sistema de Gestión Ambiental para Aviación, Lubricantes y Plantas de Abastecimiento,

permitiéndonos identificar los riesgos, evaluarlos y prevenirlos con el fin de evitar su incidencia.

Los pilares de nuestro sistema de gestión son:



CÓMO LO HACEMOS

En nuestro Sistema de Gestión Ambiental, tenemos implementados los siguientes programas:

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS



Garantizamos el manejo adecuado de los residuos peligrosos y no peligrosos que se generan en los centros de trabajo, aseguramos la correcta separación en la fuente y almacenamiento temporal, cumpliendo la normatividad vigente.

CONTROL DE RECURSOS NATURALES



A través de este programa, hacemos uso responsable del agua y la energía de acuerdo con la actividad de cada centro de trabajo, por medio de controles del consumo mensual y la implementación de estrategias de ahorro.

CONTROL DE DERRAMES



Mediante este programa garantizamos el control de derrames y fugas durante la operación de todos los centros de trabajo de la organización.

CUMPLIMIENTO LEGAL

Contamos con herramientas de identificación y seguimiento para garantizar el cumplimiento legal

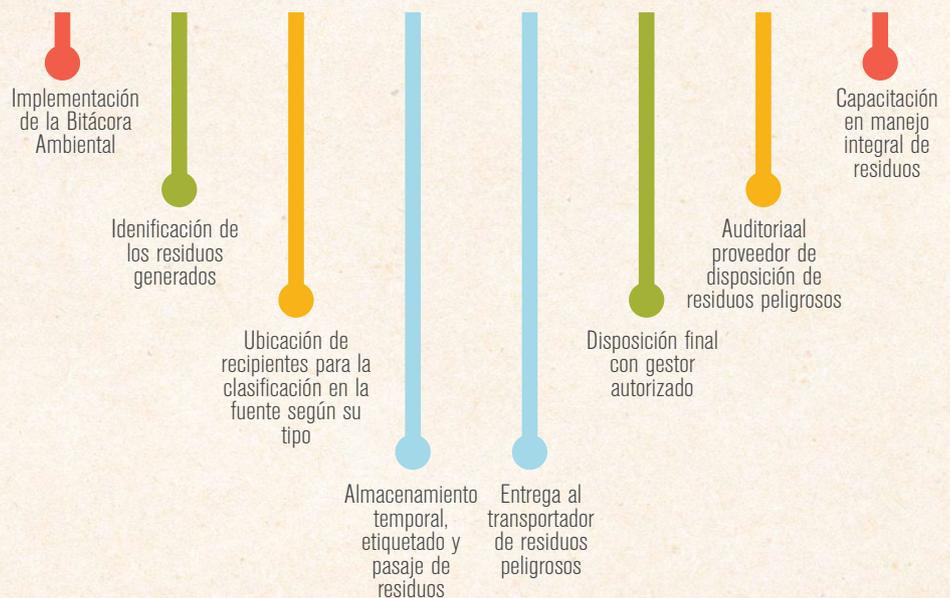
en términos ambientales para las diferentes operaciones de la organización.



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

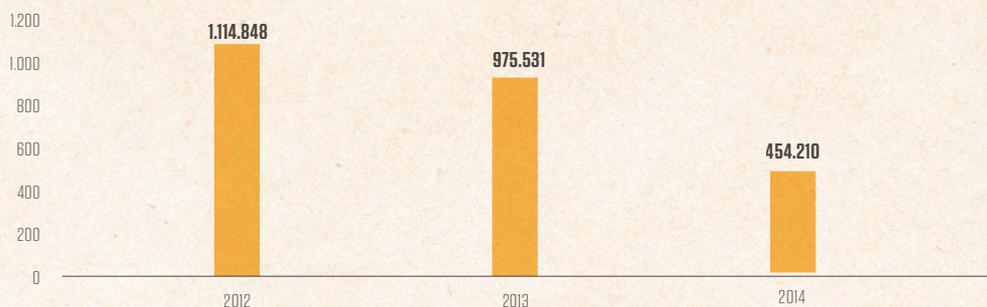
Con el fin de prevenir y mitigar los impactos negativos en nuestro entorno, en Terpel contamos con un programa de gestión integral de residuos, que nos ayuda a garantizar la correcta separación en la fuente, un

adecuado almacenamiento temporal, disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos, y residuos reciclables asegurando su aprovechamiento.



COLOMBIA

RESIDUOS PELIGROSOS, LÍQUIDOS Y SÓLIDOS EN KG



GESTIÓN DE LOS DISPOSITORES DE RESIDUOS PELIGROSOS DURANTE 2014

REGIONAL	DISPOSITOR DE RESIDUOS	Kg
Antioquia	ASEI	10.308
Bucaramanga	CRUDESAN	15.879
	DESCONT	17.496
Centro	WDF	8.167
Norte	ECOSOL	57.092
Occidente	WDF	15.750
Sabana	ECOLCIN	314.936
Sur	INCHUILA	2.871
	TWM	11.711
TOTAL		454.210

Gestión de los dispositivos de residuos peligrosos Colombia. Asunto material: Compromiso Ambiental: Huella de carbono, derrames y residuos. G4-EN23 en la tabla GRI

De acuerdo con los diferentes tipos de residuos que generamos, contamos con gestores autorizados para el manejo, transporte y disposición final de residuos peligrosos, minimizando los posibles impactos negativos al medio ambiente y protegiendo la salud de las personas.

Anualmente llevamos a cabo evaluaciones a los gestores por medio de auditorías, lo cual nos permite conocer el cumplimiento normativo de sus operaciones y la calidad de sus procesos.



TIPO DE RESIDUOS Y MÉTODOS DE TRATAMIENTO

DISPOSITOR	BORRAS/AGUAS HIDROCARBURADAS/ LODOS	FILTROS USADOS	TUBOS FLUORESCENTES	ACEITES USADOS	CARTUCHOS, CINTAS Y PARTES DE COMPUTADORES
ASEI	Biorremediación	Incineración	Relleno sanitario	Aprovechamiento	Reciclaje Incineración
DESCONT	Biorremediación	Incineración	Destrucción controlada (encapsulamiento)	Aprovechamiento	Aprovechamiento Incineración Encapsulamiento
ECOLCIN	Biorremediación	Incineración	Relleno de seguridad	Aprovechamiento	Reciclaje incineración
ECOSOL	Centrifugación Recuperación Celda de seguridad	Trituración Disposición Final	Destrucción controlada (encapsulamiento)	Aprovechamiento	Aprovechamiento Incineración Encapsulamiento
TWM	Tratamiento biológico	Tratamiento de Desmantelamiento	Destrucción controlada (encapsulamiento)	Aprovechamiento	Celda de seguridad Relleno de seguridad
INCHIUILA	Biorremediación	Celda de seguridad	N/A	Aprovechamiento	Celda de seguridad Relleno de seguridad
CRUDESANT	Biorremediación		Relleno de seguridad	Aprovechamiento	
WDF	Biorremediación	Incineración	N/A	Aprovechamiento	Acopio para luego ser recuperado

Tipo de residuos y métodos de tratamiento. Asunto material: Compromiso Ambiental: Huella de carbono, derrames y residuos. G4-EN23 en la tabla GRI

ECUADOR

Debido a que las EDS operan bajo la modalidad de afiliación o concesión, únicamente contabilizamos los residuos generados en las oficinas.

MÉXICO

RESIDUOS PELIGROSOS

6.000L

DE ACEITES RECICLADOS
DESTRUCCIÓN DE

4 TAMBOS

(800L)

CON SÓLIDOS
IMPREGNADOS

RESIDUOS NO PELIGROSOS

360 M3

DE RESIDUOS
INORGÁNICOS

DISPUESTOS
EN EL RELLENO

SANITARIO

PERÚ

RESIDUOS PELIGROSOS TRAPOS CONTAMINADOS:

1,5 KG

ACEITE CONTAMINADO:

2,2 KG

ENVIADOS
A RELLENO

DE SEGURIDAD

RESIDUOS NO PELIGROSOS

RESIDUOS

DOMÉSTICOS:

55.000 KG

ENVIADOS

AL RELLENO

SANITARIO

En 2014 entregamos 12 kits de derrame en el negocio de industria

REPÚBLICA DOMINICANA

En cumplimiento de la normatividad ambiental en República Dominicana, los residuos peligrosos como aceites usados, filtros, bombillos fluorescentes, pilas, elementos de protección personal contaminados y cartuchos son

incinerados.

