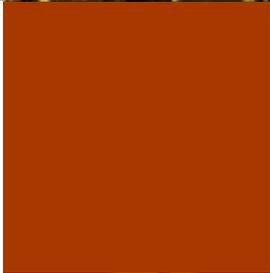


La Apuesta de
Nuestro Negocio



La Apuesta para
Conservar el
Entorno



Seguimos
en evolución



La Apuesta
de Nuestro
Compromiso
Social



Reporte Corporativo de Sostenibilidad





Comité Ejecutivo

Amaury De La Espriella Martínez

Presidente

Daniel Perea Villa

Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

Fabián Gómez Herazo

Vicepresidente de Negocios Internacionales

José Carlos Barreto Barrios

Vicepresidente de Logística y Operaciones

Juan Pablo Giraldo Bejarano

Vicepresidente Comercial de Industria

Olga Lucía Mora Mora

Vicepresidente de Gestión Humana y Organizacional

Óscar Andrés Bravo Restrepo

Vicepresidente de Finanzas Corporativas

Sylvia Escovar Gómez

Vicepresidente Comercial Masivo y de Mercadeo

Reporte de sostenibilidad

Amaury De La Espriella Martínez

Presidente

Daniel Perea Villa

Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

Dirección del reporte

Margarita García García

Gerente de Asuntos Corporativos LA

Coordinación

Paola Ximena Hernández Silva

Jefe de Responsabilidad Corporativa LA

Asesoría

Desarrollo Visible

Verificación independiente

Deloitte & Touche Ltda.

Diseño y diagramación

Gatos Gemelos Comunicación

Fotografías

Nelson Cárdenas

Francisco Carranza

Impresión

Arte Litográfico

Agradecemos especialmente al equipo de líderes de sostenibilidad de la Organización Terpel:

Gerentes país y sus equipos: Ciro Lozano (República Dominicana), Didier Builes (Ecuador), Edgardo Escobar (Perú), Gustavo Rodríguez (México), Jorge Usuga (Panamá).

Gerentes corporativos: Alfonso Cuartas, Leonardo Castillo, Celso Franco, Guillermo Achury, Gustavo Brieva, Hugo Molina, Iván Sarue, José Benjamín Jaimes, Juan Camilo Acosta, Jesús Tous, Kenneth Siefken, Liliana Tovar, Luis Fernando Villegas, Lynda Julie Murillo, María Cristina Romero, Mario Palma, Maryluz Veloza, Nicolás Builes, Santiago Mejía y Tony Quintero, Pablo Marchant, Diego Peñafiel, María José García, Sebastián Ortega.

Gerentes regionales Colombia y sus equipos: César Augusto Cardozo, Gabriel Fernando Gutiérrez, Jaime Acosta-Madiedo, Jaime Ramos, Juan Ricardo Fernández, Luis Miguel Ochoa, Miguel Ángel Zapata.

Direcciones de apoyo: Adriana Garzón, Édgar Manjarrés, Silvia Madriñán, Silvia Prieto, Tatiana Orjuela y Natalia Cifuentes.

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

<http://www.terpel.com>

Margarita García: margarita.garcia@terpel.com

Paola Hernández: paola.hernandez@terpel.com

Reporte Corporativo
de Sostenibilidad
2011



Contenido

▶ 10 **Seguimos en evolución**

Consolidación, crecimiento y sostenibilidad

▶ 40 **La Apuesta de Nuestro Negocio**

Ser la mejor opción para el cliente

▶ 64 **La Apuesta de Nuestra Operación**

Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro

▶ 74 **La Apuesta para Conservar el Entorno**

Operar con respeto por el ambiente



Estación de servicio Terminal de Carga - Bogotá (Colombia)

▶ 88 **La Apuesta de Nuestro Compromiso Social**

Contribuir al bienestar de la sociedad y de nuestras comunidades vecinas

▶ 114 **La Apuesta de Nuestra Evolución**

Promover talento con sello Terpel

▶ 136 **La Apuesta de Nuestra Gestión**

Actuar con ética, transparencia y respeto por los derechos humanos



Mensaje del presidente

Sobre el reporte

Por tercer año consecutivo presentamos el Reporte Corporativo de Sostenibilidad de la Organización Terpel, que en esta ocasión incluye el Resumen Ejecutivo del Informe Anual de Gestión. El Reporte describe nuestro desempeño del año 2011, en las líneas de negocio con las que operamos en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú¹, y evidencia nuestro esfuerzo en las dimensiones social, económica y ambiental acerca de nuestro compromiso con todos los grupos de interés.

Este año dimos pasos significativos, que nos permiten entregar un documento de rendición de cuentas que incluye los aspectos más relevantes de nuestra orientación y compromiso con el desarrollo sostenible.

Como parte del compromiso que tenemos como signatarios del Pacto Mundial, los 10 principios propuestos por esta iniciativa están reflejados en nuestras políticas, acciones e indicadores, y se hacen explícitos en el presente documento.

Este reporte refleja nuestro enfoque estratégico en sostenibilidad y la

forma cómo hacemos las cosas. Esperamos que les sea útil para tomar decisiones responsables. Así mismo, aquí sintetizamos nuestra gestión y la relación con nuestros grupos de interés, quienes nos motivan a seguir mejorando y a evolucionar considerando su perspectiva.

En este documento seguimos las orientaciones establecidas por el *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión G3, para el nivel de aplicación B+. Fortalecimos la medición de nuestros indicadores y ampliamos la cobertura de muchos de ellos pasando de reportarlos de forma parcial a total.

La información resultante fue sujeta a revisión y verificación externa de un tercero independiente, para formalizar a nuestros grupos de interés la confiabilidad y transparencia de lo reportado.

Este informe es nuestra *Comunicación de Progreso* para el Pacto Mundial de Naciones Unidas y reporta los avances que hemos logrado para cada uno de los Diez Principios con los que estamos comprometidos.



▶ 1 Definimos siete frentes estratégicos en sostenibilidad, en línea con las expectativas de nuestros grupos de interés consultados durante tres años consecutivos.

▶ 2 Fortalecimos la gestión hacia el consumidor de nuestros productos y servicios.

▶ 3 Logramos importantes avances en la consolidación de nuestra relación de mutuo crecimiento con proveedores.

▶ 4 Por primera vez integramos el Resumen Ejecutivo del Informe Anual de Gestión a este Reporte Corporativo de Sostenibilidad.

▶ 5 Sentamos las bases de la estrategia de la Organización a largo plazo.

1. Desde el 2011 la Organización Terpel inició operaciones en República Dominicana, a través de la comercialización y operación del suministro de combustibles de aviación en dos aeropuertos de este país. Por su reciente vinculación, algunos indicadores de este reporte no incluyen esta operación.

Este Reporte refleja nuestro enfoque estratégico en sostenibilidad y la forma como todos los que hacemos parte de Terpel lo hemos empoderado, para tomar decisiones cada vez más responsables; asimismo, constituye la síntesis de nuestra gestión y la relación con nuestros grupos de interés, quienes nos motivan a seguir mejorando y a evolucionar considerando su perspectiva.

El Reporte describe nuestro desempeño del año 2011, en las líneas de negocio con las que operamos en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú¹, y evidencia nuestro esfuerzo en las dimensiones social, económica y ambiental. ▲

Frentes estratégicos en sostenibilidad

Estos frentes reflejan compromisos a largo plazo, buscan permear nuestra estrategia de negocio y enmarcan nuestra gestión:

1. Consolidación, crecimiento y sostenibilidad.
2. Ser la mejor opción para el cliente.
3. Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro.
4. Operar con respeto por el ambiente.
5. Contribuir al bienestar de la sociedad y de nuestras comunidades vecinas.
6. Promover talento con sello Terpel.
7. Actuar con ética, transparencia y respeto por los derechos humanos.

Hitos Organización Terpel 2011

1

Consolidación, crecimiento y sostenibilidad

- ▶ Logramos un EBITDA consolidado de 249 millones de dólares.
- ▶ Obtuvimos ingresos consolidados por 5.588 millones de dólares, 23,5% más que en el 2010.
- ▶ Vendimos 2.290 millones de galones de combustible, 436 millones de metros cúbicos de gas natural vehicular y 7,8 millones de galones de lubricantes.
- ▶ Definimos nuestros siete frentes estratégicos en sostenibilidad, para crear valor económico, social y ambiental a todos nuestros grupos de interés.
- ▶ Aumentamos el volumen de venta en nuestra red de EDS: crecimos un 5,96% en el volumen de venta de combustibles líquidos y un 10,24% en el de Gas Natural Vehicular (GNV).
- ▶ Somos líderes en el mercado de la línea de negocio de Industria en Colombia, con un crecimiento en el volumen de venta del 12,8%.
- ▶ Aumentamos el volumen de venta de combustibles líquidos y GNV vendidos en la línea de Movilidad Corporativa en Colombia: 28,3% de crecimiento para los líquidos y 38,5% para el GNV.

2

Ser la mejor opción para el cliente

- ▶ Seguimos siendo la opción preferida de nuestros clientes.
 - ▶ Lanzamos la estrategia *Lo Bueno de Parar*, para hacer de nuestras Estaciones de Servicio (EDS) un lugar ideal para nuestros consumidores.
 - ▶ Crecimos un 79% en las conversiones de vehículos a GNV en Colombia, por lo cual más consumidores se benefician del ahorro que permite este combustible.
 - ▶ Definimos un concepto innovador para los servicios complementarios en nuestra red de EDS.
 - ▶ Producimos dos nuevos lubricantes: MaxterTX-3 CJ-4 y Oiltec Synthetic, que contribuyen a mejorar el desempeño del vehículo, el cuidado del ambiente y la economía de nuestros clientes.
 - ▶ Reestructuramos la Escuela de Combustibles de Aviación, a partir de las recomendaciones de nuestros clientes.
 - ▶ Iniciamos operaciones de la línea de aviación en República Dominicana, con atención a dos aeropuertos internacionales.
- ▶ Desarrollamos la Escuela de Industria que cuenta con un enfoque de gerenciamiento estratégico de combustibles, para beneficio del medioambiente.
 - ▶ Iniciamos una nueva modalidad de entrega de combustible, innovadora y por barco, a nuestros clientes de Marinos en Colombia.
 - ▶ Consolidamos el Sistema Satélite, a través del cual nuestros clientes de Movilidad Corporativa pueden hacerle seguimiento a sus consumos y administrarlos en tiempo real.
 - ▶ Lanzamos la línea de servicio al cliente Sí Terpel para atender de forma ágil y oportuna a nuestros clientes. Solucionamos oportunamente el 83,58% de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) de nuestros clientes.

3

Promover talento con sello Terpel

- ▶ Formamos en liderazgo a colaboradores de todos los niveles de la Organización.
- ▶ Mantuvimos el Coeficiente de Liderazgo de nuestros colaboradores, con una calificación de 87 como indicador sobresaliente de desempeño.
- ▶ Fortalecimos el programa de bienestar BienSER, trascendiendo desde la dimensión personal de nuestra gente hasta su contribución a la sociedad.

4

Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro

- ▶ Adoptamos una política de compras unificada en Colombia, Ecuador, México y Panamá.
- ▶ Pusimos en marcha una estrategia de desarrollo de proveedores en Colombia, con iniciativas como la divulgación de nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos y la realización de un diagnóstico de sus prácticas laborales.
- ▶ Realizamos el primer estudio de satisfacción de proveedores.
- ▶ Aplicamos de una encuesta interna para evaluar el proceso de compras.

5

Operar con respeto por el ambiente

- ▶ Desarrollamos el *Manual de Gestión Ambiental* para la prevención, que da lineamientos a todos los centros de trabajo y unifica los diferentes programas ambientales de la Organización.
- ▶ Fortalecimos el componente ambiental en las Escuelas de Isleros, Administradores, Industria y combustibles de Aviación.
- ▶ Cumplimos con el transporte y el abastecimiento de combustible en todas las regiones de Colombia afectadas por la emergencia invernal, a pesar de las dificultades producidas por los efectos del fenómeno ambiental.

Hitos Organización Terpel 2011

6

Contribuir al bienestar de la sociedad y de nuestras comunidades vecinas

- ▶ Definimos un modelo de evaluación para medir la gestión e impacto de todos nuestros programas sociales.
- ▶ Aumentamos en un 71,4% en el número de beneficiarios de los programas de voluntariado corporativo CIS (Comités de Inversión Social), mejorando la calidad de vida de más familias aledañas a nuestra operación.
- ▶ Nos movilizamos en beneficio de colaboradores, proveedores y comunidad aledaña afectada por la emergencia invernal en Colombia.

Mejorar la calidad de la educación para contribuir al progreso del país

- ▶ Lanzamos Terpel enseña, estrategia programática de la Fundación Terpel para el mejoramiento de la calidad de la educación en Colombia, a través del fortalecimiento de competencias básicas en lenguaje, matemáticas y liderazgo; y el acceso a la educación superior de primer nivel.
- ▶ Pasamos de un modelo de becas a uno de corresponsabilidad con el Fondo Educativo a la Excelencia Terpel, gracias al cual, a largo plazo, se podrán beneficiar más jóvenes universitarios.
- ▶ Entregamos al Ministerio de Educación Nacional de Colombia los programas de educación en competencias ciudadanas y trasladamos dichos modelos a las ciudades beneficiarias.

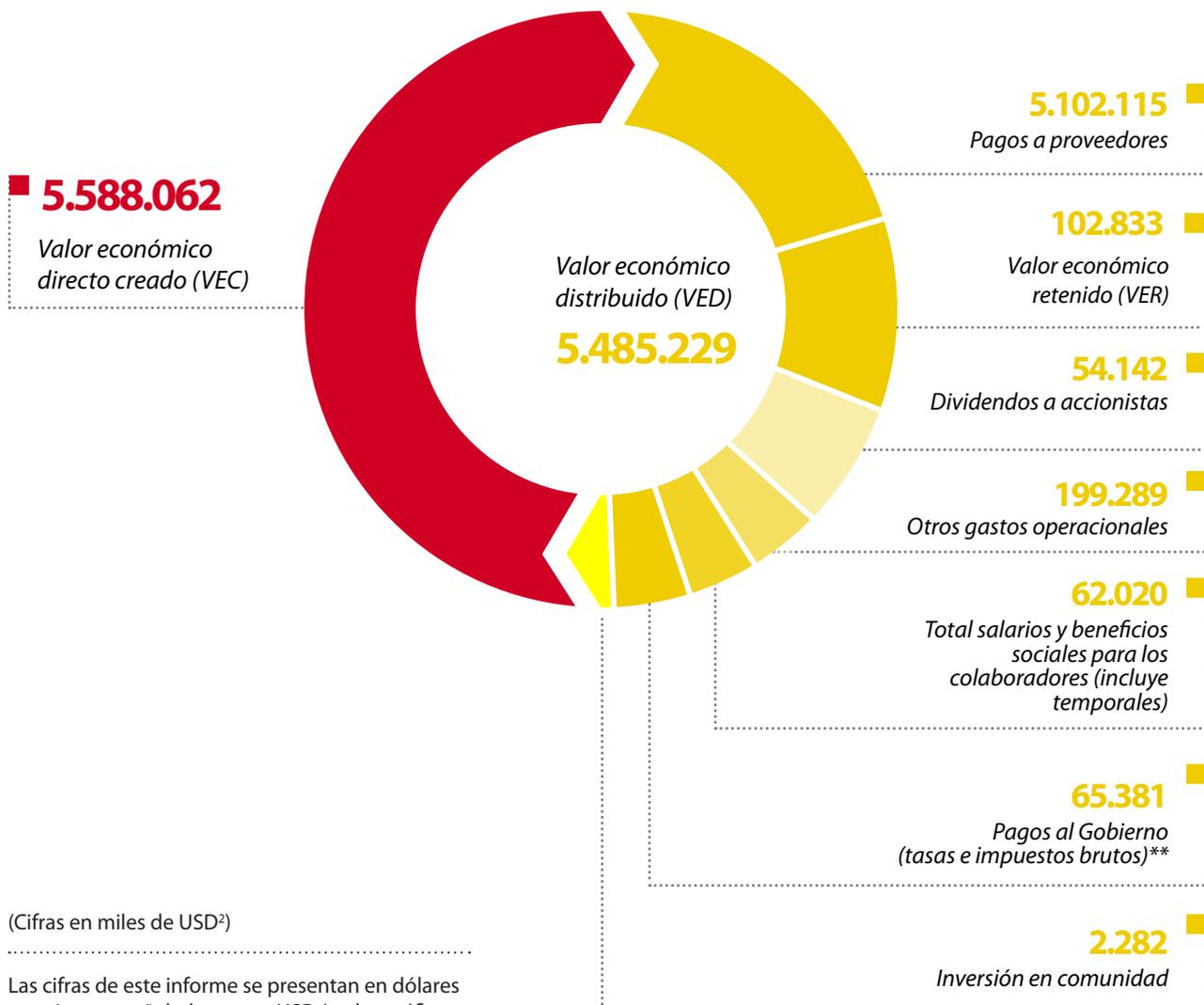
7

Actuar con ética, transparencia y respeto por los Derechos Humanos

- ▶ Ejecutamos iniciativas que fortalecen las competencias de los miembros de la Junta Directiva en temas relacionados con sostenibilidad.
- ▶ Fortalecimos los mecanismos de autorregulación en todos los países donde operamos, reflejado en el aumento del uso responsable y de la efectividad de la Línea Ética.
- ▶ Adopción de una nueva política de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Creación y distribución de nuestro valor económico

En Colombia prestamos un servicio al Estado con el recaudo de aproximadamente 452 millones de dólares en impuestos, a través de nuestra extensa red de EDS ▲



(Cifras en miles de USD²)

Las cifras de este informe se presentan en dólares americanos, señalados como USD (en las gráficas y tablas) o identificados con la expresión dólares en los textos.

Seguimos en evolución

Consolidación, crecimiento y sostenibilidad

Contribuimos al desarrollo de las regiones y países donde operamos a través de la comercialización de combustible líquido, gas natural vehicular (GNV) y lubricantes.

El compromiso con la sociedad, con el ambiente y con nuestro crecimiento económico, sobrepasa las exigencias legales de la operación, proyectándonos de forma sostenible e integral en estos tres ámbitos.



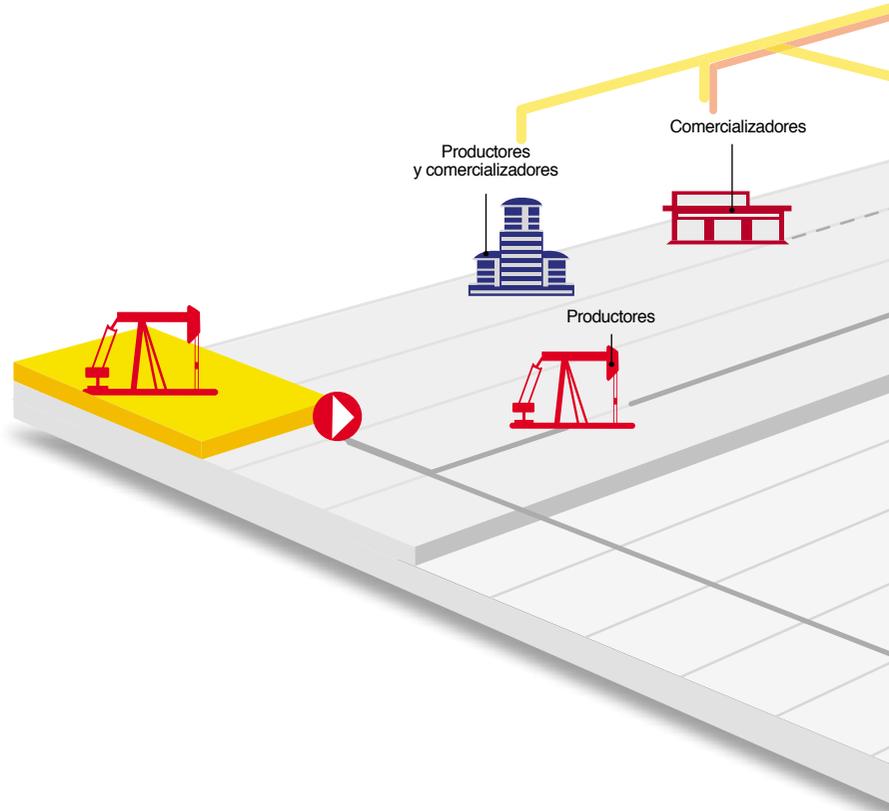


Estación de servicio Javeriana - Bogotá - Colombia.

Quiénes somos

Somos la energía que impulsa la actividad diaria de las personas, apoyando la movilización del transporte y la productividad industrial de las zonas urbanas y rurales en Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y República Dominicana.

En Colombia tenemos además vocación regional, y como muestra de ello, somos la única distribuidora de combustible que llega a las zonas más recónditas de la geografía del país, con el mayor esfuerzo logístico y la excelencia operativa que ello implica.



▶ 01

Movilizamos el transporte y la industria, en beneficio de las personas, con la distribución más de 2.000 millones de galones de combustible y más de 400 millones de metros cúbicos de gas natural vehicular.

▶ 02

Proporcionamos a nuestros clientes más de 7 millones de galones de lubricantes, que se producen en nuestra fábrica de Bucaramanga (Colombia), con los más altos estándares internacionales.

▶ 03

Contamos con talento de clase mundial en Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y República Dominicana.

▶ 04

Ofrecemos cerca de 2.000 Estaciones de Servicio para dar el mejor servicio y conveniencia a nuestros clientes.

▶ 05

Somos proveedores de grandes clientes de Industria, Movilidad Corporativa, Aviación y Marinos, con quienes nos comprometemos a diario para adaptarnos a sus necesidades y contribuir a su crecimiento.

▶ 06

Somos la única empresa en Latinoamérica con la certificación integral en calidad (ISO 9001), seguridad (18001 OHSAS) y medioambiente (ISO 14001), para la comercialización, operación y suministro de combustible de aviación.

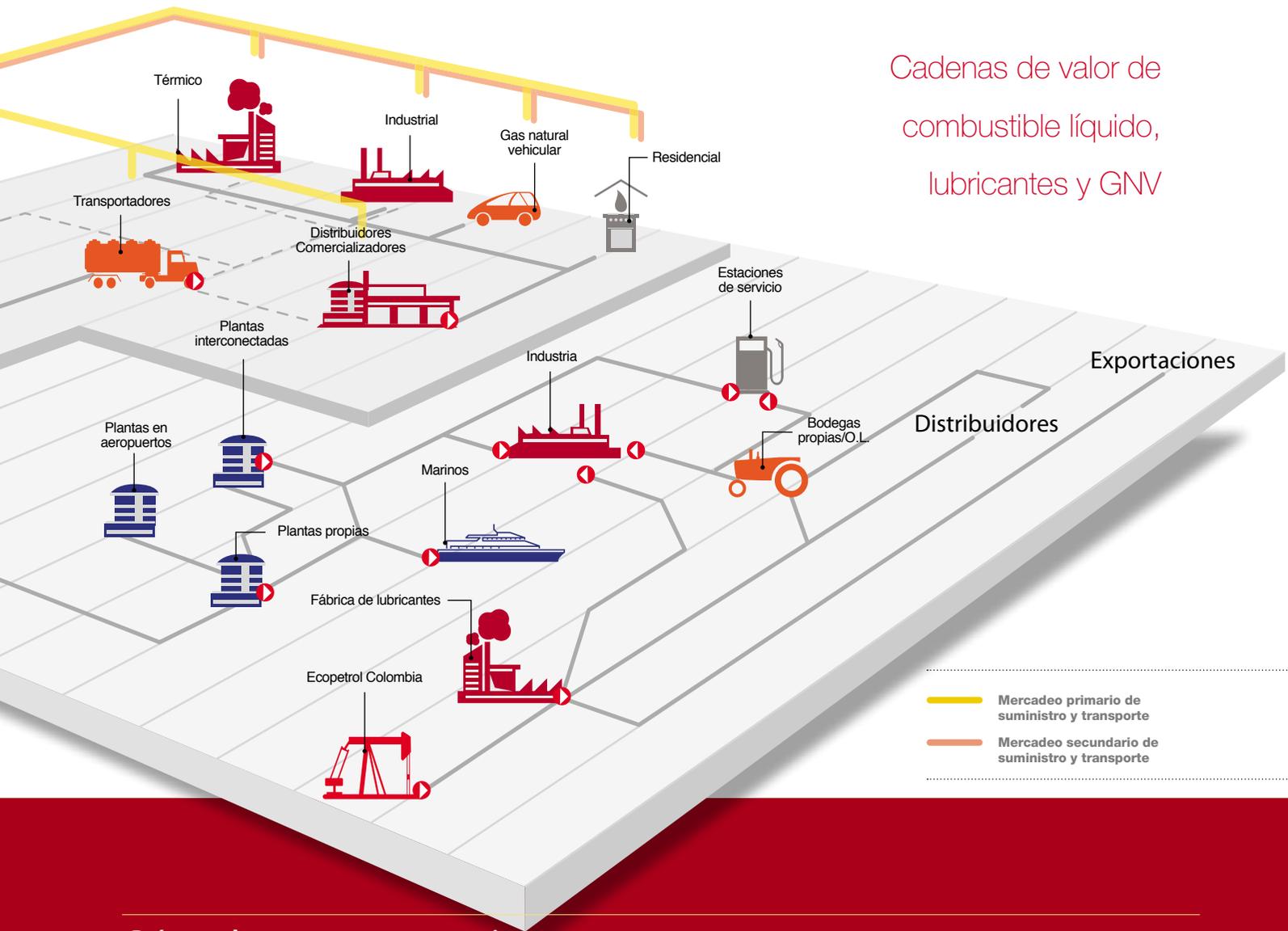
▶ 07

Establecemos relaciones a largo plazo, basadas en la confianza y el mutuo beneficio, con más de 3.000 proveedores.

▶ 08

A través de 7 regionales llegamos a todos los departamentos de Colombia, poniendo el combustible a disposición de los colombianos sin importar si se encuentran en los municipios más alejados.

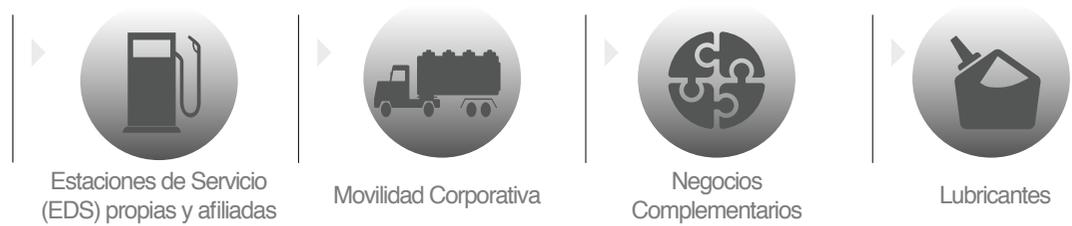
Cadenas de valor de combustible líquido, lubricantes y GNV



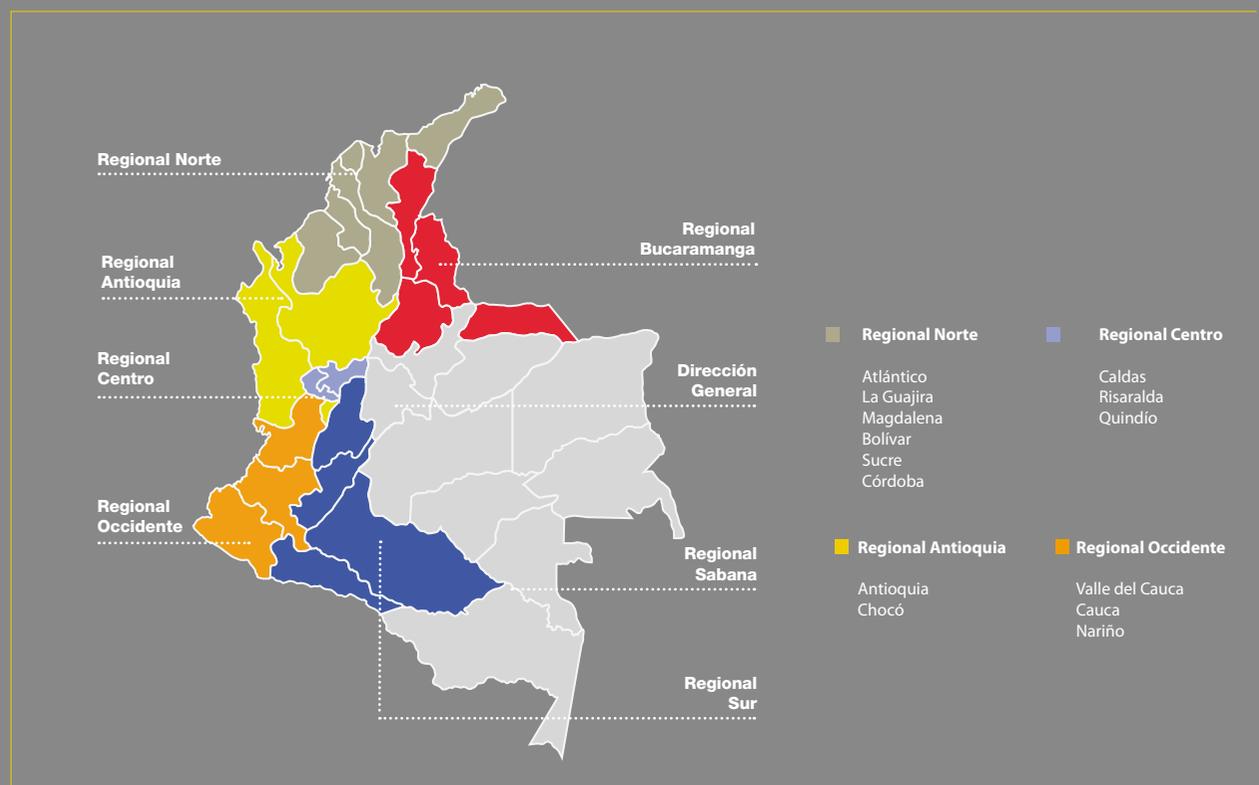
Países en los que tenemos presencia

País	Líneas de negocio
México	Gas Natural Vehicular (GNV)
Panamá	Estaciones de Servicio (EDS) Lubricantes Marinos Industria Fija Negocios Complementarios
Ecuador	Estaciones de Servicio (EDS) Lubricantes Industria Fija Negocios Complementarios
Colombia	Gas Natural Vehicular (GNV) Estaciones de Servicio (EDS) Lubricantes Marinos Movilidad Corporativa Industria Fija Aviación Negocios Complementarios
Perú	Gas Natural Vehicular (GNV)
República Dominicana	Aviación

Líneas de Negocio



Regionales, plantas, aeropuertos y red de transporte terrestre, fluvial y en poliducto (Colombia)



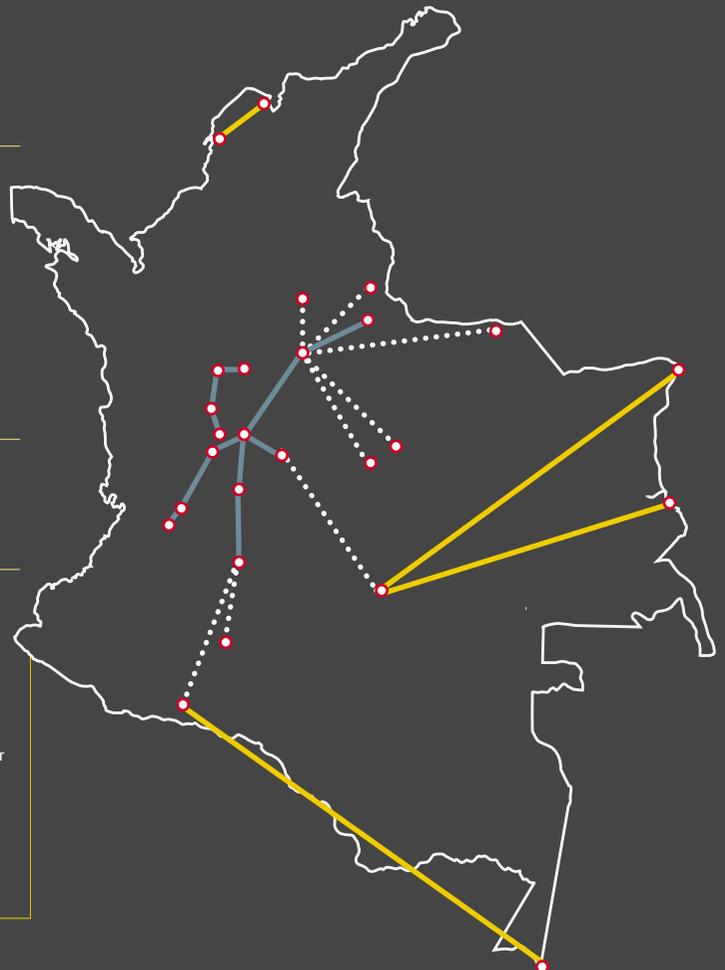


Plantas

Cartagena	Pereira	Puerto Asís
Barranquilla	Buga	Arauca
Cúcuta	Cali	Aguazul
Ayacucho	Mariquita	Aguaclara
Rionegro	Bucaramanga	San José del Guaviare
Medellín	Gualanday	Puerto Carreño
La Pintada	Neiva	Puerto Inírida
Manizales	Florencia	Leticia

- Transporte fluvial
- Transporte terrestre
- Polducto

Regional Sabana	Regional Sur	Regional Bucaramanga
Cundinamarca	Caquetá	Santander
Boyacá	Huila	Norte de Santander
Casanare	Tolima	Cesar
Vichada	Putumayo	Arauca
Guainía		
Meta		
Guaviare		
Vaupés		
Amazonas		



Resumen Ejecutivo del Informe Anual de Gestión

Entorno económico en el 2011

El debilitamiento de la economía mundial, la crisis de la deuda de los países de la 'Eurozona', la desaceleración de la economía china y la crisis política de los países del Medio Oriente son algunos de los factores que marcaron el 2011 y que han determinado las perspectivas de crecimiento para el 2012. Los países emergentes mostraron un crecimiento alentador, aunque no fueron inmunes a las turbulencias y se afectó la demanda.

En este escenario, la evolución del mercado del petróleo en el 2011 se caracterizó por tener una mayor volatilidad de los precios, reflejo del aumento de los niveles de especulación en los mercados de



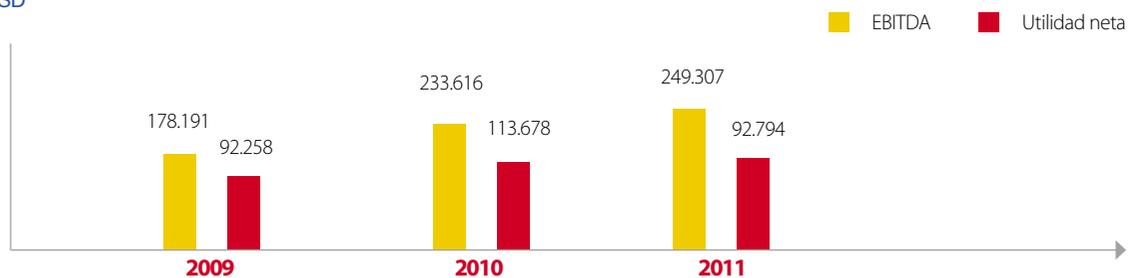
Estación de servicio El Tesoro - Medellín - Colombia.

El consumo de crudo en el 2011 se situó en 88,9 millones de barriles diarios, según la Agencia Internacional de Energía

Los resultados económicos evidencian nuestra consolidación en el mercado

EBITDA y utilidad neta

Resultado consolidado Latinoamérica
Cifras en miles de USD





Planta Mulaló - Yumbo, Valle del Cauca (Colombia)

materias primas y agravada por las tensiones geopolíticas, más que una consecuencia de la oferta y la demanda de crudo. De acuerdo con la Organización de Países Exportadores de Petróleo (Opec, por su sigla en inglés), el valor promedio del barril de crudo en el 2011 fue de USD\$107,46ⁱ, 28% superior al precio promedio del 2010.

El consumo de crudo en el 2011 se situó en 88,9 millones de barriles diarios, según la Agencia Internacional de Energía (IEA, por su sigla en inglés), y se prevé una media de 90 millones de barriles diarios para el 2012, es decir, 200.000 barriles menos de lo que se calculaba en diciembre del 2011.

Colombia

Entre los países emergentes, Colombia se destacó en el 2011 por tener uno de los mejores indicadores macroeconómicos frente a países desarrollados. El balance realizado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público muestra que el 2011 fue un año récord en cifras de desempleo, recaudo tributario, producción de hidrocarburos, Inversión Extranjera Directa (IED) y en Ofertas Públicas de Acciones. Igualmente, se logró la ratificación del Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos, después de cinco años de haber sido firmado el acuerdo.

En el tercer trimestre del año, según el Departamento Nacional de Estadística (DANE), el crecimiento económico fue de 7,7%, superior al pronóstico inicial de 4,5%, lo cual llevó al Departamento de Planeación Nacional (DNP) a anunciar en diciembre que el año cerraría con un PIB superior al 5,5%. El buen comportamiento se ve reflejado en la actividad laboral, pues Colombia presentó un desempleo a la baja a lo largo del 2011, que se redujo en septiembre a una tasa de un dígito (9,7%), situación que no se presentaba desde el 2007.

Este positivo crecimiento se explica en parte por la locomotora petrolera y minera, cuyo crecimiento repuntó a 18,4%. Con relación a la producción petrolera, a diciembre del 2011 se registró un incremento de un 17,4%, es decir, 980 mil barriles por día (bpd). A pesar de los conflictos laborales presentados por empresas extractivas que disminuyeron los niveles de producción, esta locomotora seguramente alcanzará la meta del millón de barriles diarios (mdp) en el 2012, tal como lo ha ratificado la Asociación Colombiana del Petróleo (ACP).

i. OPEC Basket Price

*Entre los países emergentes, **Colombia** se destacó en el 2011 por tener uno de los mejores indicadores macroeconómicos frente a países desarrollados. ▲*

En cuanto a la industria del gas natural, Colombia ha tenido importantes avances durante la última década, en la cual la inversión en el país ascendió a US\$2.190 millones en toda la cadena de producción, transporte y distribución, cifra que se considera un máximo históricoⁱⁱ.

Cifras al cierre del 2010 dan cuenta de un total de 8.099 Gpc de reservas de gas natural en Colombia, 13% más que en el año 2000, de las cuales 54% son probadas, 36% probables y 10% posibles.

ii. Promigas, 2011: "Informe del Sector Gas Natural 2010: Un Balance de la Década".



Planta Baranoa - (Colombia)

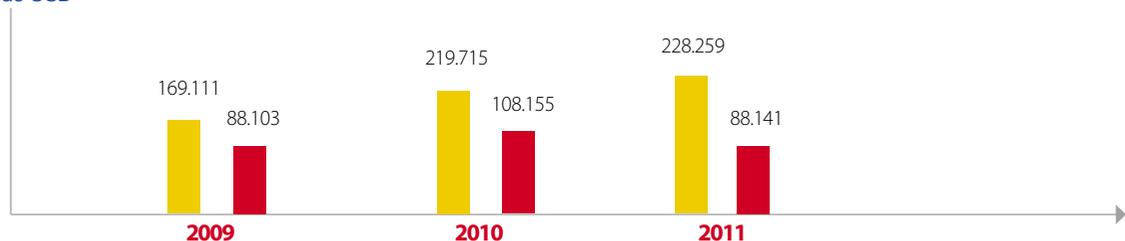
Los resultados económicos evidencian nuestra consolidación en el mercado

■ EBITDA

■ Utilidad neta

EBITDA y utilidad neta Colombia

Cifras en miles de USD





Comportamiento de los combustibles

Producto del veloz incremento del parque automotor en **Colombia**, que casi se ha duplicado entre el 2005 y el 2011 (42%)ⁱⁱⁱ, la demanda de combustibles líquidos aumentó en el 2011 de manera más acelerada que en el año anterior. Según datos de la Asociación Colombiana del Petróleo (ACP), en gasolina la variación anual promedio del consumo en el 2011, respecto al 2010, fue de 4,01% (frente a un 2,48% del periodo anterior) y de 7,9% en el consumo de diesel (frente a un 6,21% del periodo anterior)^{iv}.

A pesar de la creación del Fondo de Estabilización de Precios de los Combustibles (FEPC) en el 2009, que permitió el congelamiento del precio de los combustibles líquidos durante un semestre del 2010, el precio interno fue muy sensible a la volatilidad del precio internacional del crudo, lo cual condujo a una desfinanciación del FEPC, que en el 2011 cerró con un déficit de \$2,35 billones^v. Así, el precio de la gasolina al consumidor sufrió serios aumentos durante el 2011, lo cual puso este asunto en la lista de los

temas más álgidos de la coyuntura económica del país durante el año anterior. Producto de esto, el Gobierno Nacional revisó la fórmula de cálculo del precio, limitando los incrementos mensuales a un máximo de 1,5%.

El GNV, por su parte, se ha convertido en un importante combustible alternativo para cierto tipo de consumidores, en especial para el transporte de pasajeros. Entre los años 2000 y 2008, la demanda de GNV aumentó a tasas promedio anuales de 23%, pero entre el 2008 y el 2010 este crecimiento ha venido cediendo en 4% en promedio anual. Esto se debe, principalmente, a la salida de circulación de vehículos convertidos a gas, lo cual exige un importante esfuerzo de la industria en conversión de vehículos para compensar esta demanda^{vi}. Según cifras de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), la demanda de GNV aumentará a un ritmo del 1,6% promedio anual entre el 2011 y el 2021, y estima que en el 2011 el consumo de GNV fue de 69 millones de pies cúbicos por día (Mpcd)^{vii}.

.....
iii. DANE.

iv. ACP, mercado total nacional de combustibles.

v. El Tiempo (31/01/12). "Gobierno busca tapan saldo en rojo en fondo de combustibles".

vi. Promigas, 2011: "Informe del Sector Gas Natural 2010: Un Balance de la Década"

vii. UPME, diciembre de 2011: "Proyección de la demanda de Gas Natural 2011-2021".

Cifras al cierre del 2010 dan cuenta de un total de 8.099 Gpc de reservas de gas natural en Colombia, 13% más que en el año 2000, de las cuales 54% son probadas, 36% probables y 10% posibles. ▲

Panamá lidera la tasa más alta de crecimiento, pues en el 2011 su PIB tuvo una variación de 10,5% respecto al año anterior. ▲

Latinoamérica

La desaceleración del 2011 alcanzó a la región latinoamericana, según datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal)^{viii}. En el 2011 el PIB de la región aumentó un 4,3%, lo cual representa una desaceleración frente al crecimiento del PIB en el 2010, que fue del 5,9%. Para el 2012 este organismo prevé una continuación del crecimiento del PIB regional, aunque a tasas más moderadas, en torno al 3,7%.

Sin embargo, las economías de **Colombia, Ecuador, Panamá, Perú, República Dominicana y México**, países en donde la Organización Terpel está presente, tuvieron un incremento superior a la vigencia anterior y frente a otros países desarrollados.

Panamá lidera la tasa más alta de crecimiento, pues en el 2011 su PIB tuvo una variación de 10,5% respecto al año anterior. Gran parte del dinamismo registrado se debe a factores internos impulsados por numerosos proyectos de infraestructura pública, como la ampliación del Canal de Panamá, la construcción del metro en su capital y la construcción de carreteras y viviendas. Se prevé que para el 2012 el crecimiento alcance un 6,5%.

Según el informe de la Cepal, la inflación interanual en Panamá, a

viii. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe en el 2011.



Estación de Servicio Santa María del Mar - Barranquilla -

Para el 2012 la Cepal prevé una continuación del crecimiento del PIB de Latinoamérica, aunque a tasas más moderadas. ▲

noviembre del 2011, fue de un 6,8%. El mayor aumento se registró en el sector del transporte, con grandes alzas en el precio del combustible y el transporte público, además de los aumentos de precios de los alimentos y bebidas.

Como consecuencia del impulso generado por los proyectos de infraestructura pública, las tasas de desocupación y de desempleo abierto se situaron, a agosto del 2011, en el 4,5% y el 2%, respectivamente, lo cual supone una reducción de 2 y 18 puntos porcentuales en comparación con las tasas registradas en el mismo periodo del 2010.

En el 2011 las economías de Colombia, Ecuador, Panamá, Perú, República Dominicana y México, países donde operamos, tuvieron un incremento positivo frente a países desarrollados. ▲



(Colombia)

La expectativa para el 2012 en la economía panameña es superior, con la aprobación, por parte del Congreso de los Estados Unidos, del tratado de libre comercio con Panamá, que reforzará el intercambio comercial y las inversiones entre ambos países.

En materia energética predomina el aumento constante en el consumo de fuentes y recursos externos, principalmente consumo de petróleo y sus derivados. Cada vez los panameños consumen más y dependen de las fuentes de energía externas.

De otra parte, la economía de **Ecuador** presentó un crecimiento de 8% en el 2011. Según la Cepal^{ix}, esto es producto de la expansión de la inversión motivada por los fuertes planes de inversión pública y la financiación de vivienda, así como un dinamismo en el consumo, determinado por los aumentos de los salarios reales, los subsidios directos

del Estado a los hogares y el fuerte aumento de crédito.