Por otra parte, los residuos no peligrosos como plásticos, papel y cartón; y residuos orgánicos son dispuestos en relleno sanitario.

GESTIÓN DE DERRAMES

Mantenemos constantes controles a los posibles derrames en los centros de trabajo, por medio de planes y herramientas que se implementaron en nuestros procesos, gracias a los cuales logramos detectar a tiempo la ocurrencia de dichos sucesos.

El plan de contingencia nos permite actuar en forma inmediata ante un derrame y minimizar los posibles impactos que se puedan generar. El plan de contingencia de caracteriza por:

- Contar con la aprobación de los entes ambientales correspondientes en cada centro de trabajo.
- Constante divulgación y socialización.
- Suministro de kits de derrames y capacitaciones al personal sobre su adecuado uso.
- Realización de simulacros anuales de posibles derrames.

- Captación en la implementación de brigadas de emergencia.
- Desarrollo de espacios de socialización de las lecciones aprendidas, con el fin de evitar incurrir en futuros eventos ambientales ya presentados.
- Implementación de la Bitácora Ambiental.

Por otra parte, trabajamos en conjunto con los transportadores con el fin de capacitarlos en aspectos operativos, de seguridad y protección ambiental en carretera y en plantas de abastecimiento, sin embargo no descartamos la ocurrencia de accidentes en el transporte de combustible por tierra, agua o poliductos.

Gestión de derrames. Asunto material: Compromiso Ambiental: Huella de carbono, derrames y residuos. G4-EN24 en la tabla GRI

	2011	2012*	2013**	2014***
Derrames con afectación al recurso natural (número)	3	9	17	4
Derrames sin afectación al recurso natural (número)	19	31	27	6
Total derrame de producto (número)	22	43	45	10
Total galones	5.473	69.639	80.870	3.413

*Colombia, Ecuador y Panamá. **Colombia, Ecuador, Panamá y Perú. ***Colombia

	COLOMBIA	ECUADOR	PANAMÁ	PERÚ
Derrames con afectación al recurso natural (número)	4	N/A	N/A	N/A
Derrames sin afectación al recurso natural (número)	6	N/A	N/A	N/A
Total derrame de producto (número)	10	N/A	N/A	N/A
Total galones	3.413	N/A	N/A	N/A

CONTROL DE RECURSOS NATURALES

Gestión del agua. Asunto material: Compromiso Ambiental: Huella de carbono, derrames y residuos. G4-En8 en tabla GRI

De acuerdo con nuestro compromiso ambiental, optimizamos el consumo de los recursos naturales que son clave en el desarrollo de las operaciones en los centros de trabajo por medio de

la implementación de campañas de ahorro de energía, agua y materiales con el fin de evitar el mal uso de los recursos.

GESTIÓN DEL AGUA

El agua es importante para el correcto funcionamiento de los servicios que ofrecemos en las EDS y en los servicios complementarios.

El agua que utilizamos para nuestras operaciones en todos los países, es captada por medio de la empresa encargada de prestar el servicio de acueducto. Igualmente, recolectamos y hacemos uso de agua pluvial.

M3/AÑO	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ	REPÚBLICA DOMINICANA
2012	467.341	167	2.946	125.271	188	N/A
2013	914.258	600	1.738.000	131.831	25.729	N/A
2014	815.352	157	1.558.340	128.417	29.098	N/A

ENERGÍA

Es nuestro propósito hacer uso eficiente de la energía que utilizamos en los centros de trabajo. Continuamente desarrollamos campañas para

concientizar al equipo Terpel, para que toda la compañía contribuya en la reducción del consumo de este recurso.

COLOMBIA

Logramos una reducción de consumo energético del 7,8% respecto al año anterior. En 2013 el consumo fue de 440.757,76 GJ y en 2014 fue

de 406.095,62 GJ, esto gracias a la implementación de estrategias para optimizar la energía utilizada.

Energía. Asunto material: Compromiso Ambiental: Huella de carbono, derrames y residuos. G4-EN3 y G4-EN5 en la tabla GRI

	2013 GJ*	2014 GJ
Plantas	15.722,07	17.052,56
EDS**	414.672,65	379.503,87
Oficina	4.891,74	4.180,68
Fábrica	2.505,38	2.259,84
Aeropuerto	2.965,92	3.098,67

*Se corrigen las cifras de 2013 utilizando la formula $Kwh * 1 GJ / 277,777 Kwh$ **EDS 2013 GNV: 286.506,71 GJ; Líquidos: 128.165,94GJ EDS 2014 GNV: 241.720,65 GJ; Líquidos: 137.783,22GJ

En los demás países, el consumo energético se realiza por medio de la red de interconexión eléctrica.

PAÍS	2013 GJ*	2014 GJ
Ecuador	247,93	233,10
México	2.416,70	25.037,63
Perú	38.487,49	42.349,60

*Se corrigen las cifras 2013 utilizando la formula $Kwh * 1 GJ / 277,777 Kwh$

INTENSIDAD ENERGÉTICA

PAÍS	INTENSIDAD ENERGÉTICA
Colombia	333,41 GJ/empleado
Ecuador	7,51 GJ/empleado
México	138,32 GJ/empleado
Perú	1.033 GJ/empleado

Gestión del agua. Asunto material: Compromiso Ambiental: Huella de carbono, derrames y residuos. G4-En5 en tabla GRI

HUELLA DE CARBONO

La medición de la huella de carbono nos permite dimensionar el impacto que nuestros procesos ocasionan al entorno, brindándonos la oportunidad de gestionar adecuadamente los recursos que hacen parte de la operación.

Para 2014, medimos nuestra huella de carbono con el apoyo del Consejo Empresarial Colombiano Para el Desarrollo Sostenible (CECODES) y Deloitte and Touche quienes auditaron los resultados bajo el estándar WBCSD⁷, WRI⁸ de contabilidad y reporte.

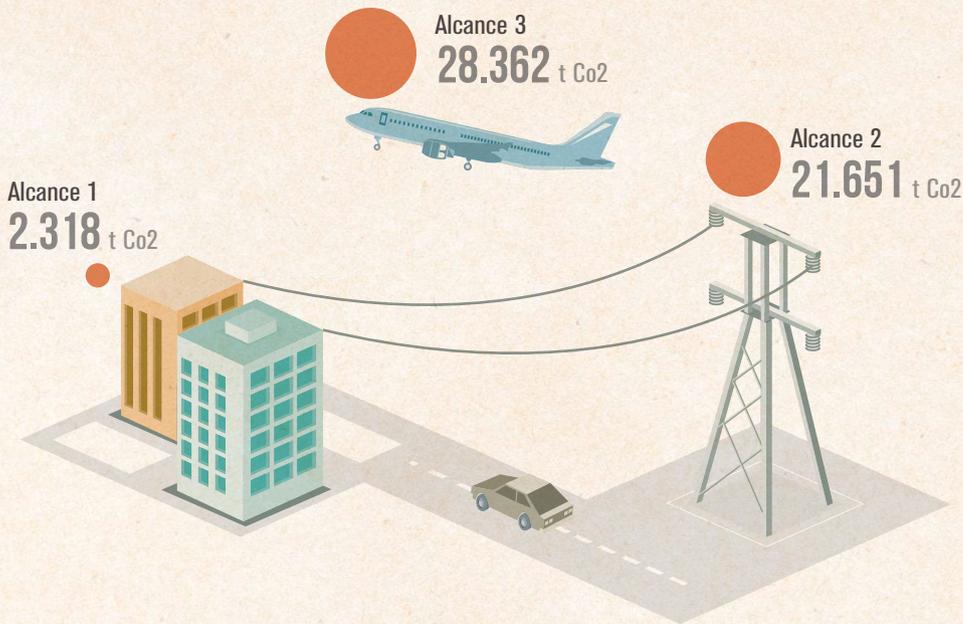
Actualmente contamos con un bosque tropical seco de 80 hectáreas, que según el estudio *Bosques Secos Tropicales* en Colombia realizado por el Instituto de Investigaciones de Recursos

Biológicos Alexander Von Humboldt en 2014, es uno de los ecosistemas más amenazados de Colombia. Es así como se dio inicio a las actividades de compensación con la siembra de 10.000 árboles nativos como la uvita de playa y el matarratón en el bosque seco tropical en el municipio de Baranoa Atlántico.