Para el 2012, a pesar de que el Gobierno mantendrá su fuerte nivel de gasto, el organismo multilateral prevé que esto no será suficiente para conservar el ritmo actual de la economía, y proyecta un aumento de 5% en el PIB del próximo año. La inflación calculada en el 2011 está en torno al 5,5%, y para el 2012 sería de 4%.

El fuerte dinamismo en la producción ha sido acompañado de bajos niveles de desempleo, que han retornado a las tasas previas al 2008, lo cual permite que el año termine con una tasa de desempleo alrededor de 6%, en comparación con el 7,6% promedio del 2010.

La producción petrolera acumulada entre enero y septiembre del 2011 aumentó en 3,8%, con respecto al mismo periodo del año anterior, y se lograron los 136 millones de barriles de petróleo. La producción petrolera

estatal constituye un 72% del total de la producción nacional y presentó un aumento en la producción de 23,25%, en comparación con el mismo periodo del 2010, mientras que las empresas privadas registraron una disminución del 25,85%. Tanto el aumento en la producción pública, como el descenso en la producción privada, se explican por dos campos de explotación que pasaron a manos del Estado.

Según el informe de la Cepal sobre las economías de la región^x, el dinamismo tanto de la demanda interna como de la externa, en el contexto del cambio de gobierno, impulsó el crecimiento en 7% del PIB en **Perú** en el 2011. El alza en la actividad económica estuvo acompañada de un incremento de la inflación anual, un superávit fiscal y un aumento del déficit en la cuenta corriente. Para el 2012, la Cepal estima que la actividad económica seguirá expandiéndose, aunque en forma más moderada, con una tasa de crecimiento del PIB cercana al 5%.

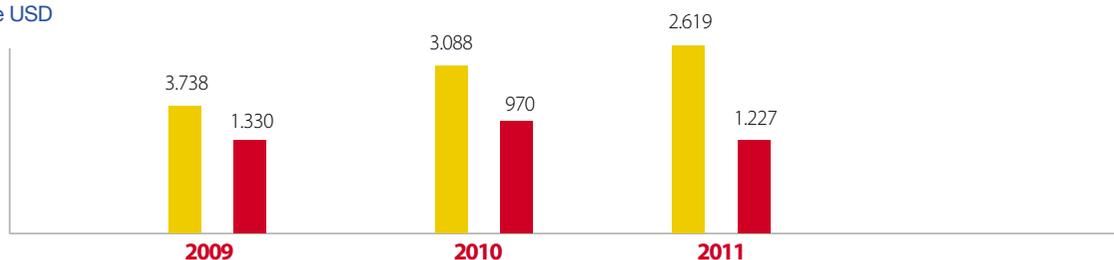
La economía de Ecuador presentó un crecimiento de 8% en el 2011.



ix. Ídem.
x. Ídem.

Los resultados económicos evidencian nuestra consolidación en el mercado

EBITDA y utilidad neta Ecuador
Cifras en miles de USD



Para el 2012, la CEPAL estima que la actividad económica de Perú seguirá expandiéndose, aunque en forma más moderada, con una tasa de crecimiento del PIB cercana al 5%.

En los primeros nueve meses del 2011 la tasa de desempleo se mantuvo en niveles similares a los registrados en el mismo período del 2010 (8 y 8,1%, respectivamente), y los ingresos mensuales promedio aumentaron un 11,5% también en este lapso.

Otro indicador que muestra la estabilidad de la economía peruana es el estudio de la agencia calificadora de riesgo Fitch Ratings, en el cual Perú se destaca por ser el país que tiene menores necesidades de financiamiento para el 2012^{xi}. El reporte precisa que las necesidades de financiamiento de Perú están por debajo del 1% de su PIB.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) había anunciado en el 2010 que la recuperación de la economía de **México** iba a ser la más lenta de América Latina^{xii}. En el 2011 la tasa de crecimiento de su economía se desaceleró (alcanzó el 4,0%, en comparación con el 5,6% registrado en el 2010), básicamente ante la reducción de la demanda externa.

El déficit fiscal, incluida la inversión de Petróleos Mexicanos (Pemex), se ubicó alrededor del 2,5% del PIB. La inflación, según los datos de la Cepal^{xiii}, cerraba el año en torno al 3%, en línea con la meta anual del Banco de México. El déficit de la cuenta corriente se amplió ligeramente y se situó en un monto cercano al 1% del PIB. Se observó una leve disminución de la tasa de desempleo urbano.

Los ingresos petroleros entre enero y septiembre del 2011 aumentaron



un 13,5% en términos reales, gracias al alza de los precios internacionales. Para el 2010 la Cepal estima que en el 2012 el PIB crecerá un 3,3%, ante una mayor desaceleración de la demanda externa. Según este organismo multilateral, las reservas de petróleo empiezan a flaquear, y es evidente que México es, dentro del ranking de los mayores productores de petróleo, el que dispone de menos años de reserva (10 años). Sin embargo, según los especialistas, México está en condiciones de encontrar nuevos yacimientos.

El pico de producción de crudo en México se registró, en el 2004, con 3 millones 382 mil barriles por día. En el 2011, por segundo año consecutivo, Pemex logró estabilizar la producción de crudo en 2 millones 550 mil barriles

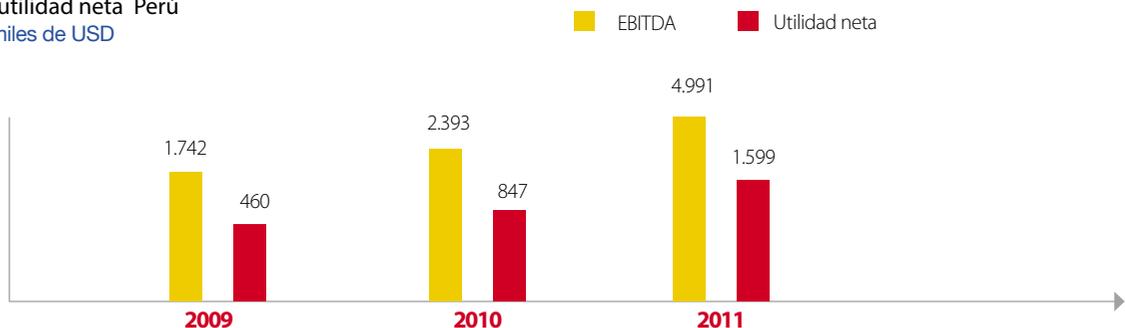
xi. Diario El Comercio: "Fitch: Perú es el país latinoamericano con menor necesidad de financiamiento en 2012".

xii. Diario El Universal, marzo de 2010. Declaración de Ellis Juan, representante del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en México.

xiii. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe en 2011.

Los resultados económicos evidencian nuestra consolidación en el mercado

EBITDA y utilidad neta Perú
Cifras en miles de USD





En República Dominicana desde finales del 2010 se produjo un repunte en los procesos domésticos, que llevó la tasa anual de inflación hasta 10% durante julio del 2011. Al finalizar el año la Cepal proyectó la inflación en 8%, frente a 6,3% del 2010^{xiv}



diarios. La producción del 2011 se mantuvo en niveles similares a los del año anterior, en el cual se alcanzaron 2 millones 576 mil barriles diarios.

En el 2011 la economía de

República Dominicana

experimentó una desaceleración; la tasa de crecimiento del PIB, que en el 2010 fue de 7,8%, pasó a 4,2% durante el periodo enero-septiembre del 2011, y se estima un alza de 4,5% para el 2012.

Desde finales del 2010 se produjo un repunte en los procesos domésticos, que llevó la tasa anual de inflación hasta 10% durante julio del 2011. Al finalizar el año la Cepal proyectó la inflación en 8%, frente a 6,3% del 2010^{xiv}.

Durante el primer semestre del 2010 se crearon cerca de

120.000 empleos, principalmente en el sector comercio, como consecuencia de un incremento de la tasa global de participación, que se ubicó en 56,2%. Este dinamismo, según la Cepal, no fue suficiente para evitar un aumento de la tasa de desocupación abierta, que durante el primer semestre se incrementó en más de un punto porcentual, para ubicarse en 5,6%.

Durante el primer semestre del 2010 en República Dominicana se crearon cerca de 120.000 empleos, principalmente en el sector comercio, como consecuencia de un incremento de la tasa global de participación, que se ubicó en 56,2%. ▲



Terpel: consolidación y crecimiento

En el 2011 nuestros resultados fueron destacables, y se consolidó la ruta de crecimiento que venimos transitando en los últimos años. La permanente actividad comercial y la vocación de estar dónde y cómo el cliente nos necesita, nos permitieron un crecimiento de 23,5% en los ingresos de la compañía respecto al 2010.

Producto de la gestión de la Organización, en el 2011 el Ebitda también aumentó en 2,37% respecto al ejercicio anterior. No obstante, la utilidad neta se vio disminuida en 20,52%, debido principalmente a efectos tributarios que incrementaron el gasto, como el cuatro por mil, la eliminación de la deducción por inversión en activos fijos productivos, el impacto de la tasa de cambio, y producto de no registrar los resultados de Terpel Chile, activos que se encuentran en venta.

Ventas consolidadas (Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú)*

Cifras en miles de USD

2009

Utilidades netas Organización Terpel	92,2
EBITDA Organización Terpel	178,1
Ventas Organización Terpel	3.363
Ventas de combustible	3.053
Ventas de lubricantes	54
Venta de gas natural vehicular	232

2010

Utilidades netas Organización Terpel	113,6
EBITDA Organización Terpel	233,6
Ventas Organización Terpel	4.389
Ventas de combustible	4.035
Ventas de lubricantes	70
Venta de gas natural vehicular	255

2011

Utilidades netas Organización Terpel	92,7
EBITDA Organización Terpel	249,3
Ventas Organización Terpel	5.588**
Ventas de combustible	5.200
Ventas de lubricantes	85
Venta de gas natural vehicular	292

*No incluye datos de República Dominicana.

**Incluye "otros ingresos" y "rendimientos por inversiones"

Nota: las cifras para Colombia se calcularon teniendo la tasa de cambio promedio del año 2011 (1846,97).



Operación de Marinos Panamanian Glory - Cartagena - (Colombia)

En volúmenes comercializados logramos importantes crecimientos en las diferentes líneas de negocio en todos los países. En combustibles líquidos, por ejemplo, los mayores crecimientos los tuvieron las líneas de Movilidad Corporativa (30,6%) e Industria fija (16,5%), lo cual es un reflejo del impacto positivo de la intensa actividad productiva de los países donde operamos y de nuestra inigualable red de más de 1.800 EDS en cinco países.

En cuanto a los resultados de la venta de GNV, Colombia, Perú y México en conjunto presentaron un crecimiento de 12%* en volumen comercializado.

Otro crecimiento que resalta en el periodo lo tuvo la línea de negocios de Lubricantes, que aumentó 21,9% respecto a los volúmenes comercializados en el 2010 en **Colombia, Panamá y Ecuador**. La venta de combustibles líquidos en EDS creció un 5,9% y la venta de combustible para aviación aumentó 6,2%**.

*Incluye GNV comercializado en EDS y movilidad corporativa
**Incluye volúmenes de República Dominicana

La línea de negocios de Lubricantes aumentó 21,9% respecto a los volúmenes comercializados en el 2010 en Colombia, Panamá y Ecuador. ▲

Ventas consolidadas

(Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y República Dominicana)

Volúmenes de ventas consolidadas Organización Terpel

Combustible en la red de EDS (millones de galones)	964	1025	1.086,09
GNV en la red de EDS (millones de metros cúbicos)	360	369	406,8
Lubricantes (millones de galones)	5,9	6,4	7,8
Combustible en Aviación (millones de galones)	154	175	186,3*
Combustible en Industria Fija (millones de galones)	183,5	207	241,4
Combustible en Marinos (millones de galones)	23	22,3	16,9
Combustible en Movilidad Corporativa (millones de galones)	28	31	40,5
GNV en Movilidad Corporativa (millones de metros cúbicos)	15	21	29,4

2009

2010

2011

* Incluye República Dominicana.

Uno de los grandes hitos de la Organización Terpel en el 2011 fue la internacionalización de la línea de negocio de Aviación con la entrada a **República Dominicana**, a través de la operación exclusiva de suministro de combustible en los aeropuertos: Las Américas, en Santo Domingo, y Gregorio Luperón, en Puerto Plata.

La operación en el país caribeño nos abrió la puerta para atender a más de 90 clientes de aviación, entre ellos numerosas aerolíneas del mundo que transportan pasajeros desde y hasta estas dos terminales aéreas; y aumentó a 22 el número de aeropuertos con operación exclusiva de combustible Terpel.

Uno de los grandes hitos de la Organización Terpel en el 2011 fue la internacionalización de la línea de negocio de Aviación con la entrada a República Dominicana. ▲



Aeropuerto Internacional de Las Américas.
(República Dominicana)

Gazel también aportó un importante hito para nuestra Organización, al acompañar el inicio de operaciones del primer transporte masivo en Colombia impulsado por GNV: el Metroplus

Tan solo en el último trimestre del 2011 Terpel movilizó 8 millones de galones de combustible en República Dominicana, y se estima que anualmente significará la comercialización de 42 millones de galones.

Otro hito del año involucra los activos de Terpel en Chile, una vez que en septiembre del 2011 la Organización suscribió un contrato de compraventa con Quiñenco S.A., holding de Enx, para la transferencia de esos activos, como consecuencia de la puesta en marcha de la estrategia de focalización en mercados clave para la Organización. La transacción se encuentra en condición suspensiva, mientras el Tribunal de la Libre Competencia de Chile no dé su concepto de favorabilidad.

Colombia

En el 2011, por séptimo año consecutivo Terpel reafirmó, su liderazgo en participación de mercado de combustibles en Colombia, al alcanzar un 42%, de participación en combustibles líquidos y un 45% del mercado de GNV, lo cual es un indicador de la eficiencia y de la buena cobertura de nuestra red de estaciones y una muestra de la confianza de los consumidores en la marca Terpel. En cuanto a la venta de lubricantes

en Colombia, Terpel demostró un importante aumento en ventas de 15,5%, gracias a las innovaciones y nuevos productos para vehículos particulares y de carga.

Por su parte, las líneas de negocio de gran consumo en Colombia reportaron considerables crecimientos, como la línea de negocio de Industria Fija, que reportó un incremento en ventas de 12,8%.

En Movilidad Corporativa Terpel tuvo un buen año en Colombia, pues logró un importante aumento en el volumen de combustible líquido comercializado, al crecer más de 18 puntos porcentuales en comparación con el incremento registrado en el 2010; es decir, obtuvo un crecimiento en ventas de 28,3% en el 2011.

El segmento de Aviación creció 1,6% en volumen comercializado en aeropuertos colombianos, y consiguió una participación de mercado de 60%. Junto con el inicio de operaciones en República Dominicana, se destacan dos hitos de esta línea de negocio. Primero, la recertificación tri-norma en calidad, seguridad y prácticas ambientales –uno de los grandes diferenciales de Terpel en este segmento–, y también el ingreso como aliado estratégico a The Air Transport Association (IATA), lo cual ubica a Terpel como un experto de talla mundial en combustible aéreo.



Sistema Masivo de Transporte Metroplus - Medellín - (Colombia)

Finalmente, Gazel también aportó un importante hito para nuestra Organización, al acompañar el inicio de operaciones del primer transporte masivo en Colombia impulsado por GNV: el Metroplús de Medellín. Ser el más grande distribuidor de GNV del país y tener la experiencia de suministro de este tipo de transporte en Perú, lograron ganar la confianza de la capital antioqueña y permitieron que Colombia diera el primer paso hacia esta tendencia mundial para el transporte urbano de pasajeros, lo cual sin duda será un ejemplo que se debe seguir en otras ciudades colombianas.

Resultados de Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos/Colombia

Principales cifras de EDS Colombia

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	792
Participación de mercado	39,7%
Crecimiento en ventas	2,7%

2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	836
Participación de mercado	40,7%
Crecimiento en ventas	5,6%

2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	881,7
Participación de mercado	42%
Crecimiento en ventas	5,5%

Resultados de gas natural vehicular/Colombia

Principales cifras de GNV en Colombia

2009	
Número de EDS de GNV	226
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	296
Participación de mercado por volumen	40,6%

2010	
Número de EDS de GNV	243
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	294,6
Participación de mercado (volumen)	42,8%

2011	
Número de EDS de GNV	253
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	310,8
Participación de mercado (volumen)	45%

El segmento de Aviación creció 1,6% en volumen comercializado en aeropuertos colombianos, y consiguió una participación de mercado de 60%. ▲

En cuanto a la venta de lubricantes en Colombia, Terpel demostró un importante aumento en ventas de 15,5%. ▲

En Movilidad Corporativa Terpel tuvo un buen año en Colombia, pues logró un importante aumento en el volumen de combustible líquido comercializado, de 28,3% en el 2011. ▲

En Ecuador la venta de lubricantes Terpel creció 7,5%.

Resultados de lubricantes/Colombia

Principales cifras de lubricantes en Colombia

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	5,4
Crecimiento en ventas	3,8%
2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	5,7
Crecimiento en ventas	5,5%
2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	7,1
Crecimiento en ventas	15,5%

Resultados de Aviación/Colombia

Principales cifras de Aviación en Colombia

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	154
Participación de mercado de Aviación	57%
Crecimiento en ventas	5,9%
2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	175,4
Participación de mercado de Aviación	59,5%
Crecimiento en ventas	13,6%
2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	178,3
Participación de mercado de Aviación	60%
Crecimiento en ventas	1,7%

Resultados de Industria Fija/Colombia

Principales cifras de Industria Fija en Colombia

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	144,5
Crecimiento en ventas	18,4%
2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	167,2
Crecimiento en ventas	15,7%
2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	188,6
Crecimiento en ventas	12,8%

Resultados de Marinos/Colombia

Principales cifras de Marinos en Colombia

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	13
Crecimiento en ventas	7%
2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	11,3
Crecimiento en ventas	-12%
2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	7,9
Crecimiento en ventas	-30%*

* El decrecimiento del volumen de venta de los últimos dos años se debe principalmente a que a partir de junio del 2010 el Ministerio de Minas y Energía de Colombia prohibió la venta de marino diesel desde la refinería hasta las estaciones de servicio marinas, segmento al cual atendemos.



Resultados de Movilidad Corporativa/Colombia

Principales cifras de Movilidad Corporativa en Colombia

Volumen de venta de combustible líquido (millones de galones)	28	31	40
Volumen de venta de gas natural vehicular (millones de metros cúbicos)	15	21	29,4
Porcentaje de crecimiento en ventas combustible líquido	-6,3%	10,2%	28,3%
Porcentaje de crecimiento en ventas gas natural vehicular	34%	39%	38,5%
	2009	2010	2011

Ecuador

En el segmento de combustibles líquidos en EDS, Terpel Ecuador experimentó una leve baja en su participación de mercado durante el 2011. Sin embargo, logramos un aumento en las ventas de más de dos puntos porcentuales en nuestra red de estaciones.

En Industria Fija las ventas crecieron 11,7%, un aumento de casi tres puntos respecto al 2010; se mantuvo así la participación de Terpel superior al 3% de este mercado. En este segmento, Terpel consiguió incorporar a su portafolio de clientes empresas del sector de la construcción y la agroindustria.

Por su parte, la venta de lubricantes Terpel creció 7,5% en este país.

Resultados de Estaciones de Servicio Combustibles Líquidos/Ecuador

Principales cifras EDS Ecuador

2009		
Volumen de ventas (millones de galones)	110	
Participación de mercado de EDS	7,7%	
Crecimiento en ventas	4,1%	
2010		
Volumen de ventas (millones de galones)	106	
Participación de mercado de EDS	7%	
Crecimiento en ventas	-3,5%	
2011		
Volumen de ventas (millones de galones)	108,66	
Participación de mercado de EDS	6,6%	
Crecimiento en ventas	2,3%	

En Ecuador, la línea de Industria Fija creció 11,79%, un aumento de casi tres puntos respecto al 2010



En 2011 Terpel Ecuador consiguió incorporar a su portafolio de clientes de Industria Fija empresas del sector de la construcción y la agroindustria. ▲





Estación de Servicio Terpel (Panamá)

En Panamá Terpel ha venido aumentando de manera consistente. En el 2011, el segmento de EDS creció alrededor de 3 puntos de participación de mercado; pues alcanzó 24,7% y cerró el año con un crecimiento en ventas de 15,6%.

Resultados de Lubricantes/Ecuador

Principales cifras de Lubricantes en Ecuador*

2009	
Volumen de ventas (galones)	142.618
Crecimiento en ventas	N/D
2010	
Volumen de ventas (galones)	190.181
Crecimiento en ventas	33,3%
2011	
Volumen de ventas (galones)	204.587
Crecimiento en ventas	7,5%

* La participación de mercado para lubricantes en Ecuador no es un indicador disponible.

Panamá

En Panamá Terpel ha venido aumentando de manera consistente. En el 2011, el segmento de EDS creció alrededor de 3 puntos de participación de mercado; pues alcanzó 24,7% y cerró el año con un crecimiento en ventas de 15,6%. Este aumento es aún más destacable si se tiene en cuenta que, en su conjunto, el mercado panameño de EDS creció solo 3,4%. Adicionalmente, Terpel Panamá aumentó en 9 EDS su red de atención, consolidando 72 estaciones en el territorio panameño, e inauguró 3 nuevas tiendas de conveniencia y el primer Terpel Auto Spa en ese país.

La línea de negocio de Industria Fija mostró una destacable recuperación del periodo anterior, al lograr un crecimiento en ventas de 41,9%. Adicionalmente, Panamá tuvo uno de sus grandes hitos del 2011 en el

Resultados de Industria Fija/Ecuador

Principales cifras de Industria Fija en Ecuador

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	10
Participación de mercado de Industria Fija	3%
Crecimiento en ventas	3,5%
2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	11
Participación de mercado de Industria Fija	3,1%
Crecimiento en ventas	8,7%
2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	12,2
Participación de mercado de Industria Fija	3,3%
Crecimiento en ventas	11,7%

segmento de Movilidad Corporativa, con la adjudicación por 2 años, a partir del 2012, del suministro de combustible para vehículos oficiales. Gracias a la oferta de Terpel el Estado panameño obtendrá beneficios en la gestión del servicio, como el control detallado por vehículo, posible a través de tarjetas electrónicas por unidad y la consulta en línea de los consumos.

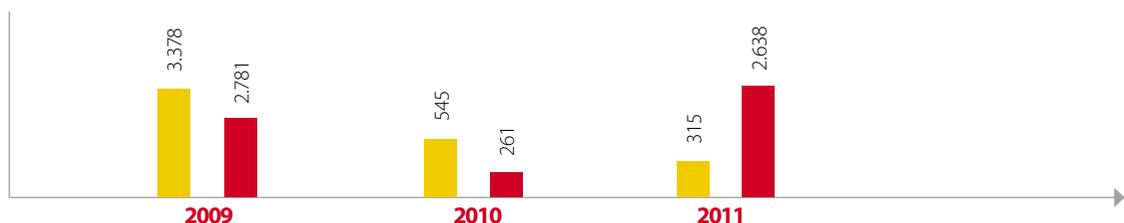
Terpel Panamá también fue el proveedor de combustibles en los grandes proyectos de infraestructura del país, tales como la ampliación del Canal de Panamá, el metro de la capital, la ampliación de la Cinta Costera y el saneamiento de la bahía.

Los resultados económicos evidencian nuestra consolidación en el mercado

■ EBITDA ■ Utilidad neta

EBITDA y utilidad neta México

Cifras en miles de USD



Resultados de Estaciones de Servicio Combustibles Líquidos/Panamá

Principales cifras de EDS Panamá

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	62
Participación de mercado de EDS	17,4%
Crecimiento en ventas	9,7%
2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	83
Participación de mercado de EDS	22,1%
Crecimiento en ventas	34,2%
2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	95,6
Participación de mercado de EDS	24,7%
Crecimiento en ventas	15,6%

Resultados de Lubricantes/Panamá

Principales cifras de Lubricantes en Panamá*

2009	
Volumen de ventas (miles de galones)	399
Crecimiento en ventas	0%
2010	
Volumen de ventas (miles de galones)	483
Crecimiento en ventas	21%
2011	
Volumen de ventas (miles de galones)	482
Crecimiento en ventas	0%

*La participación de mercado para lubricantes en Panamá no es un indicador disponible.

Resultados Industria Fija/Panamá

Principales cifras de Industria Fija en Panamá

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	29
Participación de mercado	10,4%
Crecimiento en ventas	1,3%
2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	29
Participación de mercado	9,3%
Crecimiento en ventas	0%
2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	41
Participación de mercado	9,8%
Crecimiento en ventas	41,9%

Resultados de Marinos/Panamá

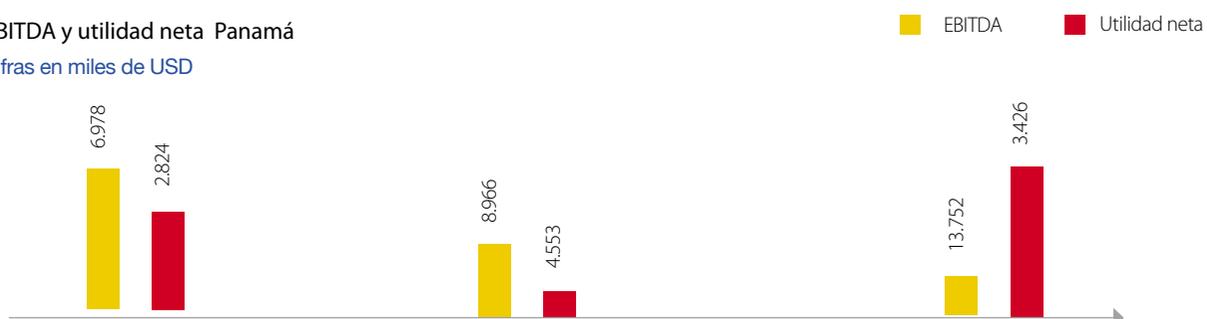
Principales cifras de Marinos en Panamá

2009	
Volumen de ventas (millones de galones)	10
Crecimiento en ventas	23,5%
2010	
Volumen de ventas (millones de galones)	11,3
Crecimiento en ventas	13,4%
2011	
Volumen de ventas (millones de galones)	9
Crecimiento en ventas	-16,8%

La línea de negocio de Industria Fija tuvo un crecimiento en ventas de 41,9% en Panamá. ▲

EBITDA y utilidad neta Panamá

Cifras en miles de USD



En México introdujimos nuevos incentivos para las conversiones de vehículos a GNV, representados en un precio más favorable.

México

El 2011 fue un año particularmente importante para Gazel México, puesto que se dio inicio al Plan de Consolidación Organizacional (PCO), que permitirá integrar y armonizar las operaciones en México con las prácticas de la Organización Terpel.

En lo comercial, el año anterior también significó un gran hito, pues introdujimos nuevos incentivos para las conversiones de vehículos a GNV, representados en un precio más favorable, que aumenta la proporción de ahorro para el consumidor y la entrega de equipos sin costo por compromiso de consumo. Estas estrategias, que han demostrado su éxito en Colombia, permitieron un aumento de 57% en el número de conversiones respecto al 2010 y de 15% en el volumen de GNV comercializado.

Resultados de gas natural vehicular/México

Principales cifras de GNV en México

Número de EDS de GNV	4
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	12
Participación de mercado por EDS	96%
Participación de mercado (volumen)	96%
2009	
Número de EDS de GNV	4
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	14
Participación de mercado por EDS	100%*
Participación de mercado (volumen)	100%*
2010	
*Participación en la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM)	



Amaury De La Espriella Martínez
Presidente, Organización Terpel S.A.

Lorenzo Gazmuri Schleyer
Presidente Junta Directiva, Organización Terpel S.A.

Perú

Peruana de Gas Natural, PGN, nuestra sociedad participada en Perú, registró un destacable crecimiento de 31,6% en el volumen de GNV comercializado respecto al 2010. Esto, en parte, fue posible gracias al crecimiento en la red, que sumó 11 nuevas EDS en el 2011, y se reforzó así su liderazgo en ese país.

Adicionalmente, PGN consolidó la operación de las dos EDS que surten de manera exclusiva al sistema de transporte masivo limeño, El Metropolitano también adelantó exitosas pruebas de funcionamiento del GNV en Arequipa, la segunda ciudad más grande de Perú, cuyo sistema de transporte masivo busca seguir los pasos de la capital del país.

Resultados de gas natural vehicular/Perú

Principales cifras de GNV en Perú

Número de EDS de GNV	26
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	62,1
Participación de mercado por EDS	20%
Participación de mercado (volumen)	23%
2009	
Número de EDS de GNV	37
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	82
Participación de mercado por EDS	22%
Participación de mercado (volumen)	20%
2010	

PGN consolidó la operación de las dos EDS que surten de manera exclusiva al sistema de transporte masivo limeño, El Metropolitano. ▲

En conclusión, los resultados en nuestros diferentes mercados dan cuenta del compromiso de nuestro equipo con el crecimiento rentable y sostenible de Terpel, lo cual se refleja en indicadores como la utilidad neta de la compañía que, a pesar de los efectos explicados anteriormente (ver pág. 6), en 2011 superó los COP\$171.485 millones.

Esperamos continuar en esta ruta de crecimiento, especialmente ahora que hemos iniciado las transformaciones que reafirmarán nuestro liderazgo y consolidarán a la marca Terpel como la de mayor preferencia y confianza en todos los segmentos que atendemos.

Lorenzo Gazmuri Schleyer
Presidente Junta Directiva
Organización Terpel S.A.

Amaury De La Espriella Martínez
Presidente
Organización Terpel S.A.

Nota: Anexo entregaremos los estados financieros de la Organización Terpel

Nuestro recorrido hacia la sostenibilidad

Gestionar un negocio responsable hace parte de nuestra historia de 43 años. Hoy seguimos trabajando para ser cada vez mejores aliados de todos aquellos con quienes nos relacionamos. La perspectiva de un desarrollo económico sostenible es la energía que nos mueve.

Dialogamos con nuestros grupos de interés para nutrir nuestra estrategia de sostenibilidad

El ejercicio de diálogo que hemos llevado a cabo durante tres años consecutivos, en todas las regionales de **Colombia** y en los demás países donde operamos, nos ha permitido identificar los temas de mayor relevancia para nuestros grupos de interés, conocer sus opiniones y poner en marcha planes de acción.

- ▶ Pusimos en marcha una meta
- ▶ Definimos audiencias y

metodologías para llevar a cabo este nuevo ejercicio de diálogo.

- ▶ Desarrollamos diálogos específicos para cada grupo de interés incluido en el ejercicio:
 - Aplicamos encuestas con nuestros grupos de interés internos (colaboradores) y externos (proveedores, aliados, clientes, organizaciones no gubernamentales, entidades gremiales, beneficiarios programas sociales), y diálogos-taller con nuestros actores clave internos relacionados con la gestión comercial, ambiental y de proveedores de Terpel.
- ▶ Seguimos focalizando los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés.
- ▶ Con base en los resultados, definimos frentes clave y ajustamos nuestro mapa de sostenibilidad.



Planta Chimitá - Bucaramanga - (Colombia)

Asuntos relevantes identificados con los grupos de interés

- ▶ Modelo de sostenibilidad
- ▶ Calidad, productos y servicios sostenibles.
- ▶ Acompañamiento a aliados para su crecimiento sostenible y la entrega de un buen servicio al consumidor.
- ▶ Fortalecimiento y manejo responsable de marca.
- ▶ Desarrollo de proveedores.
- ▶ Eficiencia energética.
- ▶ Prevención de contaminación de recursos naturales.
- ▶ Normatividad, certificaciones y sellos.
- ▶ Bienestar de nuestras comunidades aledañas.
- ▶ Fortalecimiento de la calidad de la educación.
- ▶ Bienestar social a través del trabajo con gobiernos y gremios.
- ▶ Salud y seguridad de todo nuestro equipo.
- ▶ Desarrollo del talento humano.
- ▶ Ambiente laboral.
- ▶ Buen Gobierno Corporativo.
- ▶ Respeto de los derechos humanos.

Frentes estratégicos en sostenibilidad

- ▶ Consolidación, crecimiento y sostenibilidad
- ▶ Ser la mejor opción para el cliente
- ▶ Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro
- ▶ Operar con respeto por el ambiente
- ▶ Contribuir con el bienestar de la sociedad y de nuestras comunidades vecinas
- ▶ Promover talento con sello Terpel
- ▶ Actuar con ética, transparencia y respeto por los derechos humanos

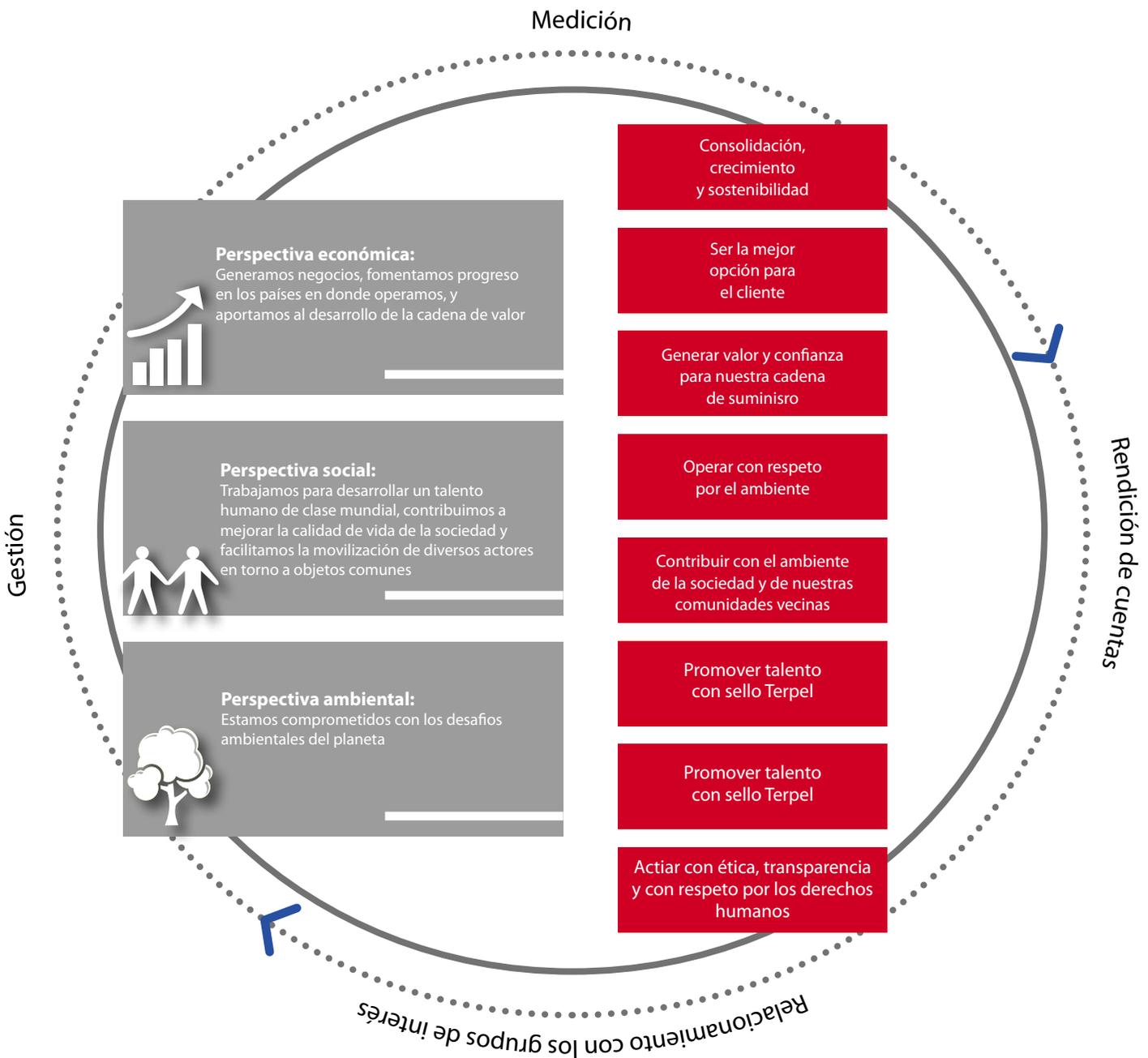
El ejercicio de diálogo que hemos llevado a cabo durante tres años consecutivos, en todas las regionales de Colombia y en los demás países donde operamos, nos ha permitido identificar los temas de mayor relevancia para nuestros grupos de interés, conocer sus opiniones y poner en marcha planes de acción. ▲



Mapa de sostenibilidad: nuestra guía de ruta

El mapa de sostenibilidad contempla la estrategia integral de la Organización Terpel y ha priorizado los frentes de trabajo, que serán en adelante nuestra guía de ruta. Esto nos permite permear aún más la sostenibilidad al ADN de la Organización e incorporar de forma más estratégica las perspectivas de nuestros grupos de interés.

- Todas las áreas de la compañía ejecutamos de forma activa y comprometida la totalidad de los planes de acción de sostenibilidad.
- Tomamos decisiones basados en el análisis del impacto que podemos causar en la sociedad y en los entornos en los que estamos presentes.
- Nuestras acciones, comportamientos y propuestas de valor son abordados de manera transversal, desde una perspectiva económica, social y ambiental a lo largo de la cadena de valor.
- Sabemos que el trabajo en red con otros actores de la sociedad es fundamental para crecer de manera sostenible.



Indagamos la percepción de nuestros grupos de interés sobre los canales de comunicación en Colombia³

Diseñamos el Plan de Comunicaciones Estratégicas, considerando las mejoras y sugerencias de los grupos de interés para fortalecer nuestra identidad e imagen corporativa. ▲

Adelantamos una investigación cualitativa, para conocer la percepción, evaluaciones y expectativas de los grupos de interés de la Organización sobre los medios de comunicación corporativos que reciben periódicamente. El estudio consultó a representantes de grupos de interés en cuatro ciudades capitales de Colombia y se enfocó en el conocimiento profundo de las percepciones de colaboradores, accionistas minoritarios, propietarios de EDS afiliadas, clientes de industria, consumidores, proveedores y periodistas. Con

base en los resultados de esta investigación diseñamos el Plan de Comunicaciones Estratégicas, considerando las mejoras y sugerencias de los grupos de interés para fortalecer nuestra identidad e imagen corporativa.

Como parte de este Plan, hemos reestructurado los canales de comunicación interna, con la introducción de un programa de comunicación personal en doble vía de los líderes con sus equipos de trabajo, al cual hemos llamado Comunicación para la Excelencia, el fortalecimiento de medios digitales y una mejor segmentación de canales, dependiendo del rol del colaborador. Desde el punto de vista externo, instituímos un Grupo de Seguimiento de Comunicaciones Estratégicas al más alto nivel de la Organización, del cual han surgido planes y acciones para fortalecer la comunicación de Terpel y de nuestro modelo de sostenibilidad.

3. En los reportes de sostenibilidad del 2009 y el 2010 publicamos los canales de comunicación dirigidos a nuestros grupos de interés.

Hemos reestructurado los canales de comunicación interna, con la introducción de un programa de comunicación personal en doble vía de los líderes con sus equipos de trabajo, al cual hemos llamado Comunicación para la Excelencia. ▲



Sede Administrativa Regional Occidente - Cali - (Colombia)

Nuestros retos corporativos

Fortalecer la estrategia del negocio desde el enfoque de sostenibilidad y armonizar la con los nuevos indicadores del BSC y sus diferentes perspectivas.

Invertimos en el beneficio de nuestros grupos de interés, más allá de la ley

Como parte del fortalecimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad, realizamos estrategias y proyectos en beneficio de nuestros grupos de interés y que van más allá del cumplimiento regulatorio.

Frentes estratégicos en sostenibilidad	Inversiones en beneficio de nuestros grupos de interés	Inversión (USD)
Consolidación, crecimiento y sostenibilidad	Reporte de sostenibilidad Diálogos con grupos de interés Verificación del reporte de sostenibilidad	102.871
Ser la mejor opción para el cliente	Inversión en formación a clientes de EDS, Industria, GNV, Aviación y Lubricantes Inversión en Mundo Terpel	2.736.644
Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro	Inversión en procesos de formación, comunicación y desarrollo para proveedores	83.047
Operar con respeto por el ambiente	Actividades de generación de cultura ambiental Eficiencia en infraestructura	2.089.672
Contribuir al bienestar de la sociedad y de nuestras comunidades vecinas	Inversión social realizada a través de los programas de la Organización Terpel y de la Fundación Terpel	2.281.965
Promover talento con sello Terpel	Iniciativas de bienestar y beneficio social, enmarcadas en la estrategia BienSER Procesos de formación	2.170.065
Actuar con ética, transparencia y respeto por los derechos humanos	Oficina de atención al accionista Línea Ética	11.414
Total		9.475.678

Cifras tomadas de las inversiones realizadas por las diferentes áreas de la organización que van más allá de la ley.



2012+

Continuar consolidándonos como una empresa líder en los países donde estamos presentes, con un EBITDA superior a 260 millones de dólares y una utilidad neta mayor a 80 millones de dólares.

Integrar en la estrategia de negocio y en el sistema de medición los siete frentes clave en sostenibilidad.

Promover entre los grupos de interés nuestro compromiso frente al desarrollo sostenible.

La apuesta de Nuestro Negocio

Ser la mejor opción para el cliente





El cliente es el centro de nuestra estrategia y trabajar por su satisfacción es el eje transversal de todas las líneas de negocio de la Organización. Le ofrecemos propuestas diferenciadoras a través de todos nuestros productos y servicios y desarrollamos proyectos que crean valor social y ambiental de acuerdo con las características de cada sector.



Lo Bueno de Parar: más que combustibles, ofrecemos a nuestros clientes una pausa en el camino para recargarse de energía

Asuntos relevantes asociados a este frente en sostenibilidad:

- ▶ 1 Calidad, productos y servicios sostenibles
- ▶ 3 Fortalecimiento y manejo responsable de marca
- ▶ 2 Acompañamiento a aliados para su crecimiento sostenible y la entrega de un buen servicio al cliente

Nuestro propósito es atender a los cientos de miles de personas que visitan a diario nuestras EDS de Terpel y Gazel, con un servicio que supere sus expectativas, haciendo de ese momento una experiencia grata y memorable para ellos.

En 2011 toda la Organización Terpel se alineó en torno a la satisfacción de esas personas que hacen todos los días una pausa en nuestras EDS, mediante la definición de una estrategia y objetivos organizacionales que ponen al cliente en la primera línea de prioridad para cualquier área de la compañía.

Queremos que nuestras EDS sean un espacio de recarga no solo para los vehículos, sino para nuestros clientes y sus acompañantes. Esto es Lo Bueno de Parar, un proyecto resultado del interés por crear un vínculo más cercano con nuestros clientes y responder a las necesidades que han expresado y que estamos en capacidad de complacer, con nuestro mayor entusiasmo.

GNV: un combustible con ventajas sociales y ambientales

En Colombia, México y Perú, países en donde ofrecemos este producto, nos enfocamos en fortalecer y facilitar el acceso de los consumidores a este producto:

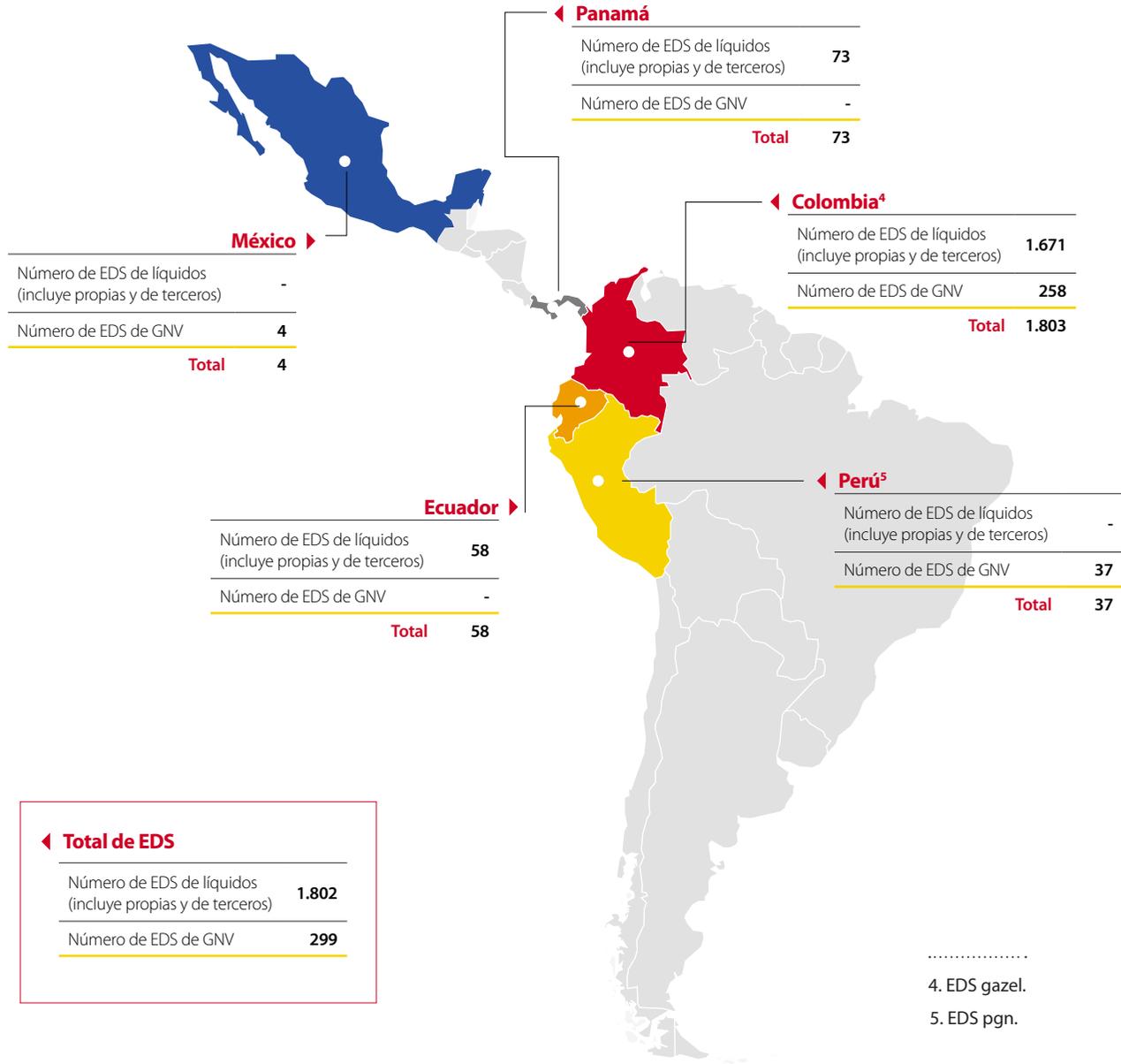
- ▶ Fortalecimiento de programas comerciales para alcanzar altos estándares en el servicio de las EDS de GNV.
- ▶ Ampliación de la cobertura a través de tecnologías como los gasoductos virtuales.
- ▶ Incentivos para aumentar el número de conversiones.
- ▶ Implementación de herramientas que facilitaron el acceso a más de 40 mil nuevos usuarios de GNV durante 2011.