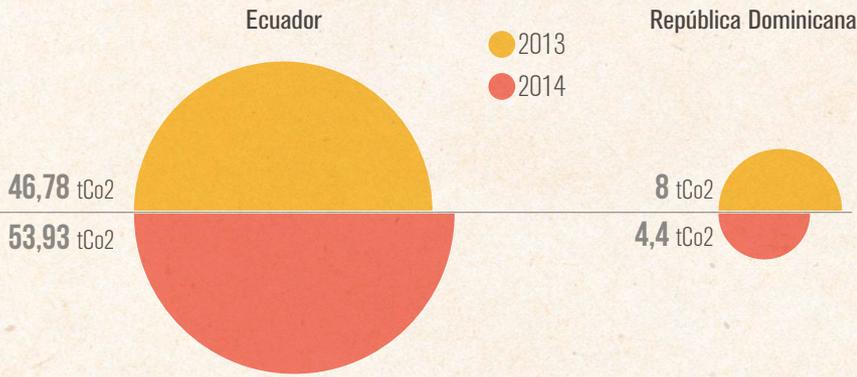
Por otra parte, con el ánimo de seguir reduciendo nuestra huella de carbono, en 2015 se continuará con el proyecto piloto de paneles solares para el autoabastecimiento de energía en la planta de Baranoa, Atlántico; se espera dejar de emitir más de 12 tCO₂/año, para un total aproximado de 248 tCO₂ durante 20 años de operación.

7. WBCSD: World Business Council For Sustainable Development
8. WRI: World Resources Institute

COLOMBIA



Huella de carbono. Asunto material: Compromiso Ambiental: Huella de carbono, derrames y residuos. G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17 en la tabla GRI



PERÚ

De acuerdo con la legislación ambiental en Perú, cumplimos con lo establecido en cuanto a:

NOX:
27,489
MICROGRAMO X M³

SOX:
6,9
MICROGRAMO X M³

PM 2.5:
2,2
MICROGRAMO X SM³

PM 10:
33,245
MICROGRAMO X SM³

INVERSIÓN EN MEDIO AMBIENTE

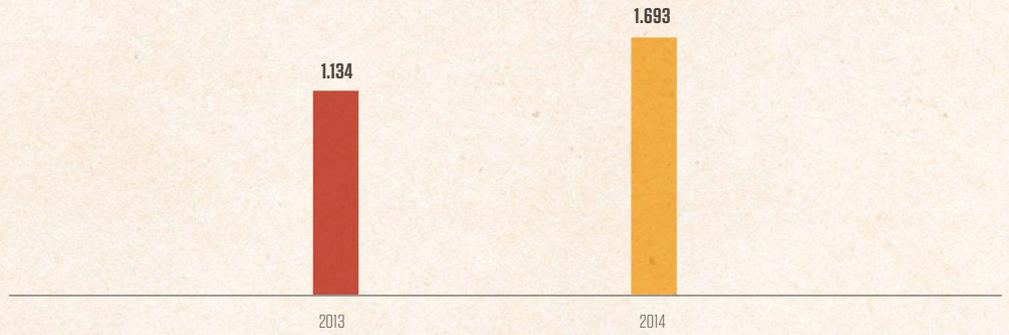
Gastos ambientales. Asunto material: Compromiso Ambiental: Huella de carbono, derrames y residuos. G4-EN31 en la tabla GRI

COLOMBIA

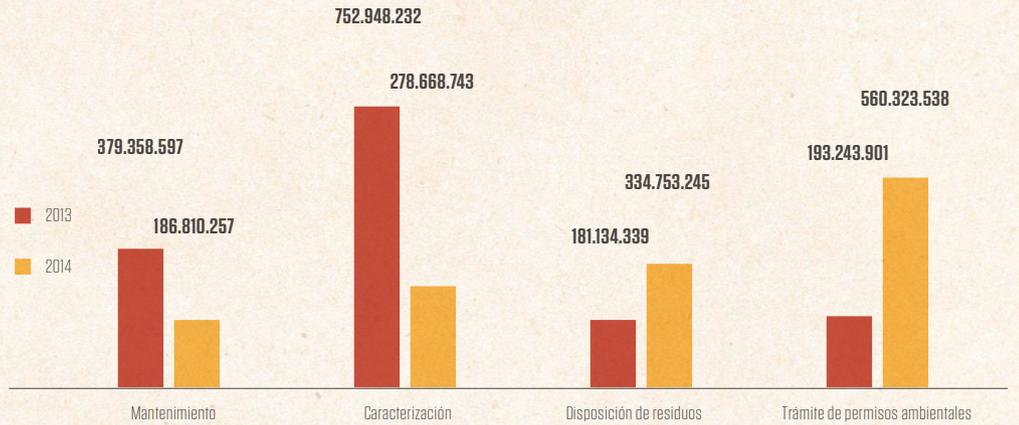
A través de la inversión en gestión ambiental, cumplimos con los requisitos legales ambientales vigentes requeridos por la autoridad ambiental

correspondiente. En 2014, se destinaron 559.438.292 millones de pesos más en comparación con el año anterior.