En el gas natural vehicular hemos evolucionado en muchos aspectos para garantizar a nuestros clientes mayores opciones de combustibles y calidad en los sistemas de conversión.



Cientos de miles de personas visitan a diario nuestra red de 1.788 EDS Terpel en Colombia, Ecuador y Panamá, y de 294 EDS de GNV en Colombia, México y Perú. ▲

Los resultados económicos evidencian nuestra consolidación en el mercado



El uso del GNV representa un ahorro promedio de 45% sobre otros combustibles, una buena opción para aquellas personas que usan su vehículo como fuente de sustento. ▲

327.653 personas hacen parte de la comunidad de Mundo Terpel.



Colombia

Con Mundo Terpel acompañamos a nuestros clientes en su camino



Mundo Terpel es una herramienta pensada para nuestros clientes, que facilita su movilidad en las ciudades con el apoyo de la interacción virtual que ofrece la Web y las redes sociales. Se trata de la única herramienta virtual en Colombia que combina servicios exclusivos para conductores, apoyándose en geo referenciación, redes sociales, aplicaciones móviles y servicios diseñados para satisfacer integralmente las necesidades de nuestros clientes finales. Entre los servicios de Mundo Terpel se destacan:

- ▶ Geo referenciación (consulta de rutas, sitios de interés, ubicación de EDS, centros de lubricación, peajes, reportes de incidentes en la vía).
- ▶ Agenda virtual de actividades para el mantenimiento del vehículo.

- ▶ Consejos para el ahorro de combustible.
- ▶ Calculadora de consumo y alertas para cada vehículo.

Combustibles más eficientes

Diesel Microfiltrado Plus: un combustible que hace más fácil el camino

En 2011 lanzamos el *Diesel Microfiltrado Plus*, un combustible que se obtiene mediante un innovador proceso de filtrado en el surtidor de combustible, exclusivo de Terpel, que limpia el diesel justo antes de entrar al tanque del vehículo. Este producto, que se implementó en dos corredores viales del país, eleva la calidad del diesel de acuerdo a la norma ISO 4406 (diesel con menos partículas para el ambiente) y responde a las exigencias de calidad de los conductores que necesitan un mejor cuidado de sus vehículos, ya que casi siempre se trata de su principal herramienta de trabajo. Algunas de las ventajas son:

- ▶ Disminución del taponamiento y rayado de los inyectores.
- ▶ Optimización de consumo.
- ▶ Control de la pérdida de potencia por desgaste y taponamiento de los inyectores.
- ▶ Reducción en la generación de depósitos en el motor.
- ▶ Prevención del taponamiento prematuro de los filtros de combustible.

Terpel innova con Diesel Microfiltrado Plus, un combustible más puro que permite a los transportadores proteger su vehículo, tener tranquilidad en sus recorridos y optimizar sus ingresos. ▲





En 2011 42.267 nuevos consumidores obtuvieron los beneficios de convertir sus vehículos a GNV.

Estación de Servicio Gazel - Barranquilla - (Colombia)

Seguimos creciendo en GNV

Durante 2011 aumentamos en 79 % las conversiones de vehículos a GNV con respecto al año anterior. Estos resultados son el producto de un despliegue de iniciativas que contaron con el apoyo de nuestros agentes de la cadena de gas natural: productores, transportadores y distribuidores.

Con gasoductos virtuales llegamos a más municipios

Aún hay municipios de Colombia que, principalmente por razones geográficas, no disponen de red de gas instalada. Con nuestro sistema de gasoductos virtuales llegamos a cuatro nuevos municipios en 2011, ofreciéndoles a sus habitantes, especialmente a taxistas y otros

usuarios intensivos del vehículo, una nueva alternativa de combustible de bajo costo.

Articulados de Metroplús en Medellín ruedan con gazel

Suministramos el gas natural vehicular (GNV) que desde diciembre de 2011 moviliza al sistema integrado de transporte de Medellín, Metroplús. Son veinte buses articulados que hacen parte de este sistema, pionero en Colombia en el uso de este combustible y segundo ejemplo de Latinoamérica. El GNV presenta claras ventajas para los sistemas de transporte en las urbes modernas, siendo la mejor alternativa por el positivo balance entre la eficiencia de la frecuencia de trayectos y su buen desempeño ambiental.



Tanqueo de Metroplus, sistema masivo de transporte, Estación de Servicio La Palma - Medellín - (Colombia)

Suministramos el gas natural vehicular (GNV) que desde diciembre de 2011 moviliza al sistema integrado de transporte de Medellín, Metroplús. ▲

32.000 conductores de taxi en Colombia se benefician de la cobertura del seguro de vida por accidente de Club gazel. ▲

Pensamos en la calidad de vida de los taxistas y sus familias: Club gazel

El Club gazel fue creado para ofrecer beneficios a nuestros consumidores de GNV:

- ▶ Seguro de vida para taxistas con cobertura hasta por 9.200 dólares.
- ▶ Revisión anual gratuita, realizada en nuestros talleres aliados, a cerca de 22.000 vehículos en 2011.
- ▶ Incentivos redimibles para nuestros más de 206.000 consumidores de las EDS gazel.



Ecuador

2011 fue un año muy provechoso para nuestras EDS en Ecuador, debido a que fortalecimos la relación con nuestros clientes, a pesar de los retos de abastecimiento presentados por la fijación de cupos por parte del Gobierno ecuatoriano.

En 2011, implementamos un plan comercial de descuento a nuestros clientes, principalmente de conductores de servicio público, quienes han obtenido ahorros mayores del 44 por ciento.

México

En México somos pioneros en la oferta de GNV. De allí que nuestra principal labor consista en generar un ambiente propicio para compartir nuestra experiencia y las prácticas que han tenido éxito en Colombia, extendiéndolas a territorio mexicano para brindar más alternativas de combustible a nuestros clientes.

Panamá

Automatizamos la totalidad de nuestra red de EDS para modernizarla y adaptarla a las ofertas futuras de clientes como los corporativos y también a los requisitos fiscales del país.

Ofrecemos facilidades de autoservicio y la emisión de facturas térmicas que aumentan la confiabilidad de la compra y nos permiten atender apropiadamente grandes cuentas.



La creciente confianza de los consumidores se evidencia en su preferencia por las EDS Terpel y en los resultados de nuestra operación en Panamá. ▲

Estación de Servicio Panamá

En el 2011 comenzó a operar con nuestro combustible GNV la primera línea de transporte masivo en Lima (Perú), El Metropolitano, con una flota de más de 600 buses.

Perú

A través del programa de fidelización continuamos otorgando beneficios a nuestros clientes. En 2011 entregamos premios así, como seguros de vida y de salud en segmentos de la población que carecen de seguridad social.

Servicios complementarios las EDS para una grata experiencia de nuestros clientes

Trabajamos para satisfacer las expectativas de nuestros clientes y para que reciban de nosotros un servicio más allá de lo imaginado. Porque somos más que combustible, tenemos en nuestra red de EDS una serie de productos y servicios complementarios que definen la experiencia de *Lo Bueno de Parar*. En



Nuestros servicios complementarios tienda Va & Ven.

2011 nos enfocamos en sentar las bases del cambio de concepto y de visión para nuestros nuevos formatos de tiendas de conveniencia, lavaderos de autos, lubricentros, entre otros servicios que elevarán la experiencia de las personas a la hora de hacer una parada en nuestras EDS.

Actualmente ofrecemos Servicios Complementarios con tiendas de conveniencia en nuestras EDS de Colombia, Ecuador y Panamá. Entre los tres países alcanzamos ingresos superiores a los 5 millones de dólares en esta línea de negocio.

Número de tiendas de conveniencia abiertas

Colombia	1
Ecuador	5
Panamá*	10

*8 operadas directamente y 2 por franquicia.

Producimos
lubricantes de
alta calidad,
innovadores y
con ventajas
ambientales

*Los lubricantes Terpel
adaptan lo mejor
de la innovación
mundial a los desafíos
de las carreteras en
Colombia, Ecuador
y Panamá.*

Comprometidos con la innovación e incorporando criterios ambientales, fabricamos en Bucaramanga (Colombia) lubricantes que mejoran el desempeño de los motores de automóviles, motos, camiones y tractomulas.

En 2011 desarrollamos Maxter TX-3 CJ-4 y Oiltec Synthetic, con formulaciones de última tecnología y beneficios tangibles para nuestros consumidores: más ahorro debido a la vida útil del lubricante, más protección a los motores de sus vehículos y mayor cuidado al ambiente.

Igualmente continuamos trabajando con nuestros distribuidores y clientes para lograr una adecuada disposición del aceite usado en Colombia y Panamá.



Spa Carrera - Bogotá - (Colombia)

Colombia

Nuestra propuesta de valor contempla las necesidades de cada uno de los segmentos del mercado para los cuales producimos lubricantes. Son productos cada vez más amigables con el ambiente y tienen un impacto social positivo para la comunidad que trabaja en esta actividad económica.

Ecuador

Trabajamos en alianza con dos de los mejores distribuidores mayoristas para garantizar disponibilidad de nuestros lubricantes en todo el país.

Oiltec Synthetic es un avanzado lubricante para motores a gasolina de máximo desempeño. Es un lubricante cien por ciento sintético, desarrollado con un paquete de aditivos y bases que proveen una excelente estabilidad a altas temperaturas asegurando una mayor durabilidad. Este aceite es garantía para la protección y lubricación de vehículos modernos y de alta gama como Porsche, Mercedes Benz, BMW, VW y todos aquellos vehículos que requieren un lubricante de alto desempeño para la máxima potencia del motor.





En Ecuador trabajamos en alianza con dos de los mejores distribuidores mayoristas para garantizar disponibilidad de nuestros lubricantes en todo el país.

En 2011 la confianza de nuestros clientes aumentó y así mismo el volumen de ventas en un 7,5 por ciento.

Panamá

Este año fue muy importante porque iniciamos con nuevos frentes de distribución de los productos y dimos continuidad a los programas de capacitación a mecánicos.

- ▶ Iniciamos la distribución de nuestros lubricantes en una importante cadena de supermercados de Panamá (El Extra), lo cual impactó positivamente las ventas en este segmento al ser una gran vitrina para el consumidor final.
- ▶ Desarrollamos el primer taller tipo Auto SPA, que hará parte de una cadena de talleres en los cuales apuntamos a un cambio de aceite completo, cómodo y rápido, con un sistema de recordación de citas para comodidad de nuestros clientes. Es un espacio adecuado para vehículos livianos y 4x4 en el que ofrecemos nuestra línea de lubricantes y el servicio de cambio de aceite en diez minutos.
- ▶ Realizamos procesos de capacitación y entrenamiento de mecánicos para cubrir aspectos importantes de seguridad, manejo adecuado del producto y la buena disposición del aceite y de los filtros usados (programa Recoil).

Maxter TX-3 CJ-4 es un lubricante especializado para vehículos de última generación con motor diesel, que cumple con los criterios de reducción de emisiones de gas al ambiente de tipo Euro 3, Euro 4 y Euro 5. Este es un lubricante de nivel superior y el único que ofrece la acción del *Trimoly*, un potenciador que genera más poder antidesgaste, más duración y más limpieza al motor.



Trabajamos por la seguridad, la puntualidad y manejo del ambiente en la operación de nuestros clientes de Aviación

Somos la única organización en Latinoamérica con la certificación integral en calidad, seguridad y medio ambiente para la comercialización, operación y suministro de combustible de aviación. ▲

Comercializamos, operamos y suministramos combustible de aviación a 20 aeropuertos colombianos en los segmentos de aviación general, comercial y militar e internacionalizamos en 2011 esta línea de negocio con la adjudicación de la operación de combustible de aviación en los dos principales aeropuertos de República Dominicana.

Somos la única organización en Latinoamérica con la certificación integral en calidad, seguridad y medio ambiente para la comercialización, operación y suministro de combustible de aviación. Obtuvimos para nuestra línea de negocio de Aviación una calificación de 95/100 del estándar noruego Norsok S-006, que mide la adecuada gestión en seguridad industrial, salud ocupacional y manejo ambiental.

Estos dos reconocimientos comprometen nuestra gestión con los más altos estándares en beneficio de nuestros clientes de aeropuertos y sus pasajeros, y amplían los alcances

de nuestra operación a nuevos mercados.

En 2011 también rediseñamos la *Escuela de Combustibles de Aviación* para darle mayor profundidad a los temas de calidad y de gestión ambiental, que serán auditados por nuestros clientes con el propósito de generar un círculo virtuoso en la operación.

Ser miembros de asociaciones de aeronáutica nos permite prestar un mejor servicio

Nuestro rol como socios estratégicos de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por su sigla en inglés) y participantes activos de la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Líneas Aéreas (ALTA), nos permite estar a la vanguardia de los cambios y retos que exige el mercado de aviación a nivel mundial, nos proporciona espacios de interacción con clientes y nos brinda la oportunidad de posicionamiento a nivel mundial.

Gracias al reconocimiento por nuestra excelencia comercial y operacional fuimos seleccionados para operar, de forma exclusiva, el suministro de combustible en dos aeropuertos de República Dominicana. ▲



Suministro de combustible al ala del avión, Aeropuerto Internacional Las Américas (República Dominicana)

Apoyamos la gestión de nuestros clientes de Industria Fija con los más altos estándares de sostenibilidad

Operamos en Colombia, Ecuador y Panamá con esta línea de negocio. Nos enfocamos en el conocimiento de la operación de nuestros clientes de Industria para adaptarnos complementariamente a sus necesidades y proveerles el combustible en el lugar y la forma en que lo necesitan, con los más altos estándares de calidad, seguridad y cuidado del ambiente.

Colombia

Ofrecemos una propuesta superior a nuestros clientes:

- ▶ 1 En 2011 diseñamos e implementamos las "islas y laboratorios portátiles", que son usadas por clientes que en sus operaciones requieren movilizarse de forma permanente.
- ▶ 2 Contamos con un portafolio de productos integrados en los negocios de combustible para Industria, Lubricantes y Movilidad Corporativa.

Entendemos que para nuestros clientes resulta más beneficioso contar con un único proveedor que les garantice servicios complementarios y les permita supervisar la operación completamente.

- ▶ 3 Logramos la certificación de todas las mezclas de plantas de abasto, lo cual demuestra la calidad en el biodiésel que producimos.
- ▶ 4 Tenemos plantas estratégicamente ubicadas con el propósito de suplir permanentemente de combustible a nuestros clientes.

Nos adaptamos a las necesidades y exigencias de la operación de nuestros clientes de industria fija para que puedan concentrarse en la esencia de su negocio.



Islas Portátiles de combustible, Mina Masering - Cesar - (Colombia)

Compartimos buenas prácticas con nuestros clientes mediante la Escuela de Industria

Dentro de las actividades de la Escuela de Industria realizamos una serie de conversatorios para transferir a nuestros clientes lo mejor de nuestras prácticas:

- ▶ Gerenciamiento estratégico de combustible enfocado a beneficiar al ambiente y el recurso económico de su negocio.
- ▶ Control de impactos ambientales en la cadena de valor desde la compra hasta el recibo de combustible para generar beneficios en la rentabilidad de las empresas y transferir nuestros conocimientos en sostenibilidad.

“Lanzamos la Escuela de Industria en Bogotá, Bucaramanga, Barranquilla, Cali, Manizales y Medellín, con la participación masiva de clientes de esta línea de negocio”, el cual no se metió.



Ecuador

Nuestros clientes de Industria Fija se concentran principalmente en los sectores agrícola, cementero y de construcción. Esta línea de negocio exige un cuidado especial de los aspectos ambientales, regulatorios y técnicos. Por esta razón, en 2011 nos enfocamos en ser sus mejores aliados y en acompañarlos en el crecimiento de sus negocios mediante asesorías y soporte de operaciones en la administración y manejo de combustibles. Adicionalmente, buscamos que nuestros clientes reciban los beneficios de un único proveedor para facilitarles la supervisión de la operación completa.

Panamá

Los segmentos industriales que atendemos en Panamá se encuentran principalmente en la generación eléctrica y en la construcción de obras civiles. En 2011 nos enfocamos en fortalecer nuestros servicios de entrega y asesoría en la operación, lo cual nos permitió acompañar el crecimiento de sus operaciones y ser escogidos por una empresa gubernamental de este tipo para proveerle combustible.



Operación Marinos - Cartagena - (Colombia)

Avanzamos para cumplir las expectativas de nuestros clientes de Marinos con lo mejor de nuestra excelencia operativa

Operamos en Colombia y Panamá nuestra línea de distribución de combustible marino. Como en todos nuestros negocios, la excelencia en los temas de calidad, seguridad y ambiente es el soporte de nuestra operación, pues en ellos se concentran las necesidades y exigencias de nuestros clientes y nuestro compromiso con la sostenibilidad. Nos enorgullece afirmar que cumplimos sus expectativas con estándares y niveles de servicio de las más altas especificaciones.

Colombia

Nos preparamos para operar bajo una nueva modalidad de entrega de combustible por barco, que consiste en retirar el combustible desde las instalaciones, transportarlo y entregarlo directamente a los barcos, con toda la excelencia logística y operativa que esta actividad requiere.

Panamá

Nos enfocamos en el suministro del diesel marino en la industria pesquera nacional e internacional principalmente, a través de una logística de entregas por camión tanto en el lado atlántico como en el pacífico del Canal.

En el 2012 nos preparamos para operar bajo una nueva modalidad de entrega de combustible por barco .



Operamos en Colombia y Panamá nuestra línea de distribución de combustible marino. Como en todos nuestros negocios, la excelencia, la calidad, la seguridad y el ambiente son el soporte de nuestra operación. ▲

Pensamos en la seguridad y conveniencia de los conductores a través de nuestro negocio de Movilidad Corporativa

118 conductores de flotas de transporte se graduaron del Diplomado de Herramientas para Conductores

Nuestras EDS en Colombia están al servicio de empresas para las cuales la movilidad terrestre es parte esencial de su negocio. Entre ellas están los segmentos de transporte de carga, de pasajeros, de valores, de mensajería y similares.

Colombia

Desde 2010 brindamos los servicios integrados de nuestra red de EDS de combustibles líquidos y GNV y un sistema satelital para ofrecer un mayor control de los consumos de nuestros clientes.

Nuestros clientes administran su consumo gracias al Sistema Satélite

Consolidamos el *Sistema Satélite*, una plataforma tecnológica que les facilita a nuestros clientes hacer seguimiento, identificación de

vehículos y control de sus consumos en tiempo real, a la vez que genera entre ellos confianza y tranquilidad en el proceso.

Diplomado de Herramientas para Conductores

Nuestra experiencia con el Diplomado de Herramientas para Conductores nos permitió diseñar el *Diplomado de Conducción* con un concepto más amplio de promoción del desarrollo humano, social y laboral.

El Diplomado, que tiene una duración de 120 horas, incluye aspectos de salud ocupacional, medio ambiente y conceptos para el desempeño profesional. Será acreditado por la Universidad Manuela Beltrán y gracias al convenio que firmamos con esta institución los conductores graduados de bachillerato podrán realizar una carrera técnica.

152 EDS ubicadas en 63 municipios de Colombia tienen Sistema Satélite y están interconectadas para la administración centralizada de la base de datos y los consumos de nuestros clientes de Movilidad Corporativa. ▲



En Terpel la voz del cliente tiene eco



Para garantizar canales de comunicación y de respuesta inmediata a las solicitudes de nuestros clientes, creamos en 2011 esta estrategia, a través de la cual fortalecimos nuestro compromiso de excelencia en el servicio de atención al cliente:

- ▶ Trabajamos de manera transversal la atención prestada por todas las líneas de negocio a nuestros diferentes clientes.
- ▶ Coordinamos los procesos de solicitudes de productos o servicios.
- ▶ Lideramos planes de acción en beneficio de una mejor atención, con base en la medición de satisfacción de clientes y de otras estrategias, como *Cliente Oculto*.

Colombia Línea Sí Terpel

Es el sistema de atención al cliente para todas las líneas de negocio en Colombia. Nos permite compartir la experiencia de los clientes y al mismo

tiempo recoger la información de sus peticiones, quejas y reclamos (PQR) para responder en el menor tiempo posible y darle gestión de forma más efectiva a través de cada regional, línea de negocio y área responsable.

En 2011 atendimos 11.977 PQR de forma oportuna y óptima. Esto representa el 83,58 por ciento de soluciones.

Queremos pedidos perfectos, para una operación perfecta

Este objetivo es uno de los focos estratégicos de nuestra operación en Colombia. De allí que implementamos Clic, un software que nos permite administrar nuestra gestión interna con impacto directo a nuestros clientes externos a partir del desempeño de nuestros colaboradores. Contempla el control de contratos, planeación de compras y proveedores, entre otros.