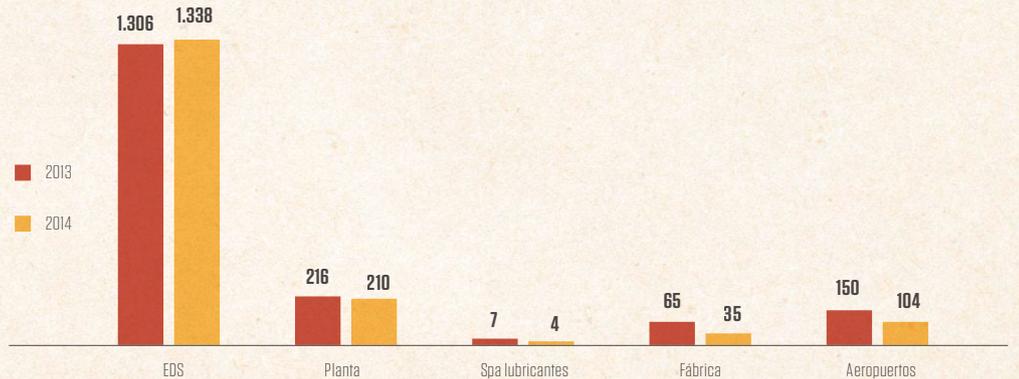
INVERSIÓN AMBIENTAL EN MILLONES DE PESOS COLOMBIANOS



POR TIPO DE GASTO EN MILLONES DE PESOS COLOMBIANOS



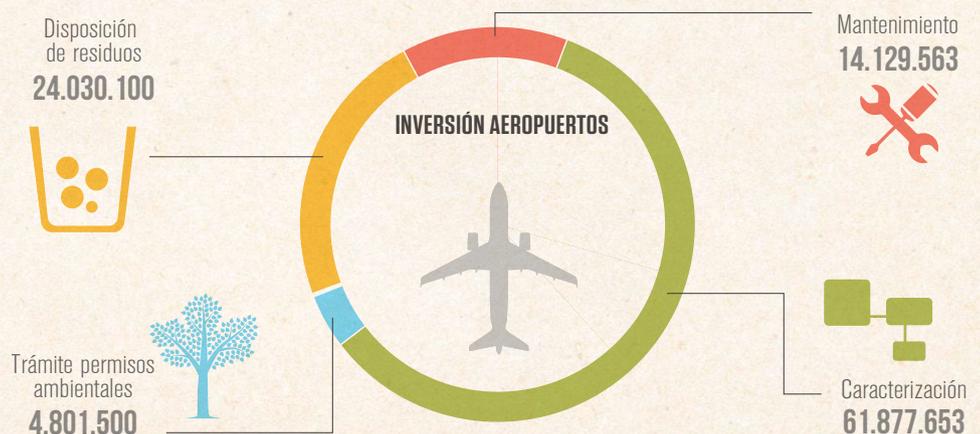
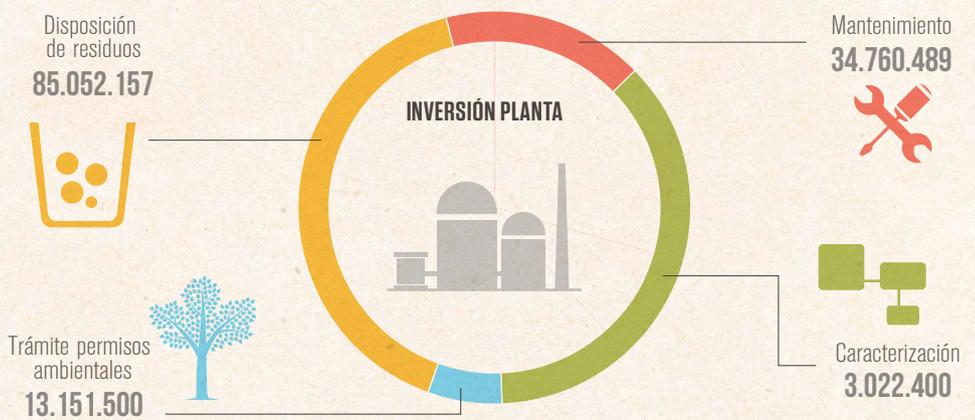
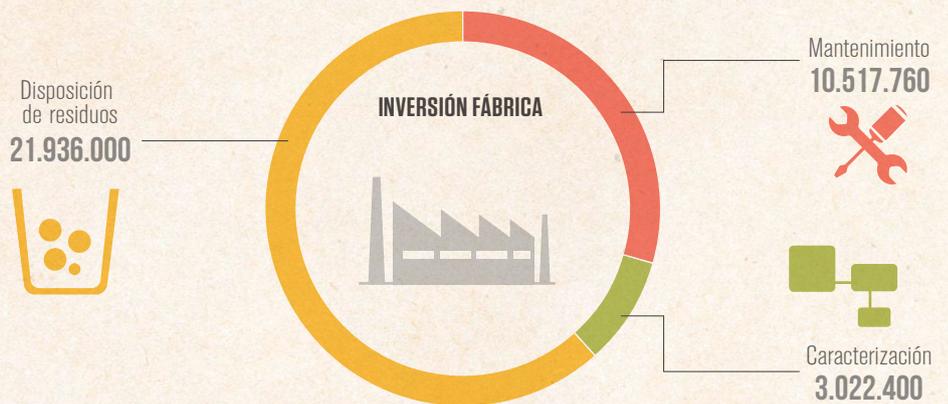
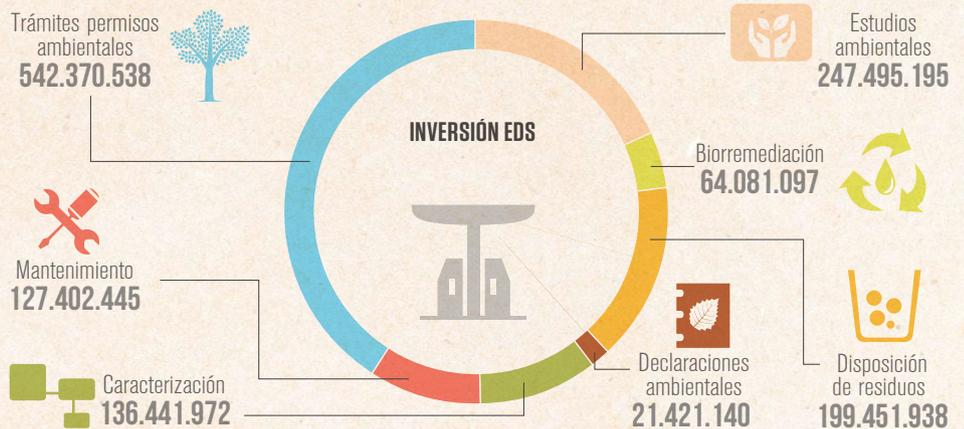
GASTO AMBIENTAL POR CENTROS DE TRABAJO EN MILLONES DE PESOS COLOMBIANOS



CONSUMO RESPONSABLE

En nuestro continuo trabajo para la protección del medio ambiente, generamos programas para extender la promoción del consumo responsable de combustible a los clientes. Estamos convencidos que trabajando conjuntamente con nuestros grupos de interés, podemos generar un impacto positivo al medio ambiente, que permita también mejorar nuestra calidad de vida.

INVERSIÓN AMBIENTAL



POR QUÉ LO HACEMOS





Terpel es un Aliado País que llega a todo el territorio nacional con su propuesta de valor. Contribuimos a generar cambios sociales en las comunidades donde operamos brindando oportunidades de progreso.

Ciudadanía. Asunto material:
Ciudadanía. Indicador propio
en tabla GRI



Ciudades en las que hace presencia la Fundación

- Itagüí
- Medellín
- Barranquilla
- Laguada
- Malambo
- Cartagena
- Yopal
- Manizales
- Bosconia
- Montería
- Bogotá
- Puerto Inírida
- Neiva
- Tesalia
- Santa Marta
- Villavicencio
- Barranca de Upía
- Pasto
- Imués
- Cúcuta
- Mocoa
- La Dorada
- Armenia
- Bucaramanga
- Sincelejo
- Cali
- Yumbo
- Buga, entre otros



Más de
450.000
Estudiantes beneficiados

\$3.766
millones COP
Total inversión programas de la Fundación



Mi Futuro Ahora
\$500
millones COP

Escuelas que Aprenden
\$1.289
millones COP

Diseña el Cambio
\$221
millones COP

Líder en Mí
\$562
millones COP

Apoyo a programas
\$1.194
millones COP

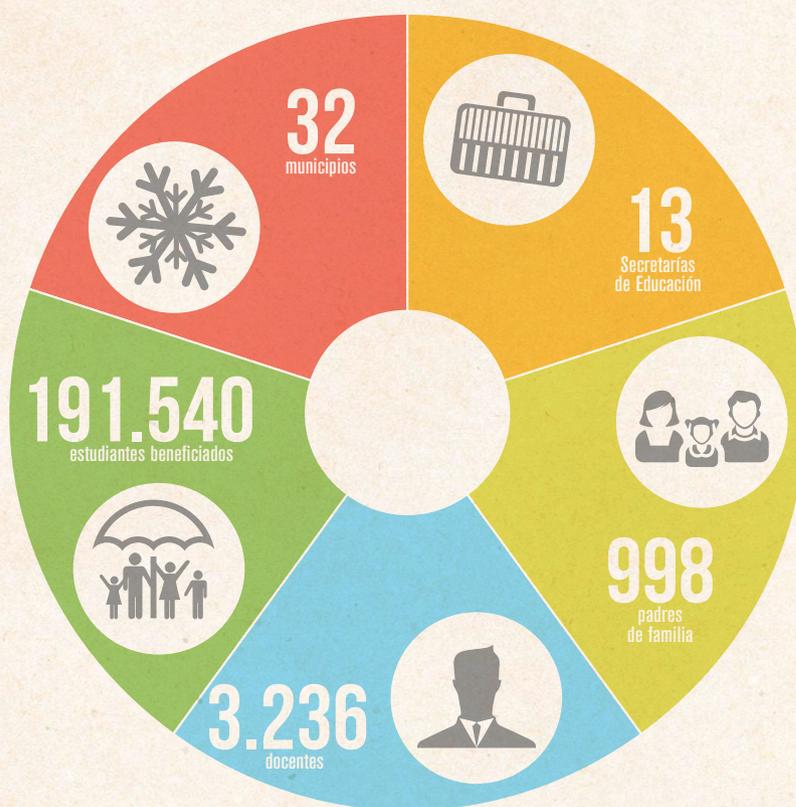
Llegamos a todo el territorio nacional, con infraestructura, servicio y precio, y ayudamos a transformar la realidad de

comunidades brindando oportunidades de progreso.

FUNDACIÓN

Desde hace 10 años creemos en la importancia de mejorar la educación de los niños de escasos recursos como motor transformador del país. Este año fue crucial para la Fundación, crecimos 47% en relación con el año anterior y seguimos desarrollando programas con un impacto positivo en la formación de los niños.

Después de 10 años de crecimiento, continuamos con la expansión de nuestros programas con el fin de mejorar la educación, incentivando la formación de valores y de nuevos líderes que contribuyan a fortalecer el sentido de pertenencia de su ambiente y sociedad, y construir un país con más y mejores oportunidades, para alcanzar la equidad en el acceso a educación de calidad.

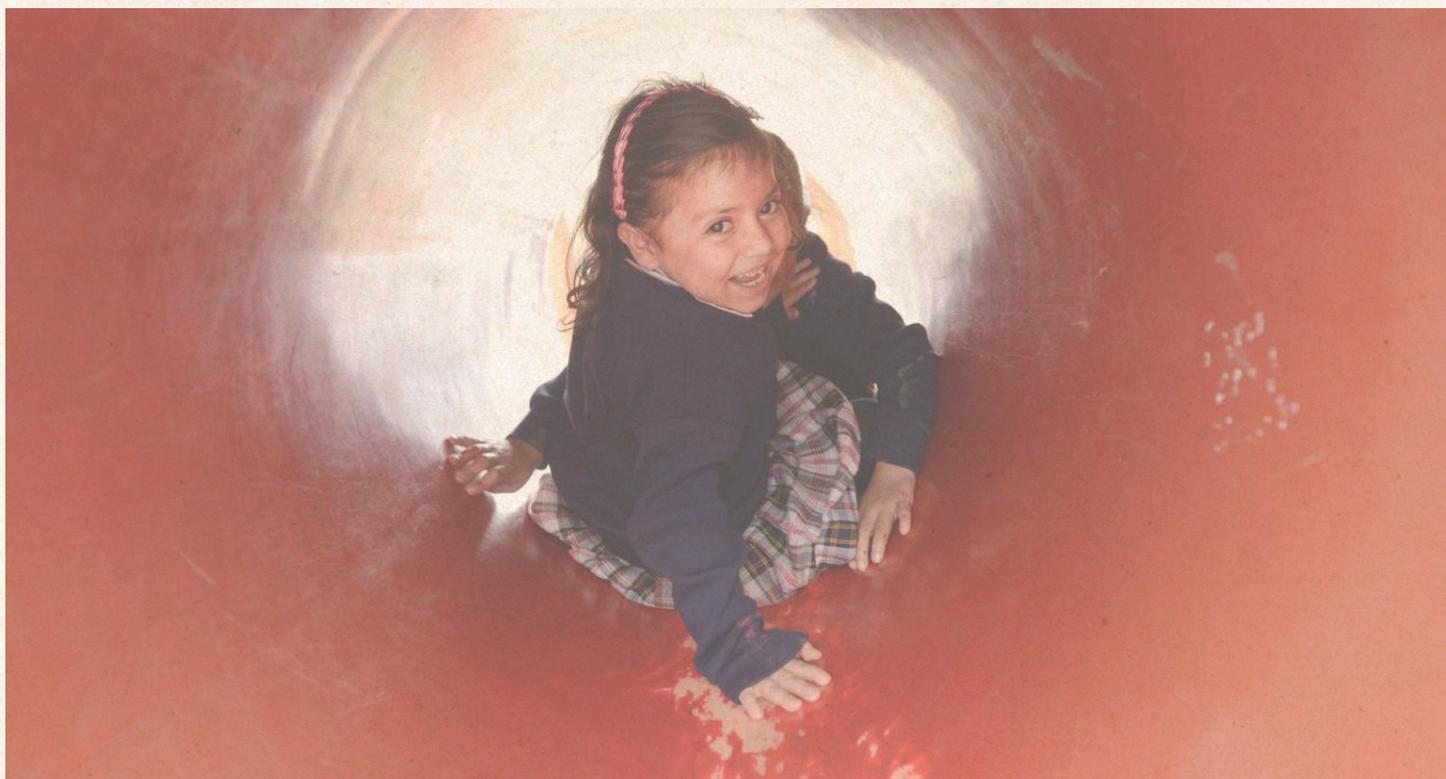


47%
DE CRECIMIENTO
EN EL NUMERO DE
BENEFICIADOS
CON RESPECTO
AL AÑO ANTERIOR

25%
DE LOS ESTUDIANTES
MEJORARON
EN LAS COMPETENCIAS DE
MATEMATICAS
Y LENGUAJE



Informe detallado de la
Fundación Terpel en:
www.fundacionterpel.org



NUESTROS PROGRAMAS

No nos detenemos en la construcción de un mejor país, nuestro compromiso es fortalecer la educación en la promoción de competencias básicas a

través programas de alto impacto. Para 2014 registramos un crecimiento de 47% en el número de beneficiados con respecto al 2013.

ESCUELAS QUE APRENDEN®

A través de Escuelas que Aprenden®, contribuimos al desarrollo y mejoramiento de la calidad de educación. Con esta iniciativa trabajamos con los rectores, docentes y padres de familia, fortalecemos instituciones educativas para generar

un impacto positivo en la calidad de la educación en materias clave como matemáticas y lenguaje para niñas y niños que se encuentran en primaria, reforzando el razonamiento lógico y habilidades comunicativas.

1.289
MILLONES
DE PESOS
INVERTIDOS

139.026
ESTUDIANTES
BENEFICIADOS

998
PADRES
CAPACITADOS

89
RECTORES
CAPACITADOS

EL LÍDER EN MÍ®

El Líder en Mí®, realiza capacitaciones a docentes y cuerpo directivo de planteles educativos en temas de liderazgo, apoyados en los 7 hábitos de Franklin Covey®, que transmiten y fortalecen

los conocimientos a niños y niñas de primaria para formar habilidades y hábitos en temas de liderazgo en el colegio, familia y comunidad.

562.228.408
MILLONES DE
PESOS INVERTIDOS

43.834
ESTUDIANTES
BENEFICIADOS

60 RECTORES
CAPACITADOS

334
DOCENTES
CAPACITADOS

63
INSTITUCIONES
INTERVENIDAS

TRABAJO CON
4 SECRETARÍAS
DE EDUCACION

DISEÑA EL CAMBIO

Es un concurso mundial de instituciones educativas que busca contribuir a la construcción de espacios adecuados donde los niños puedan crecer en un ambiente óptimo por medio de 4 pasos: "siente, imagina, haz y comparte".

La Fundación se encarga de brindar metodologías adecuadas a los rectores, docentes y estudiantes, para ofrecer a la población infantil guías enmarcadas en fortalecer el valor de la solidaridad.

221.500.000
MILLONES DE
PESOS INVERTIDOS

4.455
ESTUDIANTES
BENEFICIADOS

86
PROYECTOS
IMPLEMENTADOS

4.455
DOCENTES
CAPACITADOS

3.253
INSTITUCIONES
EDUCATIVAS
CONVOCADAS

“He podido estudiar gracias al préstamo de la Fundación, y con un promedio por encima de 4 el programa nos da un subsidio semestral de 250 mil pesos que puedo usar para transporte y alimentación. Estudiando tengo la oportunidad de acceder a un mejor puesto en la misma empresa”.

Islero con estudios en Gestión comercial y mercado.



¡MI FUTURO AHORA!

A través del programa ayudamos a los isleros de las EDS oro y plata del programa PITS o a sus hijos, para que

continúen con su formación en carreras técnicas y tecnológicas, financiando hasta el 80% para sus estudios.

64
ESTUDIANTES
VINCULADOS

33%
ESTUDIANTES
EDS AFILIADAS

67%
ESTUDIANTES
EDS PROPIAS

500
MILLONES
DE PESOS
INVERTIDOS

VOLUNTARIADO

Trabajamos para brindar espacios adecuados y cooperar con el desarrollo de las comunidades, por eso en 2014 contamos con más de 400 voluntarios que desinteresadamente compartieron

su tiempo, logrando que más niños gozaran de mejores condiciones de infraestructura en sus instituciones educativas.