Principales indicadores de Clic

2011

Número total de casos	35.041
Número total de casos que cumplieron el acuerdo de nivel de servicio	27.030
Porcentaje de cumplimiento	86.17%

Medición de la satisfacción de clientes 2011

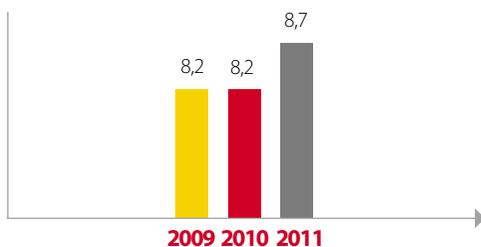
Durante 2011 y con base en los resultados del año anterior, formulamos planes de acción para cada línea de negocio: 86 para Colombia, 13 para Ecuador y 38 para Panamá, de los cuales ejecutamos cerca del 80 por ciento.

Además, fortalecimos nuestro proceso de medición de la satisfacción de clientes, proceso que nos lleva a mejorar

permanentemente nuestro servicio y a responder a sus expectativas. El estudio se aplicó en Colombia, Ecuador y Panamá con clientes que están al frente de las operaciones y evalúa asuntos relacionados con gestión comercial, entrega, administración, mercadeo y producto. Los resultados que se describen a continuación muestran el comparativo desde 2009 hasta 2011 y los distintos puntajes son basados en una calificación máxima de 10.

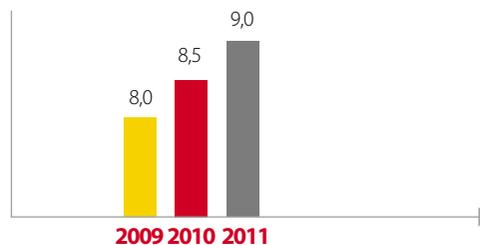
Colombia

Índice de satisfacción de clientes de EDS *



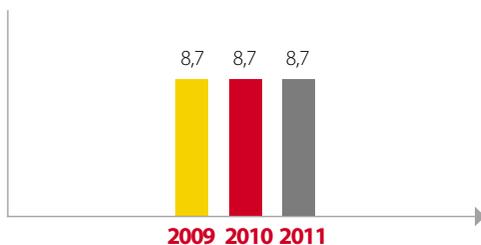
* Calificación sobre 10

Índice de satisfacción clientes de Aviación *



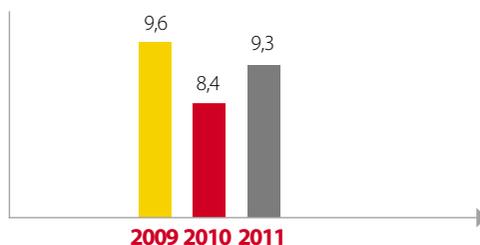
* Calificación sobre 10

Índice de satisfacción de clientes de Industria Fija *



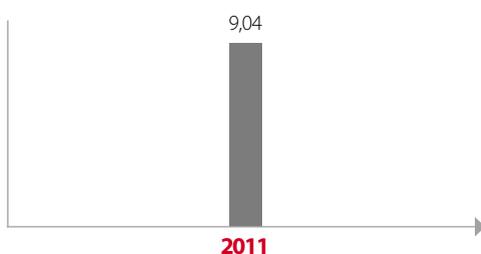
* Calificación sobre 10

Índice de satisfacción de clientes de Marinos*



* Calificación sobre 10

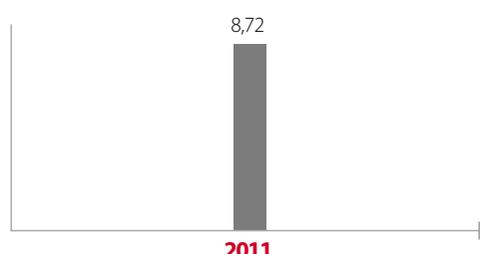
Índice de satisfacción de clientes Talleres GNV *



* Calificación sobre 10

Nota: No se presentan datos de mediciones anteriores dado que la metodología de evaluación y escalas utilizadas son diferentes.

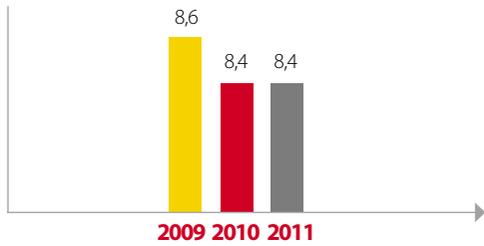
Índice de satisfacción de clientes EDS GNV *



* Calificación sobre 10

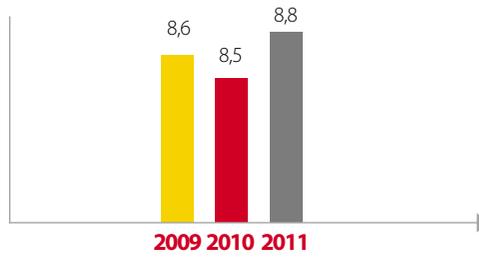
Nota: No se presentan datos de mediciones anteriores dado que la metodología de evaluación y escalas utilizadas son diferentes.

Índice de satisfacción de clientes Movilidad Corporativa – combustibles líquidos *



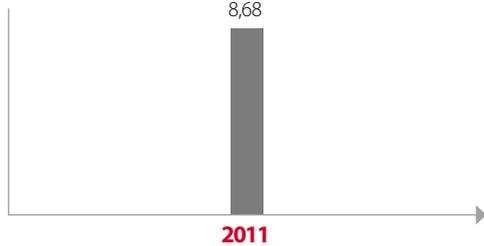
* Calificación sobre 10

Índice de satisfacción de clientes de Lubricantes *



* Calificación sobre 10

Índice de satisfacción de clientes Movilidad Corporativa – GNV*

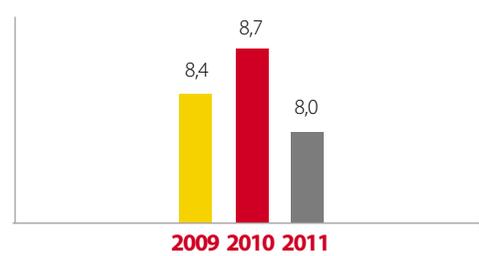


* Calificación sobre 10

Nota: No se presentan datos de mediciones anteriores dado que la metodología de evaluación y escalas utilizadas son diferentes.

Ecuador

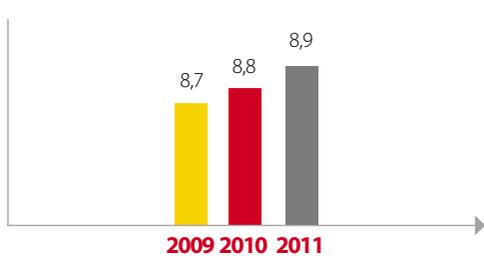
Índice de satisfacción de clientes de EDS*



* Calificación sobre 10

Ecuador

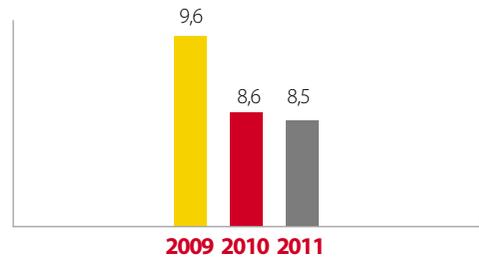
Índice de satisfacción de clientes de Industria Fija *



* Calificación sobre 10

Panamá

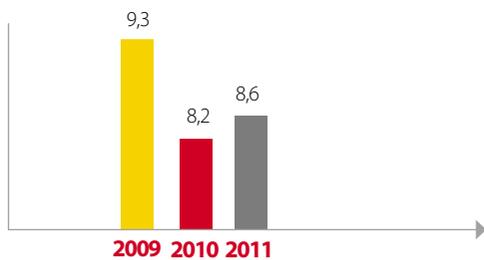
Índice de satisfacción de clientes de EDS *



* Calificación sobre 10

Panamá

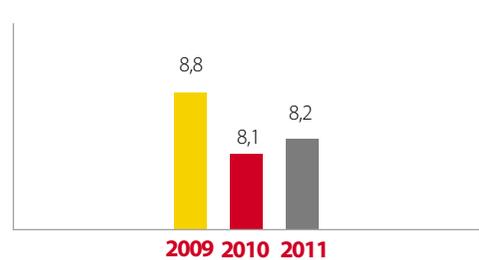
Índice de satisfacción de clientes de Industria Fija *



* Calificación sobre 10

Panamá

Índice de satisfacción de clientes de Lubricantes*



* Calificación sobre 10

En México y Perú realizamos encuestas de satisfacción de clientes para los consumidores de las EDS de GNV y de los talleres de conversión con una metodología diferente a la aplicada para Colombia, Ecuador y Panamá. De la última encuesta realizada en 2011 destacamos los siguientes resultados:

México

Aspectos evaluados	Porcentaje de calificación Bueno y Muy bueno
Nivel de seguridad en el uso del GNV en las EDS	95%
Operación de los dispensarios en las EDS	75%
Atención del personal de despacho	94%



Perú

Aspectos evaluados	Porcentaje de calificación - Bueno y Muy bueno
Atención que se brinda en la EDS	90%
Imagen de la EDS	93%



Estación de Servicio Roosevelt - Cali - (Colombia)

Trabajamos con nuestros aliados para ofrecerles lo mejor a nuestros clientes

Sabemos que todo lo que emprendamos en conjunto con nuestros canales y aliados representa beneficios no solo para ellos sino para nuestros clientes finales. Por esta razón, desde distintas áreas de la compañía trabajamos de manera coordinada para diseñar y ejecutar iniciativas que logren un crecimiento conjunto y mejores resultados.

Excelencia comercial

Logramos que los asesores comerciales de EDS en Colombia, Ecuador y Panamá, además de ser expertos en ventas, ofrezcan una asesoría integral que refleje nuestros objetivos estratégicos en los temas de responsabilidad social y ambiental.

Este enfoque nos ha permitido obtener los siguientes logros:

- ▶ Alineación y estandarización de los procesos de la red de EDS.
- ▶ Planeación efectiva de nuestras visitas.
- ▶ Realización del concurso *Selección Invencible* en Ecuador y Panamá para garantizar la adopción de la metodología del programa.

Fuerza T

Este programa refleja el compromiso de nuestros administradores, isleros y despachadores con la prestación de un servicio de excelencia estandarizado en nuestras EDS. A través de *Fuerza T*, transmitimos

la esencia de la marca y aquellos atributos diferenciados que generan la preferencia de nuestros clientes.

Buscamos ser fuente de mejores experiencias para nuestros clientes, por eso como reconocimiento al desempeño de los colaboradores de EDS les ofrecemos oportunidades de crecimiento, diferentes formas de compensación y premiamos su trabajo en equipo.



Logramos que los asesores comerciales de EDS en Colombia, Ecuador y Panamá, además de ser expertos en ventas, ofrezcan una asesoría integral.

En el 2011 recibieron los beneficios de Fuerza T:

- ▶ En Colombia 2.186 isleros, 401 administradores y 401 EDS.
- ▶ En Ecuador 312 isleros, 30 administradores y 30 EDS.
- ▶ En Panamá 165 isleros, 19 administradores y 19 EDS.

“Las capacitaciones a los isleros que forman parte del programa Fuerza T son excelentes, nos brindan las herramientas para ofrecer un buen servicio al cliente final”.

Testimonio de afiliados de las Regionales Centro, Sur, Bucaramanga y Antioquia (Colombia).

**1.659 despachadores,
243 administradores,
156 franquiciados y 228
EDS Participaron en la
Carrera de gazelas de
2011.**



Talleres con territorios gazel / Colombia

En Colombia, conscientes de la importancia que tienen los talleres como eslabón fundamental en la cadena del GNV, desplegamos una estrategia sin precedentes. Consolidamos alianzas con una red de más de 70 talleres a fin de garantizar a nuestros clientes el lugar, las condiciones técnicas y el conocimiento adecuado para hacer la conversión de sus vehículos de gasolina a gas.

La característica principal de los talleres aliados es que cuentan con los mejores estándares tecnológicos y un equipo humano especializado en el proceso de conversión; nosotros facilitamos el suministro de insumos de alta calidad. La unión de estos factores contribuyó a mantener la confianza entre los clientes y fueron determinantes para que este año aumentara la cantidad de conversiones a sus vehículos.

Premiamos a nuestros aliados / Colombia

La *Carrera de gazelas* es un programa que busca la excelencia operacional, la planificación táctica de ventas, el liderazgo, el trabajo en equipo y la promoción del



gerenciamiento de clientes en las EDS de GNV.

Alianzas con empresas concesionarias y comercializadoras / Perú

Aumentamos las conversiones y llegamos a la meta de 120.000 vehículos convertidos a GNV, logro que conseguimos a través del establecimiento de alianzas con empresas concesionarias y comercializadoras de automotores para que ampliaran su oferta de vehículos cero kilómetros a gas.



Programa Tesos para “recomendadores” de lubricantes / Colombia

Con el programa Tesos, creado desde 2008, ofrecemos actividades de bienestar económico y social a “recomendadores” de lubricantes: isleros, lubricadores, mecánicos y almacenistas aliados de nuestro negocio.

El enfoque de 2011 fue ofrecer un taller de desarrollo personal y proyecto de vida: recorrimos 14 ciudades y motivamos a 900 de nuestros Tesos con el testimonio de Nelson Cardona, un viajero que a pesar de su situación de discapacidad logró escalar el Everest, llevándoles un importante mensaje: no hay limitaciones para una mentalidad líder.

Apoyamos en su labor a distribuidores mayoristas Colombia

- Realizamos asesoría financiera y administrativa encaminada a contribuir con el crecimiento y productividad de 26 de nuestros distribuidores mayoristas, para lograr su sostenibilidad en el tiempo.
- Además de asesorarlos, los motivamos para que



Fábrica de Lubricantes Planta Chimitá - Bucaramanga - (Colombia)

se formalicen, actualicen y tecnifiquen. En el 2011 adoptamos una metodología para hacerle monitoreo y seguimiento a su gestión financiera y comercial.

1.973
recomendadores de lubricantes participan activamente en el programa Tesos.



Nuestros clientes reciben más de nosotros con las Escuelas de formación Terpel

La *Escuela de Isleros* nació en 2004 como nuestra primera experiencia en entrenamiento específico de cargos para colaborar con el desarrollo personal y profesional de los isleros y despachadores de nuestras EDS y así beneficiar al usuario de combustible con una calidez diferenciadora.

En la actualidad tenemos cuatro escuelas en funcionamiento, de acuerdo con las líneas de negocio operantes en cada país:

Invertimos 543.194 dólares en las Escuelas de formación para Isleros, Administradores, Aviación e Industria durante 2011, beneficiando a 6.228 personas.



▶ La *Escuela de Isleros* (de EDS) presente en Colombia, Ecuador y Panamá.



▶ La *Escuela de Administradores* (de EDS), en Colombia y Panamá: beneficia a EDS a través de la formación a sus administradores en temas comerciales y de trabajo en equipo, que se reflejan en la atención al cliente final.



▶ La *Escuela de Combustibles de Aviación*, en Colombia: orientada a nuestros grandes clientes de Aviación y a sus colaboradores para transferir conocimiento sobre el uso adecuado de los combustibles. Desarrolla temas regulatorios del servicio que les prestamos, con el enfoque de sostenibilidad que caracteriza nuestra gestión.



▶ La *Escuela de Industria Fija*, en Colombia: dirigida a nuestros clientes de este segmento para transferir las buenas prácticas de la Organización en los temas

de seguridad y ambiente para el manejo de combustibles.

Las escuelas hoy en día son una estrategia para brindarles oportunidades de formación integral a nuestros clientes con programas modulares para transferir conocimiento y compartir buenas prácticas sobre los temas de cada negocio y nuestra visión de sostenibilidad.

Por ser un proceso formativo que está en relación directa con nuestra gestión, el programa de Escuelas está en permanente evolución, ampliación y mejoramiento.

Estos procesos de formación nos han permitido lograr un entendimiento con nuestros clientes sobre los puntos críticos de nuestra operación y generar un mapa de navegación compartido en el que proyectamos los temas sobre los cuales es importante y necesario que actuemos en equipo.

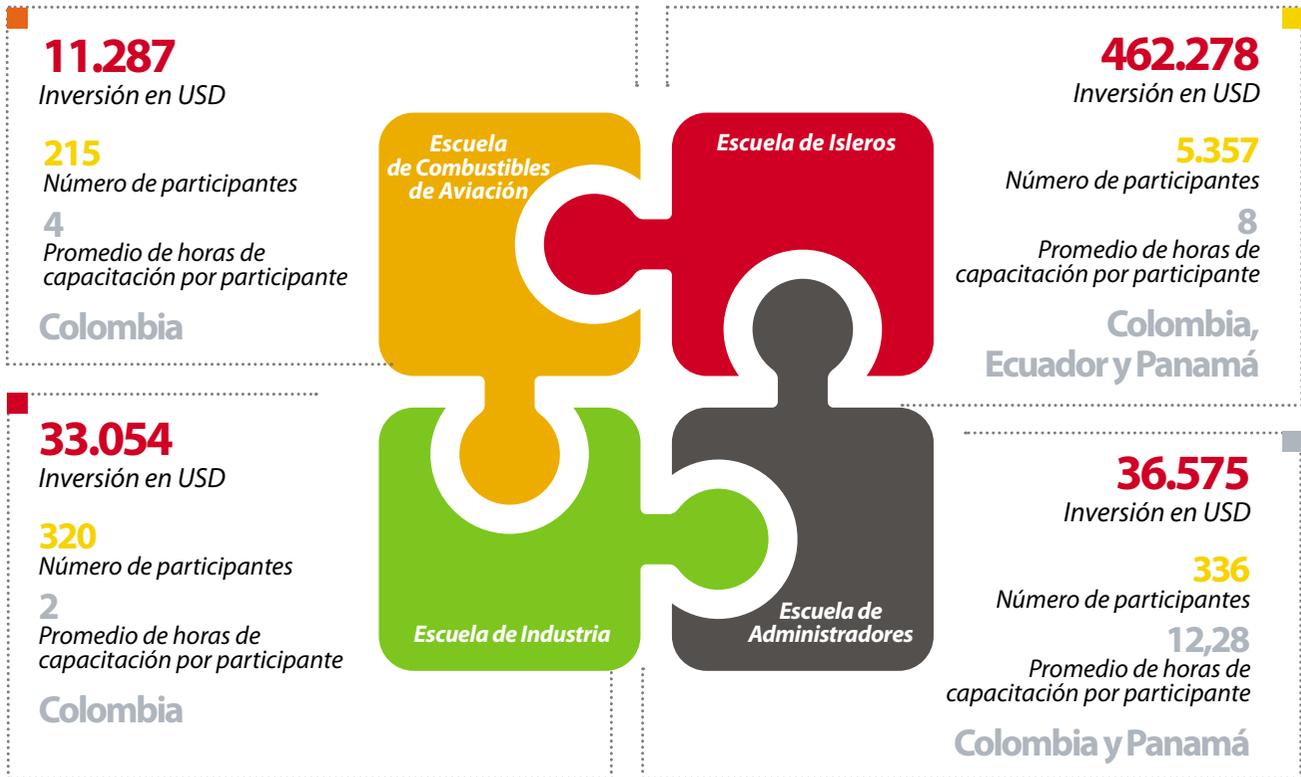
Nuestros retos corporativos

Ser las Estaciones de Servicio preferidas por los consumidores en los países donde operamos.

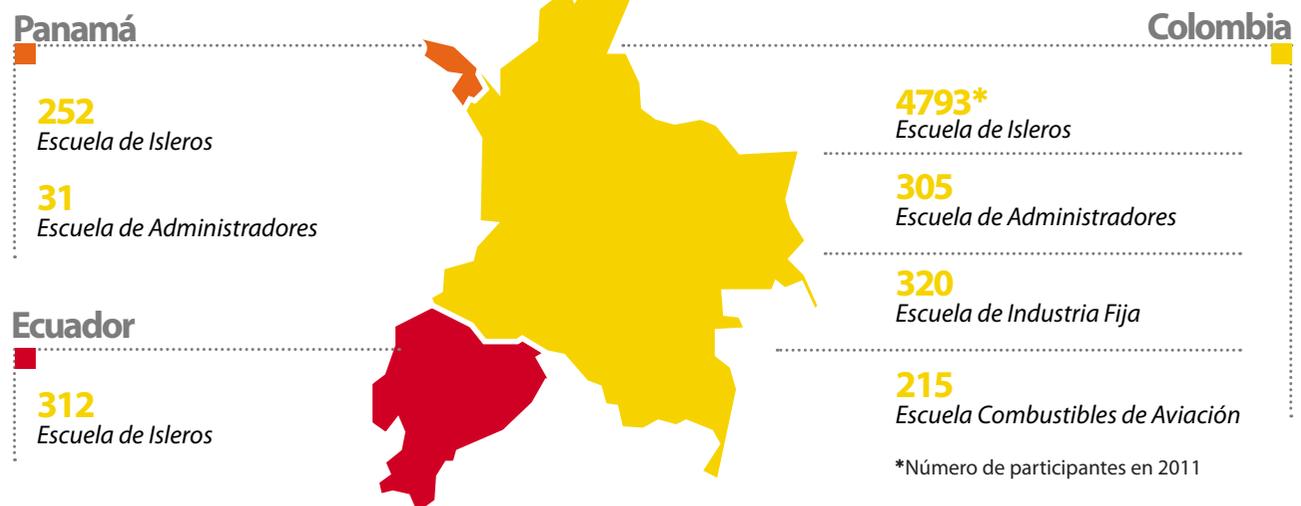
Proveer insumos para transferir las mejores prácticas de sostenibilidad en las diferentes líneas de negocio.

Trabajar en conjunto con las áreas de operaciones y expansión de red en el desarrollo de Estaciones de Servicio Sostenibles.

Las Escuelas y su impacto en cada país



Participantes de las escuelas



2012+

Prestar el mejor servicio en la red de Estaciones de Servicio de todos los países donde operamos a nivel comercial, ambiental y social.

Compartir las mejores prácticas de sostenibilidad con los países donde operamos.