Voluntariado: Asunto material: Ciudadanía. Indicador propio en tabla GRI

Patrulla Aérea-PAC



11.521

Galones de combustible donados a la Patrulla Aérea en 2014

400

Voluntarios

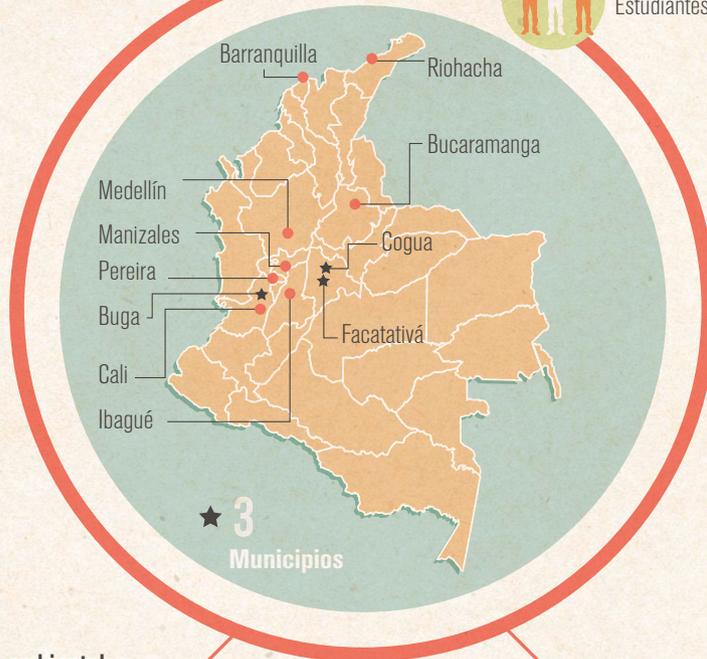
Jornadas realizadas
57

Voluntariado

8 Ciudades

3.304

Estudiantes beneficiados



Actividades ambientales

Mejoramiento del espacio público cercano a la planta de Terpel Riohacha, La Guajira



10.000

Árboles sembrados en Baranoa, Atlántico



Instituciones educativas

9 mejoras de infraestructura en instituciones educativas



Actividad pintura

Recuperación de habitación afectada por un incendio de un empleado de Terpel Barranquilla, Atlántico



400
Voluntarios

En 2014, con el equipo de voluntarios realizamos actividades en ocho ciudades de Colombia. Construimos y adecuamos aulas educativas,

recuperamos espacios de recreación, brindamos insumos para escuelas, mejoramos baños y jardines y llevamos a cabo jornadas ambientales.

A continuación presentamos nuestros resultados:

ACTIVIDAD AMBIENTAL: reforestación de zonas de la planta Terpel en el municipio de Baranoa, Atlántico.	ACTIVIDAD DE PINTURA: recuperación del espacio de habitación afectado por un incendio y redes eléctricas, hidráulicas y sanitarias. Barranquilla, Atlántico.	I.E. SANTA MARÍA DE LA CRUZ, MEDELLÍN - ANTIOQUIA: construcción de nueva aula de clases.
I.E. MATECAÑA, PEREIRA - RISARALDA: mejoramiento de la infraestructura de los baños.	I.E. MATECAÑA, PEREIRA - RISARALDA: embellecimiento de salones de clase y espacios comunes.	CENTRO EDUCATIVO 7 DE AGOSTO MANIZALES - CALDAS: recuperación de espacios recreativos y renovación de espacios en deterioro.
I.E. MANUEL MARÍA MALLARINO, CALI - VALLE: embellecimiento de la infraestructura y creación de jardín al interior de la institución.	I.E. ANGEL CUADROS, BUGA - VALLE: creación de nuevo espacio para oficinas de la institución y embellecimiento de la infraestructura.	I.E. MAXIMILIANO MEIRA LAMUS, IBAGUÉ - TOLIMA: mejoramiento y embellecimiento de la infraestructura y de las aulas de clase.
I.E. FACUNDO NAVAS MANTILLA BUCARAMANGA, SANTANDER: incremento de la capacidad en las aulas educativas y mejoramiento de las condiciones climáticas.	I.E. FACUNDO NAVAS MANTILLA, BUCARAMANGA - SANTANDER: embellecimiento de la institución educativa y siembra de árboles.	I.E. EL MORTIÑO, COGUA - CUNDINAMARCA: embellecimiento de la institución educativa y creación de huerta en la institución.
	I.E. MANUELA AYALA, FACATATIVÁ - CUNDINAMARCA: Reciclaje y creación de huertas y embellecimiento de espacios de la institución.	

PATRULLA AÉREA

Unimos esfuerzos con la Patrulla Aérea Colombiana (PAC) para desarrollar brigadas de salud con un cuerpo médico especializado en zonas apartadas del país.

En alianza con la PAC, Fundación Felipe Gómez Escobar, Avianca y Expreso Brasilia se llevó a cabo la brigada "NI UNO MÁS" con la que queremos eliminar los índices de desnutrición en nuestros niños. Con un equipo conformado por enfermeras, pediatras

y nutricionistas se atendió a más de 525 niños y niñas con desnutrición aguda previamente identificados por el ICBF y aproximadamente 1.000 niños y niñas con desnutrición menos severa.

Los resultados de la brigada fueron 2.235 consultas médicas, se entregaron 1.803 formulas médicas. Igualmente se entregaron kits nutricionales a los niños y los respectivos medicamentos para cubrir las formulas médicas.

LOGROS

- > 152 brigadas de salud.
- > Más 70.000 galones de combustible donados.
- > 149.575 consultas médicas especializadas
Medicina general, dermatología, ecografía, ginecología, odontología, pediatría, oftalmología, optometría y estudios patológicos.
- > 6.574 procedimientos quirúrgicos
Cirugía general, dermatología, ginecología, oftalmología, otorrinolaringología y urología.
- > 400 médicos voluntarios
- > Más de 129 municipios intervenidos

RECONCILIACIÓN

En Terpel estamos convencidos de que la paz es una tarea de las organizaciones y de la sociedad, en la que debemos incluir a las nuevas generaciones pues es por ellas que apostamos a la reconciliación de nuestro país.

"SOY CAPAZ DE SERVIRLE A COLOMBIA" representa nuestra promesa de ser una marca centrada en el servicio a lo largo y ancho del territorio nacional. A través del equipo conformado por la Agencia Colombia para la Reintegración (ACR) y EFICACIA dimos oportunidades de iniciar vida laboral a personas en proceso de reintegración.

Todo esto nos convierte en la inversión más segura para nuestros inversionistas, el mejor aliado para nuestros clientes, el mejor cliente para nuestros proveedores, el mejor lugar para trabajar y el mejor vecino.

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2014 Organización Terpel S.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2014 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

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

- Entrevistas con el personal de Terpel para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el informe.
- Análisis de como a partir del ejercicio de materialidad se definen los contenidos, la estructura y los indicadores del informe, de acuerdo a lo sugerido por la metodología GRI G4.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el Informe de sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Terpel.

Confirmación que el Informe de sostenibilidad es preparado de acuerdo con la metodología GRI G4 en su versión "Esencial" o "Core".

Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4: los indicadores G4-1 a G4-34, y G4-56 fueron reportados.

Responsabilidades de la Dirección de La Organización Terpel y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sostenibilidad 2014, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio



Bogotá, Marzo 2015

Aspectos específicos

Revisamos el enfoque de gestión e indicadores GRI de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio
Ciudadanía	EC1, SO1
Rentabilidad	EC1
Gobierno corporativo y transparencia	SO3
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	EC9, PR5
Compromiso ambiental	EN3, EN5, EN8, EN15, EN16, EN17, EN23, EN24, EN29, EN31
Relaciones y condiciones laborales justas	EC6, LA1, LA5, LA6
Desarrollo del capital humano	LA9
Tecnología e innovación	No cuenta con un indicador GRI asociado
Condiciones seguras en la operación	No cuenta con un indicador GRI asociado
Respeto y promoción de los derechos humanos	HR4, HR5, HR6

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su versión Esencial.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a Terpel nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas relacionados con la gestión de la sostenibilidad. Las recomendaciones más relevantes se refieren:

- Con el objetivo de seguir fortaleciendo la gestión a nivel social y ambiental, sugerimos realizar revisiones semestrales de algunos indicadores GRI claves, lo cual garantizará mayor confiabilidad en la información y mayor exigencia en la gestión de sostenibilidad.
- Seguir consolidando el Modelo de Gestión Sostenible como eje del direccionamiento de la sostenibilidad dentro de la Organización.
- Establecer metas cuantitativas a corto, medio y largo plazo para los indicadores clave de desempeño asociados a asuntos materiales,



Este informe fue realizado de conformidad con la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI 64, opción esencial.