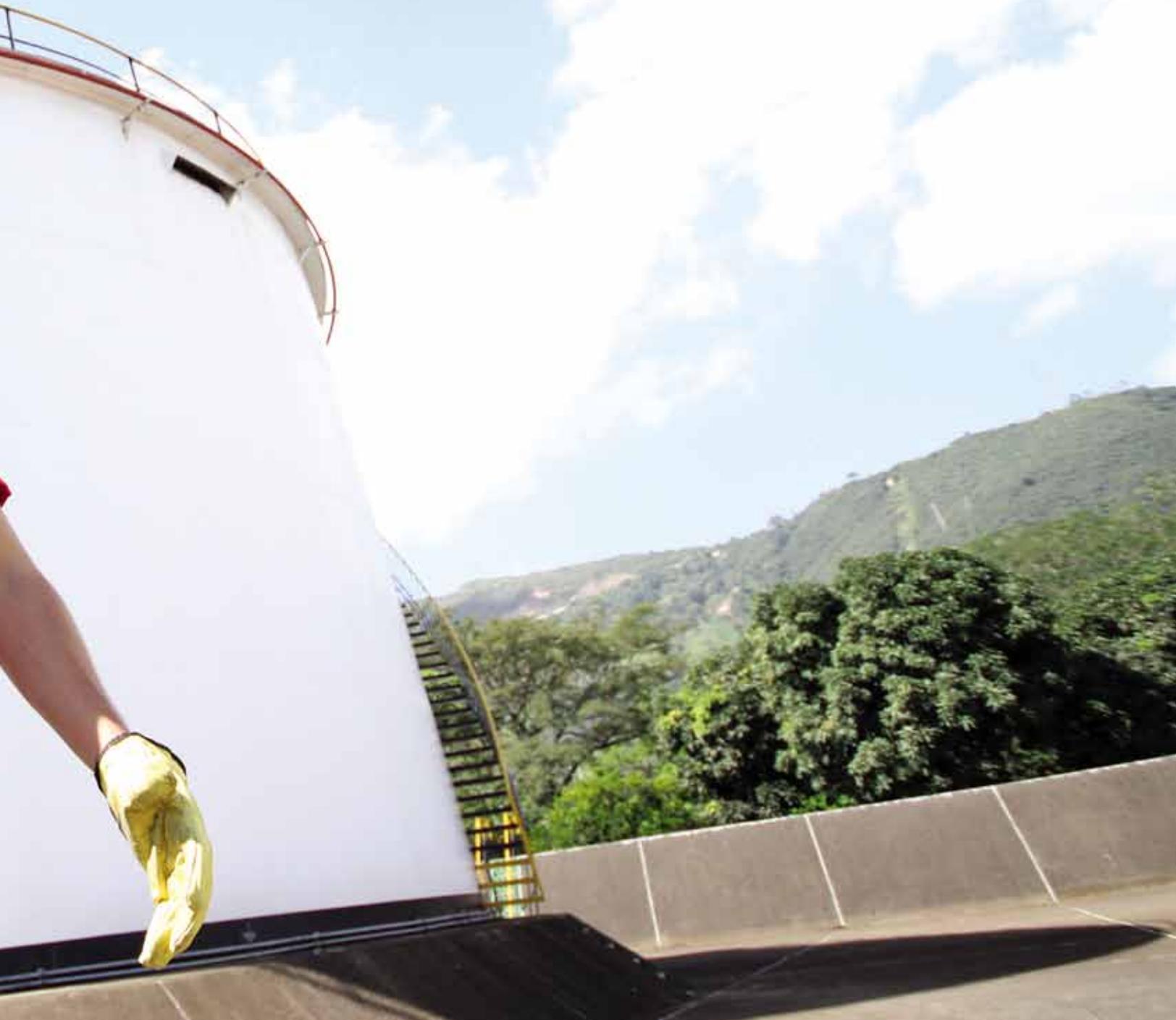
Involucrar a los clientes en los proyectos y programas de responsabilidad corporativa de la Organización.

La Apuesta de Nuestra Operación

Generar valor, confianza y desarrollo
para nuestra cadena de suministro



Compartimos con la cadena de suministro nuestros valores y nuestro compromiso frente al desarrollo sostenible. Generamos relaciones de confianza, mutuo beneficio y corresponsabilidad con nuestros proveedores en aspectos cruciales como los laborales, sociales, económicos, ambientales y éticos.



Proveedores responsables: nuestros mejores aliados

Como acreedores de la certificación trinorma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, para la operación de procesos y centros de trabajo⁸:

- ▶ Compartimos con los proveedores nuestros valores y mejores prácticas en calidad de productos y satisfacción de clientes; en gestión ambiental y en seguridad y salud ocupacional.
- ▶ Hacemos seguimiento a los proveedores críticos, mediante los controles más adecuados.

Una misma política de compras corporativas, para transferir buenas prácticas

Durante el 2011 compartimos la política de compras de Colombia con Ecuador, Panamá y México⁹, que fue diseñada para ser adaptable a cada legislación y posibilitar así el intercambio de experiencias. Nos permite, además, organizar procesos, evitar fraudes, ahorrar tiempo, minimizar procedimientos internos y generar sinergias.

En el marco de esta política seguimos mejorando en el proceso de selección de proveedores, en su contratación en condiciones de transparencia y equidad y en la promoción de su continuo crecimiento.

8. Para mayor información sobre nuestras certificaciones, por favor, remítase al capítulo Información adicional.

9. En Perú no se han adoptado las políticas de gestión de compras corporativas. Allí se dan lineamientos a través de su Junta Directiva.

Agilizamos el proceso de compras, para facilitar el acceso de los mejores

Nuestros proveedores se beneficiaron de un proceso de compras más ágil, transparente y de mutuo beneficio:

- ▶ Disminuimos la cantidad de documentos exigidos para la presentación de propuestas y formalización de contratos.
- ▶ Ampliamos el rango de categorización del proceso de compra: realizamos negociaciones a largo plazo con los proveedores de bienes y servicios críticos para la Organización.

Gestión de compras de abastecimiento, bienes y servicios

Proveedores para el abastecimiento

La materia prima de nuestro negocio está constituida por:

- ▶ Combustibles fósiles, como gasolina motor, ACPM, jet y gasolina extra.
- ▶ Gas natural.
- ▶ Biocombustibles, como etanol y biodiésel.
- ▶ Aditivos para la gasolina.
- ▶ Bases y aditivos para la fabricación de lubricantes.
- ▶ Crudos.
- ▶ Envases plásticos y metálicos para nuestros lubricantes.



Operación Suministro de Combustible Aeropuerto Palonegro - Bucaramanga - (Colombia)

Cifras de compras de abastecimiento

Valor anual de compras de combustible líquido (millones de USD)	2010	2011
Colombia	3.573	3.711
Ecuador	121	130
México	N/A	N/A
Panamá	269	516,6
Perú	1,2	1,1
Total	3.964,2	4.358,7

Valor anual de compras de gas (millones de USD)	2010	2011
Colombia	103	116
Ecuador	N/A	N/A
México	2,5	2,6
Panamá	N/A	N/A
Perú	1,5	9,8
Total	107	128,4

Valor anual de compras de lubricantes y aditivos (millones de USD)	2011
Colombia	29
Ecuador	N/A
México	N/A
Panamá	3,3
Perú	N/A
Total	32,3

Valor anual de transporte y movilización de combustible (millones de USD)	2011
Colombia por vía terrestre	65,2
Colombia por poliducto	319,6
Colombia por gasoducto	14,9
Ecuador	0,52
México	N/A
Panamá	3,6
Perú	N/A
Total	403,82



Contamos con 3.014 proveedores responsables y comprometidos con nuestro negocio, a quienes apoyamos en su desarrollo desde la perspectiva de sostenibilidad. ▲

Proveedores de bienes y servicios para generar desarrollo económico local

Compras de bienes y servicios

Valor anual de compras de gas (millones de USD)	2011					Consolidado
	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	
Número total de proveedores	1.651	92	282	677	312	3.014
Número de proveedores nacionales	1.102	92	273	642	305	2.414
Porcentaje de proveedores nacionales	67%	100%	94%	95%	98%	80%

Valor anual de compras nacionales (millones de USD)	2010	2011
(millones de USD)	131,8	169,9
Ecuador	1,54	1,6
México	5,6	5,8
Panamá	4,2	7,4
Perú	8,08	10,7
Total	151,22	195,4
Valor anual de compras importadas (millones de USD)	2010	2011
Colombia	1,3	22,3
Ecuador	N/A	N/A
México	0,6	1,2
Panamá	0,2	0,3
Perú	2,62	0,3
Total	4,72	24,1

En promedio el 80% de nuestras compras de bienes y servicios, en los países donde operamos se realiza a proveedores locales. ▲



Planta Baranoa (Colombia)

Porcentaje de compras locales (según el valor de las compras nacionales)

2011

Colombia	88,3%
Ecuador	100%
México	82,8%
Panamá	96,1%
Perú	97,2%

Ecuador

Aseguramos la prestación de servicios de calidad de nuestros proveedores

Incluimos un nuevo proveedor, que nos permitió mejorar el tiempo de respuesta y la calidad del servicio de las Estaciones de Servicio (EDS), bajar notablemente las solicitudes de nuestros clientes sobre servicio y mantenimiento y producir ahorros en la operación.

México

Mayor confiabilidad entre nuestros proveedores

Con la adopción de la política de compras corporativas agilizamos el proceso de pago y la gestión de compras en México, con lo que se ha fortalecido la confianza de nuestros proveedores.

Panamá

Más cercanía, mejores resultados

Continuamos con nuestro proceso de acercamiento y fortalecimiento de relaciones, mediante una comunicación más oportuna y estrecha, asesoramiento y reconocimiento. Esto se ha derivado en mejores condiciones gana-gana de negociación y en tiempos de respuesta más eficientes.

Perú

Un proceso de selección y evaluación integral

Iniciamos la homologación para la selección y evaluación integral de proveedores confiables, con los que podamos establecer relaciones comerciales a largo plazo. El proceso involucra un plan de desarrollo mutuo, que los convierte en socios y aliados estratégicos de nuestro negocio.

57,2% de nuestros 1.102 proveedores en Colombia provienen de las regiones donde tenemos operación.



Comprometidos con el desarrollo de nuestros proveedores y el mejoramiento de nuestra relación

Con nuestros socios estratégicos tenemos una relación gana-gana, que nos exige compromiso con la sostenibilidad, a través del desarrollo de temas cruciales (estándares de calidad, cumplimiento de legislación, sistemas de salud y seguridad para su operación, trabajo social y compromiso con el medioambiente y con los derechos humanos) y que evidencia el beneficio de hacer las cosas bien y de fortalecer nuestra cadena de valor orientada al cliente.

Modelo de trabajo para crecer con nuestros proveedores

Desde el 2009 hemos venido desarrollando un plan de trabajo basado en nuestro enfoque de sostenibilidad. Para ello contemplamos las expectativas de los grupos de interés consultados a través de diálogos y realizamos mesas de trabajo internas. Algunas de las iniciativas definidas ya se han puesto en marcha y se describen en este reporte, otras son parte de nuestros desafíos a corto y mediano plazo.

Definición de trabajo para incentivar el desarrollo de nuestros proveedores: enfoque en sostenibilidad y en temas críticos para el negocio



Evaluamos internamente nuestro proceso de compras

Entre junio y julio del 2011 evaluamos internamente nuestro proceso de compras, a través de una encuesta aplicada a un grupo de colaboradores en **Colombia, Panamá y Ecuador**.

Algunos de los ítems medidos por la encuesta tuvieron que ver con: selección de proveedores, calidad del producto, transparencia de los procesos, tiempos de respuesta y generación de valor.

Los resultados de la encuesta se convirtieron en insumos fundamentales para el diseño y la ejecución de planes de acción dirigidos al mejoramiento del proceso de compras, en beneficio de nuestros proveedores y clientes.

- ▶ 93% de los encuestados confían en nuestro proceso de selección de proveedores.
- ▶ En una calificación de 1 a 5 obtuvimos 4,6 en el cumplimiento de las condiciones técnicas de nuestros productos y servicios.
- ▶ El nivel de satisfacción del proceso de compras aumentó con respecto al 2010: pasamos de una calificación de 3,6 a 3,9.
- ▶ 78% de los encuestados consideran que el plan de compras es el adecuado.
- ▶ 84% piensan que la gestión de proveedores genera valor agregado a sus áreas de trabajo.
- ▶ Destacamos que nuestra gestión en Ecuador fue calificada como excelente.

Encuesta de satisfacción de proveedores

Por primera vez en **Colombia** aplicamos una encuesta de satisfacción entre 130 representantes de nuestros proveedores (cargo directivo y/o gerencial), sobre aspectos como servicio, valor agregado, procesos de compras, procesos de selección, condiciones de pago y nivel de satisfacción:

- ▶ 92,3% piensan que en el proceso de selección y contratación está garantizada la transparencia y objetividad.
- ▶ 93,8% dicen que ofrecemos buenas garantías en los procesos de compras.
- ▶ 73,8% opinan que ser nuestros proveedores es un valor agregado para ellos.
- ▶ 94,6% confían en nuestro proceso de selección.
- ▶ 96,2% consideran que las condiciones de pago son las adecuadas.
- ▶ Todos se encuentran satisfechos con el servicio que les presta nuestra área de compras.
- ▶ 30% recomiendan agilizar las órdenes de servicio.

Apoyamos el crecimiento de nuestros proveedores de transporte

Contamos con 120 proveedores de transporte particular en **Colombia**, con quienes tenemos una relación armónica de intercambio de buenas prácticas, que se evidencia en los siguientes puntos:

- ▶ Contribuimos a su formalización, a través de la creación de una empresa que los agrupa para que estén legalmente constituidos.
- ▶ Definimos un plazo máximo de pago de 15 días, para prevenirles dificultades con el flujo de caja.
- ▶ Les solicitamos que mínimo el 30% de sus conductores sean de la región donde operan; este porcentaje subirá al 50% a partir del 2012.
- ▶ Aumentamos el tiempo mínimo de contratación, que pasó de uno a tres años, a fin de que haya una relación de desarrollo conjunto a largo plazo.

93% de los proveedores confían en nuestro proceso de compras. ▲



Proveedor de transporte organización Terpel - Medellín - (Colombia)

Proveedores comprometidos con la salud, la seguridad y el ambiente

El *Manual de lineamientos en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad* es un elemento fundamental para el área de compras a la hora de firmar contratos con nuestros proveedores, porque establece lineamientos y brinda parámetros para que realicen su trabajo bajo nuestros estándares y según la normatividad de cada país.

Ofrecemos formación en temas de seguridad

- ▶ Realizamos procesos de formación a los proveedores en general, y a los de transporte brindamos capacitaciones especiales en temas como: seguridad química,

elementos de protección personal, trabajo en altura, manejo de kit de derrames y extintores portátiles, y ergonomía.

- ▶ Facilitamos capacitaciones recurrentes sobre condiciones técnico-mecánicas en los vehículos. Esto hace parte de la normatividad que debemos cumplir con nuestros proveedores de transporte⁶.
- ▶ Entre los proveedores de obras promovimos una capacitación auspiciada por el Consejo Colombiano de Seguridad, a fin de que se inscriban al Registro Único para Contratistas (RUC®).

6. Para dar cumplimiento al Decreto 1609, a través del cual se reglamenta el transporte terrestre automotor de mercancías como los combustibles líquidos.

Formación a proveedores de transporte y obras en Colombia

2011

Inversión anual en formación (cifra en USD)	1.623
Promedio de horas de formación por proveedor	42



Actualizamos y difundimos en Colombia el Manual de Salud, Seguridad y Ambiente, ajustado a las características de los proveedores de GNV. ▲

Extendemos a los proveedores nuestro compromiso con el respeto por los Derechos Humanos

Queremos proveedores que compartan nuestro compromiso con el bienestar social y con los Derechos Humanos, tema en el cual tenemos una postura explícita en la política corporativa de compras⁷.

7. Para profundizar en la postura de derechos humanos de la Organización, por favor, remítase al capítulo Actuar con ética, transparencia y respeto por los derechos humanos.

- ▶ Extendimos a los proveedores nuestra postura en derechos humanos, a través de procesos de divulgación y de la inclusión de los siguientes aspectos en los contratos y acuerdos comerciales: tratamiento digno a todos los seres humanos; protección, promoción y respeto a los derechos de la infancia; prohibición del trabajo forzoso y cumplimiento de las leyes en materia de salario.
- ▶ Realizamos un sondeo con todos los empleados de la empresa proveedora de los servicios de seguridad física (vigilancia privada) en **Colombia**, para identificar situaciones de riesgo de violación de los Derechos Humanos. Los resultados reflejan que el personal de seguridad cuenta con las herramientas suficientes para evitar situaciones que puedan vulnerar algún tipo de derecho. En consecuencia, además de comunicarles nuestra postura, haremos seguimiento sistemático.

Hicimos un diagnóstico frente a prácticas laborales con enfoque en Derechos Humanos, con 100 de nuestros proveedores de bienes y servicios, distribuidos en cinco regionales de Colombia. Los resultados de este diagnóstico nos muestran oportunidades de mejora, como:

- ▶ Divulgar entre los proveedores los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la prevención y erradicación del trabajo forzoso.
- ▶ Promover su interés para realizar procesos de certificaciones ambientales.
- ▶ Motivar la realización de proyectos en salud ocupacional que generen bienestar a los colaboradores de nuestros proveedores.

Estas sugerencias y otros hallazgos del diagnóstico serán insumo para el diseño de iniciativas que gestionarán los proveedores, con nuestro acompañamiento.

▶ Nuestros retos corporativos

2012+

Transferir buenas prácticas mediante foros en ética, transparencia y derechos humanos a nuestra cadena de suministro.

Desarrollar programas de capacitación y educación para los transportadores de combustibles.

Apuesta para **Conservar el Entorno**

Operar con respeto por el ambiente

La gestión de riesgos, el uso responsable de los recursos naturales y la disminución del impacto que puede causar nuestra operación, son la evidencia de nuestra apuesta para conservar el entorno. Contamos con un sistema de gestión integral, desarrollamos productos con ventajas ambientales e incentivamos la cultura ambiental, mediante espacios de formación dirigidos a nuestros grupos de interés.





Nuestro marco de acción para la gestión ambiental: Sistema de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC)

Realizamos campañas de información y motivación, para reducir y usar de forma eficiente los recursos naturales en nuestros centros de trabajo de los países en donde operamos.

8. Perú cuenta con un sistema de gestión en salud, seguridad y ambiente diferente al SSAC de Terpel.

El SSAC está diseñado con un enfoque preventivo e integral, que nos permite controlar de forma rigurosa los riesgos e impactos ambientales de nuestra operación en **Colombia, Ecuador, México, Panamá y República Dominicana**⁸. Lo hemos adaptado a la operación de cada país, como la base de los diversos programas e iniciativas que desarrollamos para operar en armonía con el ambiente.

Manual de gestión ambiental: una herramienta avanzada para la prevención de nuestros impactos ambientales

Esta herramienta nos permite evaluar, administrar y prevenir los factores de riesgo asociados

Asuntos relevantes asociados a este frente en sostenibilidad:

- ▶ 1 Eficiencia en el uso de recursos naturales.
- ▶ 2 Prevención de la contaminación de recursos naturales.
- ▶ 3 Normatividad, certificaciones y sellos.

a nuestro negocio en todos los países donde operamos y nos ayuda para:

- ▶ Optimizar el uso de recursos como agua y energía.
- ▶ Innovar en procedimientos, productos y servicios.
- ▶ Reducir los costos operativos.
- ▶ Garantizar el control de los riesgos ambientales a la sociedad y al ambiente.

Controlamos el consumo de los recursos naturales

Realizamos campañas de información y motivación, para reducir y usar de forma eficiente los recursos naturales en nuestros centros de trabajo de los países en donde operamos.

Nuestro Sistema de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad está diseñado con un enfoque preventivo e integral, que nos permite controlar de forma rigurosa los riesgos e impactos ambientales de nuestra operación. ▲



Consumo de energía (kWh)

Operación propia	Colombia 2010	Colombia 2011
Plantas	4.979.801	4.925.028
EDS Líquidos	7.604.703	8.404.779
EDS Gas Natural Vehicular	64.929.549	62.000.000
Oficinas	1.427.377	1.220.573
Fábrica	648.832	655.775
Aeropuerto	1.103.026	935.510
Poliducto	194.988	213.470
Total de kWh	80.888.276	78.355.135

Operación propia	Ecuador 2011
EDS Líquidos	No disponible
Oficinas	72.815
Otros (negocios complementarios, taller)	No disponible
Total de kWh	72.815

Operación propia	México 2011
EDS Gas Natural Vehicular	2.254.728
Oficinas	29.609
Otros (negocios complementarios, taller)	22.750
Total de kWh	2.307.087

Operación propia	Panamá 2011
EDS Líquidos	2.118.967
Oficinas	334.607
Otros (negocios complementarios, taller)	824.597
Total de kWh	3.278.171

Operación propia	Perú 2011
EDS Gas Natural Vehicular	52.000
Oficinas	7.417
Otros (negocios complementarios, taller)	No disponible
Total de kWh	59.417

77

Consumo de agua (m3)

Instalaciones propias	Colombia 2010	Colombia 2011
Plantas	29.492	39.331
EDS	244.706	220.335
Oficinas	11.476	11.768
Aeropuertos	11.000	10.979
Poliductos	No disponible	520
Fábrica de lubricantes	No disponible	4401
Otros (taller)	No disponible	No disponible
Total	296.674	282.933

Instalaciones propias	Ecuador 2011
EDS	No disponible
Oficinas	172
Otros (taller)	No disponible
Total	172

Instalaciones propias	México 2011
EDS	2.342
Oficinas	No disponible
Otros (taller)	135
Total	2.477

Instalaciones propias	Panamá 2011
EDS	85.049
Oficinas	8.930
Otros (taller)	No disponible
Total	93.979

Instalaciones propias	Perú 2011
EDS	106
Oficinas	75
Otros (taller)	No disponible
Total	181

Consumo de papel (kilogramos)

Instalaciones propias	Colombia 2010	Colombia 2011	Instalaciones propias	Ecuador 2011	Instalaciones propias	México 2011
Plantas	6.515	5.906	EDS	No disponible	Plantas	1.080
EDS	2.383	3.736	Oficinas	393	EDS	No disponible
Oficinas	6.449	6.688	Total de kilogramos de papel usado	393	Oficinas	1.368
Fábrica	308	1.694			Total de kilogramos de papel usado	2.448
Aeropuertos	876	118			Instalaciones propias	Panamá 2011
Poliductos	105	37			EDS	400
Total de kilogramos de papel usado	16.635	18.179			Oficinas	144
					Total de kilogramos de papel usado	544

Disponemos de forma adecuada de nuestros residuos

Realizamos una adecuada gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos que se generan en nuestros centros de trabajo y garantizamos una separación apropiada en la fuente, un adecuado almacenamiento temporal y una disposición correcta.

Peso de residuos peligrosos y no peligrosos, 2011

Tipo de residuo	Colombia 2011	Ecuador 2011	México 2011	Panamá 2011	Perú 2011
Residuos peligrosos					
Residuos peligrosos sólidos (baterías, estopa, filtros de equipos, bayetillas, luminarias, tubos fluorescentes, otros) (kilogramos)	197.913,80	No disponible	864	No disponible	554
Residuos peligrosos líquidos (aceite usado, agua hidrocarburada, otros) (kilogramos)	911.372,01	No disponible	1.720	No disponible	1.206
Residuos no peligrosos					
Plástico y vidrio (kilogramos)	No disponible	No disponible	150	No disponible	744
Metálicos (kilogramos)	No disponible	No disponible		No disponible	372
Otros ordinarios (kilogramos)	No disponible	No disponible	1.470	No disponible	54.760

Prevenimos y controlamos posibles derrames de forma ágil, segura y responsable

Somos conscientes de los riesgos de nuestra operación. Con el programa de control de derrames, fugas de hidrocarburo y contingencias ambientales hemos disminuido el número de incidentes en esos aspectos durante los últimos años y hemos mitigado así el impacto al ambiente y a las comunidades cercanas.