Indicador	Respuesta/ Capítulo	Página	Omisión	Verificación externa
Estrategia y análisis				
G4.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	Carta de presidente	4	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta de presidente	4	No aplica	Si, Pág. 106-107
Perfil de la organización				
G4.3 Reporte el nombre de la organización.	Organización Terpel S.A.		No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	Lo que hacemos /Nuestras líneas de negocio	18	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.5 Reporte la localización de la casa matriz.	Las oficinas principales de la Organización Terpel S. A. están ubicadas en Bogotá, Colombia. Carrera 7 Número 75 - 51		No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.6 Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	Lo que hacemos /Nuestras líneas de negocio	18	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Organización Terpel S.A.		No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.8 Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	Lo que hacemos /Nuestras líneas de negocio	18	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.9 Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos.	Equipo Terpel Lo que hacemos	54 18, 22	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.10 Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y genero. - Reporte el número total de empleados por región y genero.	Equipo Terpel	54 55	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	Equipo Terpel Respeto por los DDHH	63 84	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.12 Describa la cadena de proveedores de la organización.	Lo que hacemos /Nuestras cadena de valor	20-21	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	Gobierno Corporativo	83	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gobierno Corporativo / Gestión de riesgos	84	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apoye.	Red del Pacto Global Colombia Empresas para la Paz		No aplica	Si, Pág. 106-107

Indicador	Respuesta/ Capítulo	Página	Omisión	Verificación externa
<p>G4.16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.</p>	<p>Colombia Asociación Colombiana de Petróleos (ACP) Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE) Red América Confederación Colombiana de ONG (CCONG) Asociación Internacional de Estudiantes en Ciencias Económicas y Comerciales (AIESEC) Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (GECODES)</p> <p>México Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN) Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León (CAINTRA)</p> <p>Panamá Cámara Americana de Industria y Comercio de Panamá(ANCHAM, por su sigla en inglés) Asociación Internacional de Estudiantes en Ciencias Económicas y Comerciales (AIESEC)</p> <p>Perú Asociación de Grifos y Estaciones del Perú (AGESP) Cámara Peruana del GNV (CPGNV) Instituto Peruano de Fomento Educativo (IPFE)</p>		No aplica	Si, Pág. 106-107

Identificación de aspectos materiales y límites				
<p>G4.17 Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.</p>	Acerca del informe	6	No aplica	Si, Pág. 106-107
<p>G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.</p>	Sostenibilidad - Materialidad	12	No aplica	Si, Pág. 106-107
<p>G4.19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.</p>	Sostenibilidad - Materialidad	12	No aplica	Si, Pág. 106-107
<p>G4.20 Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.</p>	Se espera en 2015 socializar el modelo de sostenibilidad en todas las operaciones.		No aplica	Si, Pág. 106-107
<p>G4.21 Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.</p>	Sostenibilidad - Materialidad	13	No aplica	Si, Pág. 106-107

TABLA GRI

Indicador	Respuesta/ Capítulo	Página	Omisión	Verificación externa
G4.22 Descripción del efecto que puede tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión.	*Se realizó un cambio en las cifras de industria en los volúmenes de ventas de Ecuador para el 2012 y 2013 (12,9 y 14,9 respectivamente). *En el negocio de aviación se corrigieron los datos de participación de mercado de Republica Dominicana, debido al siguiente error resultado del proceso de diagramación: (las cifras de 2012 se registraron en el año 2013 y las de 2013 en el año 2012) *En el apartado Gestión de proveedores el título de la tabla de compras nacionales cambia respecto a años anteriores (Compras nacionales de bienes y servicios), ya que las cifras reportadas corresponden al valor total de compras nacionales e importadas.		No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	Para el informe 2014 no se presento ningún cambio significativo frente alcance, la cobertura o los métodos de valoración.		No aplica	Si, Pág. 106-107
Grupos de interés				
G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Sostenibilidad - Relacionamiento con los grupos de interés	15	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	Sostenibilidad - Relacionamiento con los grupos de interés	15	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.26 Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	Sostenibilidad - Relacionamiento con los grupos de interés Gestión de proveedores - Diálogos con proveedores de transporte Afiliados - Diálogos con afiliados Equipo Terpel - Diálogo con nuestros empleados	14 73 67 61	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.27 Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Gestión de proveedores - Diálogos con proveedores de transporte Afiliados - Diálogos con afiliados Equipo Terpel - Diálogo con nuestros empleados	73 67 61	No aplica	Si, Pág. 106-107
Perfil del reporte				
G4.28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	2014		No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.29 fecha mas reciente del informe anterior.	2013		No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.30 Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Anual		No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Contraportada	2	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.32 Reporte la opción De acuerdo con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Acerca del informe	6	No aplica	Si, Pág. 106-107
G4.33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	Acerca del informe	6	No aplica	Si, Pág. 106-107
Gobierno				
G4.34 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	Gobierno Corporativo - Estructura de Gobierno	79		Si, Pág. 106-107
G4.39 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	El Presidente de la Junta Directiva no tiene un cargo ejecutivo en la Organización Terpel			No

Indicador	Respuesta/ Capítulo	Página	Omisión	Verificación externa
G4.40 Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo: - La diversidad es considerada. - La independencia es considerada. - La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. - Los accionistas se ven involucrados.	La experiencia y hoja de vida de cada miembro de la junta directiva, presenta idoneidad para su participación en dicha junta. Así como su aporte en los temas económicos, sociales y ambientales		No se reporta reportan los siguientes aspectos: diversidad e independencia	No
G4.41 Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	El código de buen gobierno y el código de conducta contienen los mecanismos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno. Web site: https://www.terpel.com/Plantillas/Terpel/Descargables/Codigo_de_buen_gobierno.pdf?id=201&epslanguage=en			No
G4.48 Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	El informe de sostenibilidad es aprobado por la Presidencia de la Organización Terpel			No
Ética e integridad				
G4.56 Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Gobierno Corporativo - Código de conducta	79		Si, Pág. 106-107

Asunto material	Aspecto GRI relacionado	Porque es importante	Como lo hacemos	Indicador	Página / Respuesta indicador	Omisión	Verificación externa	Alcance de la verificación
Ciudadanía	Desempeño económico	La estrategia corporativa de sostenibilidad apalanca todas las acciones de la compañía. Es ir más allá de la distribución y comercialización de combustibles para generar un desarrollo y progreso, económico, social y ambiental.	Lo que hacemos	G4-EC1. Inversión en desarrollo social	Pág. 22		Si, Pág. 106-107	Colombia
	Comunidades locales		Por qué lo hacemos - Ciudadanía	G4- S01. Porcentaje de operaciones que tienen implementados mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	El 90% de las operaciones de la Organización Terpel tiene implementados programas de desarrollo		Si, Pág. 106-107	Colombia
	No aplica		Propio. Número de personas beneficiadas por los programas de educación desarrollados por la Fundación Terpel	Pág. 98		Si, Pág. 106-107	Colombia	
	No aplica		Propio. Número de beneficiados por el voluntariado	Pág. 103		Si, Pág. 106-107	Colombia	
	No aplica		Propio. Número de jornadas de voluntariado	Pág. 103		Si, Pág. 106-107	Colombia	
	No aplica		Propio. Número de personas contratadas por la organización que están en proceso de reintegración	15 personas fueron contratadas durante el 2014				

TABLA GRI

Asunto material	Aspecto GRI relacionado	Porque es importante	Como lo hacemos	Indicador	Página / Respuesta indicador	Omisión	Verificación externa	Alcance de la verificación
Rentabilidad	Desempeño económico	Terpel tiene como compromiso ser la inversión más segura para sus accionistas e inversionistas. Al ser líderes en el sector de combustibles, una de sus prioridades es aportar la economía de los países donde opera.	Generamos valor y lo distribuimos	G4-EC1. Valor económico directo generado y distribuido. Valor generado asociado a ingresos y valor distribuido asociado a costos operativos, salarios y beneficios para los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos a gobiernos e inversiones en la comunidad. El valor retenido es la diferencia entre el valor generado y distribuido.	Pág. 22		Si, Pág. 106-107	Corporativo
	No aplica		Lo que hacemos	Propio. Volumen de ventas	Pág. 50-51			
	No aplica			Propio. Participación en el mercado	Pág. 50-51			
	No aplica			Propio. crecimiento en ventas	Pág. 50-51			
Gobierno corporativo y transparencia	Lucha contra la corrupción	En Terpel buscamos contar con prácticas que fortalezcan nuestra gestión, por eso trabajamos para que todas nuestras acciones estén enmarcadas dentro de la ética y la transparencia.	Gobierno corporativo	G4-S03. Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Pág. 82	No se reporta el porcentajes de las operaciones a las cuales se les evaluó en temas de corrupción y cuales fueron los principales riesgos	Si, Pág. 106-107	Colombia
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	Etiquetado de los productos y servicios	Nuestros clientes y consumidores finales son el centro de todas las decisiones y actividades de la compañía. Trabajamos para ofrecer el mejor servicio, la mejor infraestructura, el precio más competitivo y una experiencia grata cada vez que nos visitan.	Lo que hacemos - Aviación Lo que hacemos - EDS Lo que hacemos - Industria Lo que hacemos - Lubricantes Lo que hacemos - Marinos	G4-PR5. Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	Pág. 29,39,41,43,45,48,49		Si, Pág. 106-107	Colombia
	Prácticas de adquisición		Gestión de proveedores	G4-EC9. Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Pág. 70			
	No aplica		Lo que hacemos - EDS	Propio. Horas de formación en cada una de las escuelas Terpel	Pág. 26,42,48,73		Si, Pág. 106-107	Colombia

Asunto material	Aspecto GRI relacionado	Porque es importante	Como lo hacemos	Indicador	Página / Respuesta indicador	Omisión	Verificación externa	Alcance de la verificación
Compromiso ambiental: Huella de carbono, Derrames y Residuos.	Cumplimiento legal	Somos aliados de nuestro entorno, porque desarrollamos una operación que cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad.	Compromiso ambiental	G4-EN29. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el 2014 La Organización Terpel no recibió multas ambientales		Si, Pág. 106-107	Colombia
	Efluentes y residuos			G4-EN23. Peso total de residuos, por tipo y método de disposición.	Pág. 87	No se reporta la información para residuos no peligrosos	Si, Pág. 106-107	Colombia
				G4-EN24. Número total y volumen de derrames significativos	Pág. 90	No se describe las consecuencias de los derrames con afectación al recurso natural	Si, Pág. 106-107	Colombia
	Agua			G4-EN8. Consumo de agua total por fuente.	Pág. 91	No se reporta la información por fuente de captación	Si, Pág. 106-107	Colombia
	Energía			G4-EN3. Consumo de energía en la organización.	Pág. 91	La información no se desglosa por tipo de combustible	Si, Pág. 106-107	Colombia
				G4-EN5. Intensidad energética.	Pág. 91-92			
	Emisiones			G4-EN15. Gases efecto invernadero (Alcance 1).	Pág. 93		Si, Pág. 106-107	Colombia
				G4-EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Pág. 93		Si, Pág. 106-107	Colombia
				G4-EN17. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).	Pág. 93		Si, Pág. 106-107	Colombia
	General			G4-EN31. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Pág. 94-95			

TABLA GRI

Asunto material	Aspecto GRI relacionado	Porque es importante	Como lo hacemos	Indicador	Página / Respuesta indicador	Omisión	Verificación externa	Alcance de la verificación	
Relaciones y condiciones laborales justas	Presencia en el mercado	Nuestro compromiso frente al Equipo Terpel se basa en ofrecerles la mejor compañía para trabajar, con condiciones justas y con beneficios más allá de la ley, en pro de garantizar su calidad de vida.	Porcentaje de empleados de alta dirección de procedencia local	G4-EC6. Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 55				
	Empleo		Tasa de contratación y retención	G4-LA1. Número total y tasas de nuevos empleados y de rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	Pág. 58	No se reporta la tasa de contrataciones y la información no se desglosa por edad, género y región	Si, Pág. 106-107	Colombia	
	Salud y seguridad en el trabajo		Comités de salud y seguridad	G4-LA5. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Pág. 65				
			Salud y seguridad empleados directos	G4-LA6. Tipos de accidentes y tasas de accidentalidad, absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Pág. 66	La información no se desglosa por género	Si, Pág. 106-107	Colombia	
Desarrollo del capital humano	Capacitación y educación	Nos preocupamos por el desarrollo personal y profesional de nuestro Equipo Terpel, ya que reconocemos que si queremos contar con un recurso humano integral y calificado, debemos invertir en ellos y en su crecimiento.	Desarrollo de nuestro talento Humano	G4-LA9. Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 26,57		Si, Pág. 106-107	Colombia	

Asunto material	Aspecto GRI relacionado	Porque es importante	Como lo hacemos	Indicador	Página / Respuesta indicador	Omisión	Verificación externa	Alcance de la verificación
Tecnología e innovación	No aplica	Trabajamos con excelencia y realizamos todas nuestras actividades con los más altos estándares, procurando que la innovación esté presente en todas nuestras líneas de negocio, para siempre ofrecer lo mejor en cada uno de los países donde operamos.	Lo que hacemos - EDS	Propio. número de estaciones de servicio con nueva imagen	Pág. 24		Si, Pág. 106-107	Colombia
	No aplica		Lo que hacemos - EDS	Propio. Número de estaciones de servicio que cuenten con negocios complementarios	Pág. 24			
	No aplica		Lo que hacemos - Lubricantes	Propio. Número de lubricantes con ventajas ambientales	Pág. 39			
Condiciones seguras en la operación	No aplica	Gracias a la política de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente establecimos compromisos, estipulando aspectos como la promoción de una cultura de prevención entre nuestros grupos de interés y el suministro de productos y servicios diferenciadores que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	Lo que hacemos - EDS	Propio. Avances del programa EDS confiables	Pág. 27		Si, Pág. 106-107	Colombia

TABLA GRI

Asunto material	Aspecto GRI relacionado	Porque es importante	Como lo hacemos	Indicador	Página / Respuesta indicador	Omisión	Verificación externa	Alcance de la verificación
Respeto y promoción de los DDHH	No aplica		Como lo hacemos - DDHH	Propio. Cumplimiento de los 10 principios del pacto global	Pág. 84		Si, Pág. 106-107	Colombia
	Libertad de asociación y negociación colectiva	En Terpel entendemos los derechos humanos como base de todas las actividades, del relacionamiento con los grupos de interés y las operaciones internacionales. Para garantizar su cumplimiento, alineamos nuestra estrategia con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que nos adherimos en 2010.	Tabla GRI	G4-HR4. Actividades de la compañía y proveedores en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	La Organización Terpel, no considera que existan un centro de trabajo o un proveedor que ponga en riesgo la libertad de asociación para nuestros trabajadores. Adicionalmente hemos mejorado nuestros canales de comunicación para que los trabajadores sindicalizados o no sindicalizados puedan manifestar sus opiniones o requerimientos.	La información no se reporta para proveedores	Si, Pág. 106-107	Colombia
	Trabajo infantil		Tabla GRI	G4-HR5. Actividades de la compañía y proveedores que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	En la Organización Terpel no hay operaciones identificadas como trabajo forzado o no consentido. La Organización se acoge a los principios y estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Para prevenir este tipo de actividades, la Organización definió una postura en derechos humanos que hace extensiva a sus proveedores.	La información no se reporta para proveedores	Si, Pág. 106-107	Colombia
	Trabajo forzado		Cómo lo hacemos - Derechos Humanos	G4-HR6. Actividades de la compañía y proveedores que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 75, 83	La información no se reporta para proveedores	Si, Pág. 106-107	Colombia