Prevenimos y controlamos posibles derrames de forma ágil, segura y responsable

Reporte de eventos por derrame en operación directa en Colombia, Ecuador y Panamá	2009	2010	2011
Derrames con contaminación al recurso natural (número)	5	4	3
Derrames sin contaminación al recurso natural (número)	39	11	19
Total derrame de productos (número)	44	15	22
Total de galones derramados	20.515	13.985	5.473

Transporte, abastecimiento y suministro con el más alto control ambiental

Transporte terrestre y fluvial

En Colombia, Ecuador y Panamá registramos la accidentalidad de los vehículos que transportan nuestros combustibles, hacemos monitoreo, participamos activamente en la atención de emergencias y remediamos en caso de que se requiera.

Colombia

- ▶ Llevamos a cabo un diagnóstico de la operación de transporte para definir planes de acción y diseñar un protocolo de evaluación y seguimiento.
- ▶ Participamos en la mesa sectorial del Consejo Colombiano de Seguridad, con el fin de construir un indicador para transportadores, a través del Registro Único de Contratistas (RUC)[®]. Esta iniciativa busca mejorar y alinear los estándares ambientales en la prestación del servicio de los transportadores y ofrecerles oportunidades de desarrollo.

Panamá

Incluimos el protocolo de prevención y control de derrames en el proceso de contratación.

Ecuador

Prevenimos y controlamos el total de derrames de nuestra operación y la de las EDS.

Plantas de abastecimiento con alta tecnología

En Colombia contamos con 29 plantas de abastecimiento para la operación de combustibles líquidos, en las que llevamos a cabo las siguientes acciones:

- ▶ Incineración o biorremediación de borras, a través de empresas autorizadas por las autoridades ambientales, con el propósito de generar la menor contaminación posible al disponer los residuos.
- ▶ Generamos desarrollos tecnológicos en el proceso de llenado de combustibles,



gracias a los cuales redujimos 0,20% las emisiones de compuestos orgánicos volátiles al ambiente (VOC) o la evaporación del combustible. Esto lo realizamos en las plantas de abastecimiento de Baranoa (Atlántico), Buga (Valle del Cauca), Mulaló (Valle del Cauca), Neiva (Huila) y Pereira (Risaralda).

El Maxter TX-3 CJ-4 está hecho para que vehículos ligeros diesel cumplan con los criterios de reducción de emisiones contaminantes del ambiente Euro 3, Euro 4 y Euro 5.

Estaciones de Servicio (EDS) cada vez más consideradas con el ambiente

- ▶ Nuestro sistema de gestión integral nos permite prevenir o mitigar cualquier posible impacto negativo sobre el entorno o las comunidades vecinas.
- ▶ Controlamos y disponemos los residuos peligrosos: incineramos estopas, filtros y tarros de aceite; reutilizamos el aceite usado para calderas (actividad que realizamos con empresas facultadas por autoridades ambientales) y entregamos las llantas usadas a entidades que las gestionan responsablemente.

Colombia

- ▶ Implementamos la bitácora ambiental, herramienta de control operacional que nos permite monitorear el correcto funcionamiento de todos los elementos ambientales sensibles a posibles fallas, con el propósito de mantenerlos en óptimo funcionamiento y evitar impactar al ambiente y las comunidades vecinas.
- ▶ Ahorramos alrededor de un 50% en el consumo de energía

y disminuimos los residuos eléctricos, debido al cambio de luminarias en 56 EDS.

- ▶ Redujimos el consumo de agua con la instalación de sistemas de recirculación y reutilización en los lavaderos de las EDS de Bogotá.
- ▶ Implementamos la práctica de lavado con balde en la zona de islas y aprovechamos el agua de lluvia para el lavado de patios y el mantenimiento general.

Aeropuertos eficientes

- ▶ Disminuimos el consumo de agua y energía en los aeropuertos Olaya Herrera (departamento de Antioquia) y Ernesto Cortissoz (departamento del Atlántico) en Colombia, en donde usamos aguas lluvias para reducir consumos.
- ▶ Desde el 2010 hemos mantenido la certificación trinorma (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001).

Marinos con menor material particulado

En Colombia incursionamos en la comercialización de Intermediate Fuel Oil (IFOS), combustible marino que reduce las emisiones de material particulado.

En Colombia incursionamos en la comercialización de Intermediate Fuel Oil (IFOS), combustible marino que reduce las emisiones de material particulado. ▲



Innovación y sostenibilidad en la producción y distribución de lubricantes

Producimos lubricantes con ventajas ambientales

Lanzamos Maxter TX-3 CJ-4 y Oiltec Synthetic, lubricantes desarrollados con las siguientes ventajas ambientales:

- ▶ Mayor fluido en el motor y ahorro de energía en el vehículo, dada su menor viscosidad.
- ▶ Cambios a los 20.000 km o más.
- ▶ Menor cantidad de residuos por cambio de aceite.
- ▶ Menos filtros de aceite y desecho de envase.
- ▶ Disminución del impacto por emisiones y taponamiento de filtros.
- ▶ El Maxter TX-3 CJ-4 está hecho para que vehículos ligeros diesel cumplan con los criterios de reducción de emisiones contaminantes del ambiente Euro 3, Euro 4 y Euro 5.

En nuestra Fábrica de Lubricantes estamos comprometidos con el cuidado de los recursos

La Fábrica de Lubricantes Terpel es un centro de trabajo en el que estamos comprometidos con la producción sostenible.

Gestión de residuos y posibles derrames de lubricantes

Buscamos disminuir los factores que puedan ocasionar derrames y fugas de aceite. En ese sentido, trabajamos de la mano con nuestros proveedores de envases, para que aumenten y estandaricen la calidad de sus productos.

En cuanto a la prevención de derrames de lubricantes, contamos con recintos alrededor de los tanques de almacenamiento y con válvulas de control que permanecen cerradas para que, en caso de un evento, se contenga el derrame en el interior del dique y no se contamine el ambiente.

Gestionamos de forma eficiente los residuos sólidos de lubricantes, para prevenir los altos grados de contaminación que un evento de estos puede producir.



1

Acopio de residuo



2

Clasificación en bolsas etiquetadas y pesadas



3

Almacenamiento en un cuarto especial dispuesto para residuos peligrosos



4

Recolección por un gestor acreditado y certificado ambientalmente para su disposición final

Este es un proceso que monitoreamos hasta su último destino.



Buscamos disminuir los factores que puedan ocasionar derrames y fugas de aceite. En ese sentido, trabajamos de la mano con nuestros proveedores de envases, para que aumenten y estandaricen la calidad de sus productos. ▲

Disposición final de envases de lubricantes

Condición del envase	Dispositor	Disposición final de los envases
Envases con residuo aceitoso	Empresa autorizada ambientalmente	Utilizados como combustible en hornos de altas temperaturas. Después de un tratamiento químico, se utilizan en la producción de estibas plásticas.
Envases sin residuo aceitoso	Proveedores de envases	Se muelen y usan en la producción de nuevos envases. Se pican y se procesan, a fin de obtener material para pavimentación tipo asfalto.

En el 2011, el volumen de aceite usado recolectado a través de Recoil fue de 216.930 galones, frente a 141.272 galones del 2010.

Consumo eficiente de recursos para la producción de lubricantes

- ▶ Incrementamos la producción de lubricantes en **Colombia**, respecto al 2010, en un 16%. A pesar de ello, usamos menos agua, lo cual fue posible gracias a que optimizamos la producción en el punto de interconexión de los tanques.
- ▶ Para reducir el consumo de energía estamos adecuando e implementando variadores eléctricos que controlan la velocidad de las bombas.

del aceite usado. En este marco, divulgamos buenas prácticas ambientales a nuestros distribuidores y clientes sobre la correcta disposición de los lubricantes usados.

Adicionalmente, con el apoyo de la Fundación Proyectos Tecnovo, desarrollamos desde el 2010 un proyecto para la recolección y tratamiento de aceite usado, a través del cual:

- ▶ Se han recogido y tratado 91.779 galones de aceite usado.
- ▶ Se está generando empleo entre personas con discapacidad.

Panamá

A través del programa de manejo de aceite Recoil, prestamos el servicio de recolección de aceites usados de manera gratuita a todos nuestros clientes consumidores de nuestros lubricantes, así como a terceros que así lo requieran.

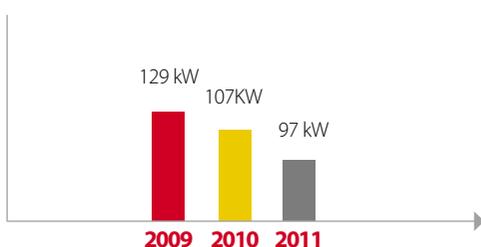
En el 2011, el volumen de aceite usado recolectado a través de Recoil fue de 216.930 galones, frente a 141.272 galones del 2010.

Líderes en gestión de aceite usado

Colombia

En alianza con el Fondo de Aceite Usado (FAU), de la Asociación Colombiana de Petróleo (ACP), hacemos un adecuado aprovechamiento y disposición

Consumo de energía por 1.000 galones producidos



Programa de manejo de aceite Recoil (Panamá)



Gestión de aceite usado a través del FAU, en Colombia

	2010	2011
Disposición correcta en millones de galones	11,1	11,6
Porcentaje de aceite dispuesto correctamente	63%	65%

Gas Natural Vehicular (GNV): más beneficios al ambiente

- ▶ Menor contaminación por emisión de gases tóxicos y partículas nocivas.
- ▶ Menor producción de dióxido de carbono y de dióxido de azufre.

Estaciones de Servicio de GNV

Contamos con EDS de GNV en Colombia, México y Perú.

Colombia

- ▶ Aplicamos todos los correctivos necesarios frente a situaciones de anomalía identificadas a partir del monitoreo al consumo de energía de los compresores de combustible, a fin de neutralizar riesgos para nuestros colaboradores o para la comunidad.
- ▶ Gestionamos los residuos sólidos desde su segregación inicial, su almacenamiento temporal hasta su disposición final.
- ▶ Llevamos a cabo campañas sobre el uso eficiente de agua y energía.

Perú

- ▶ Realizamos mantenimientos preventivos a los equipos de compresión y hacemos inspecciones periódicas a los dispensadores manguera para evitar fugas riesgosas.
- ▶ De acuerdo con el reporte de la Corporación Financiera de Desarrollo S. A. (COFIDE), organismo que financia la conversión a gas, durante los cinco años que hemos operado: "Se han disminuido en más de 30% los niveles de material particulado y dióxido de azufre, con base en estudios efectuados por el Comité de Gestión de la Iniciativa de Aire Limpio Lima - Callao en 2011".

México

Reutilizamos los cilindros de gas usados que aún no han acabado su vida útil, para mitigar la generación de residuos peligrosos, asegurar la destinación correcta del material y proporcionar beneficio económico al cliente.



Trabajamos para reducir la emisión de gases efecto invernadero

Continuamos trabajando en la medición de nuestra huella de carbono, para contar con un sistema que nos permita diseñar e implementar acciones de prevención, adaptación o mitigación.

Medimos la huella de carbono

- ▶ En el 2010 iniciamos nuestra medición de huella de carbono en Colombia.
- ▶ Estamos en el proceso de consolidación de la metodología de dicha medición, para compartirla con Ecuador, México, Panamá y Perú.
- ▶ En el 2011 hicimos nuestro primer ejercicio de medición en Panamá.

Huella de carbono Colombia 2011

Resumen de emisiones de CO ₂ - Colombia 2011	Proporción		Emisiones totales directas e indirectas	Otras emisiones indirectas	
	kg	Toneladas			%
Transporte privado propio	2.296.000	2.296	4,37%	2.296	No aplica
Transporte privado contratado	24.956.036	24.956	67,79%	22.088	2.868
Transporte público terrestre	1.324.038	1.324	3,60%	No disponible	1.324
Transporte público aéreo	428.644	429	1,16%	No disponible	429
Energía de procesos propios	8.384.000	8.384	22,77%	8.384	No aplica
Energía de procesos contratados	110.552	111	0,30%	111	No disponible
Total huella de carbono	37.499.270	37.500	100%	32.879	4.621



En el 2011 realizamos, la primera medición de huella de carbono en Panamá. ▲

Huella de carbono Panamá 2011

Emisiones de CO ₂ – Panamá	Emisiones 2011 (toneladas de CO ₂)
Transporte privado propio*	204
Transporte privado contratado directo**	1.688
Transporte público aéreo	25
Energía de procesos propios	991
Total emisiones	2.908

* Incluye transporte y combustible plantas eléctricas.

** Incluye transporte de combustible y de lubricantes.

Con excelencia y compromiso, transportamos combustible durante la emergencia invernal por la que atravesó Colombia

Las fuertes lluvias presentadas en Colombia en el 2010 y en el 2011 evidenciaron nuestra capacidad de respuesta ante este tipo de contingencias. A través de operaciones de transporte terrestre y fluvial logramos llegar a todas las regiones afectadas, mientras que cumplíamos con todos los protocolos de seguridad para el transporte y

abastecimiento de combustible a todos los lugares que lo solicitaron en el país.

Con el fin de asegurar el abastecimiento y disponibilidad de combustible superamos contingencias, como cierres de vías, ruptura de los tubos en la red de poliducto e inconvenientes en puentes, ocasionados por derrumbes o crecimiento de los ríos.

Las fuertes lluvias presentadas en Colombia en el 2010 y en el 2011 evidenciaron nuestra capacidad de respuesta ante la emergencia invernal.



Apoyo a la emergencia invernal en la Macarena, Meta - (Colombia)

Cultura para una gestión armónica con el entorno

9. Las Escuelas Terpel son una estrategia de formación dirigida a isleros (Escuela de Isleros), Administradores de EDS (Escuela de Administradores), clientes de Industria (Escuela de Industria) y clientes de Aviación (Escuela de Aviación). Para una mayor profundización sobre las Escuelas Terpel, recomendamos leer el capítulo "Ser la mejor opción para el cliente final".

Escuelas de formación Terpel, un espacio para fortalecer nuestro compromiso ambiental/Colombia, Ecuador y Panamá

Encontramos en las Escuelas de Formación Terpel⁹ el medio para difundir nuestros aprendizajes y conocimiento del negocio y buen manejo de combustible a colaboradores, clientes y aliados, a través de módulos ambientales adaptados a cada Escuela.

Nuestro mayor logro es el fortalecimiento del componente ambiental en las diferentes Escuelas. En el 2011 lanzamos la Escuela de Industria, que entrega a nuestros clientes herramientas de gerenciamiento estratégico de combustible y enfatiza en los beneficios de la gestión ambiental en sus negocios.

Una semana ambiental con proyección permanente/ Colombia, Ecuador y Panamá

Por medio de diversas actividades lúdicas, pedagógicas e informativas, ofrecimos a nuestro equipo de trabajo espacios de reflexión y conocimiento sobre los impactos ambientales de las actividades propias de su función y de la operación en general, y sobre los controles existentes para minimizarlos.

Con actividades continuas fomentamos una cultura consciente, con base en SSAC

Hemos puesto en marcha iniciativas que buscan seguir generando capacidades entre nuestra gente y demás grupos de interés, para afianzar la comprensión e implementación del sistema de SSAC.

Colombia

- ▶ Campañas de información y sensibilización sobre el uso responsable y eficiente de agua como recurso no renovable.
- ▶ Programas de formación en 3R: Reducción, Reutilización y Reciclaje de icopor, cartón y papel, cuyos residuos se destinan a fundaciones u hospitales.

Ecuador

- ▶ Talleres de seguridad industrial y ambiental, en los que abordamos temas como: plan de manejo ambiental, riesgos y controles en EDS, regulaciones y políticas ambientales, planes de emergencia, manejo de desechos, prevención de incendios, entre otros. En total participaron 348 representantes de 49 EDS, con un total de 415 horas de formación.
- ▶ Campañas de divulgación dirigidas a nuestros



Capacitación Escuela de Formación Terpel.



Programa de voluntariado (CIS) Panamá

colaboradores y a grupos de interés externos, sobre la reducción del consumo de agua y energía y una adecuada gestión para 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar).

México

- ▶ Formación a colaboradores en el método de las 5S o cinco principios simples para mejorar el entorno laboral con condiciones de seguridad, orden, limpieza y enfoque ecológico.
- ▶ Campañas internas dirigidas a colaboradores sobre el programa de las 3R.

Panamá

Capacitación a isleros en el cuidado del ambiente y la prevención y contención de derrames.

Perú

Formación en emergencias, salud y seguridad para nuestros colaboradores.

A través de los Comités de Inversión Social (CIS) incentivamos la cultura ambiental

Todos los proyectos del Programa de Voluntariado CIS tienen un

componente ambiental dirigido a las comunidades aledañas de nuestras operaciones en **Colombia, Ecuador y Panamá.**

Algunas de las acciones que realizamos al respecto fueron:

- ▶ Campañas de reciclaje.
- ▶ Procesos de recuperación del papel en desuso.
- ▶ Preservación de los ecosistemas.
- ▶ Protección del suelo.
- ▶ Diseño de paisajismo ecológico.
- ▶ Manejo de residuos.
- ▶ Limpieza de playas.

▶ Nuestros retos corporativos

2012+

Empoderar a los colaboradores para incentivar el consumo responsable de recursos y promover prácticas de reciclaje.

Adoptar medidas efectivas para disminuir las emisiones de gases efecto invernadero y trabajar en los sistemas efectivos de compensación.

Promover y afianzar la cultura de medición y de reporte en toda la red de EDS, plantas y aeropuertos, mediante la implementación de la plataforma de sostenibilidad.



La Apuesta de Nuestro **Compromiso Social**

Contribuir al bienestar de la sociedad
y de nuestras comunidades vecinas



Estamos comprometidos con el bienestar de la sociedad y en particular con el de las comunidades aledañas a nuestra operación en los países donde hacemos presencia. Ponemos en marcha programas que fortalecen procesos educativos de alta calidad y desarrollamos proyectos que benefician a la población vecina a nuestras operaciones, mejorando su calidad de vida de una forma integral y autogestionada.



Fomentamos el progreso social donde operamos

Asuntos relevantes asociados a este frente en sostenibilidad:

- ▶ 1 Bienestar de nuestras comunidades aledañas.
- ▶ 2 Fortalecimiento de la calidad de la educación en Colombia.
- ▶ 3 Bienestar social a través del trabajo con gobiernos y gremios.

En Colombia, Ecuador y Panamá; desarrollamos programas integrales, y participamos de manera activa en gremios, organizaciones sociales y trabajamos en alianza con gobiernos locales.

Lograr un impacto que transforme la realidad de la sociedad en los países y regiones en donde operamos es nuestro principal propósito en materia social. Actualmente tenemos iniciativas de inversión social corporativa en **Colombia, Ecuador**

y **Panamá**; desarrollamos programas integrales de calidad educativa a través de la Fundación Terpel en Colombia y participamos de manera activa en gremios, organizaciones sociales y con gobiernos locales, en todos los países en los que operamos.

Inversión social corporativa - Organización Terpel

Alcance: Colombia, Ecuador y Panamá.

Áreas de trabajo:

- ▶ Contribución al desarrollo social y económico de las comunidades aledañas.
- ▶ Contribución al desarrollo social y económico de nuestra cadena de valor.
- ▶ Aporte a programas e iniciativas sociales de alto impacto nacional.
- ▶ Apoyo a los países donde estamos presentes, cuando afrontan desastres naturales.



Con el propósito de asegurar que los componentes económico, social y ambiental estén presentes en todo el ciclo de nuestra gestión sostenible, contamos con un sistema de medición, seguimiento y evaluación de impacto de nuestros programas sociales.

Este sistema y otras herramientas de medición fueron analizados y fortalecidos para evaluar integralmente nuestro desempeño y los efectos sobre el bienestar de la sociedad.

Inversión social de Terpel

Inversión anual de la Organización Terpel y de la Fundación Terpel (cifras en USD)	2010	2011
Programas de inversión social corporativa de la Organización Terpel		
Inversión proyectos del programa de voluntariado - Comités de Inversión Social (CIS)	168.306	166.126
Donaciones	602.868	338.472
Emergencia invernal	N/A	301.871
Fundación Terpel		
Inversión en Fundación Terpel	1.612.317	1.259.683
Fondo Educativo a la Excelencia Terpel	N/A	216.571
Total de inversión social - Organización Terpel	2.383.491,38	2.282.723

91

Fundación Terpel

Alcance: Colombia.

Área de trabajo:

Fortalecimiento de la calidad de la educación en Colombia, a través de los siguientes componentes:

- ▶ Desarrollo de competencias básicas en matemáticas, lenguaje y liderazgo.
- ▶ Acceso –y retención– de jóvenes líderes a la educación superior de alta calidad.
- ▶ Asesoría técnica en competencias ciudadanas.

Sugerencias para la definición de una política pública en los países donde actuamos

Alcance: Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.

Áreas de trabajo:

- ▶ Participación activa en gremios y organizaciones sociales.
- ▶ Comunicación y colaboración permanente con gobiernos nacionales y locales.



Lanzamiento nacional, Programa de Fortalecimiento de competencias básicas en lenguaje y matemáticas - Neiva - (Colombia)

Inversión Social Corporativa de la Organización Terpel: creemos en nuestra capacidad transformadora

Áreas de trabajo y programas de inversión social corporativa de Terpel

El objetivo principal de los programas sociales gestionados por Terpel consiste en la generación de valor para nuestras comunidades aledañas, para aquellos grupos de interés que se encuentren en condición de vulnerabilidad y para quienes están vinculados a nuestra cadena de valor.

Creamos valor compartido para Terpel y para la sociedad, a través del voluntariado de los Comités de Inversión Social (CIS)

Los proyectos de voluntariado de los CIS tienen un enfoque integral

y sostenible; en ellos articulamos aspectos sociales y ambientales, para contribuir al desarrollo económico y a la formación de la sociedad. También apoyamos la vocación de nuestros colaboradores de servir a población vulnerable, a través de su gestión y liderazgo en estos proyectos.

Trabajamos en red con organizaciones sociales, en pro de los objetivos de cada proyecto. Estos están planteados para un año de duración, al cierre del cual evaluamos su impacto en las comunidades.



Los programas de inversión social de Terpel generan valor para nuestras comunidades aledañas, para nuestros grupos de interés y nuestra cadena de valor. ▲



Proyectos CIS: hechos en números

Resultados 2011	Colombia	Ecuador	Panamá	Total 2011
Número de proyectos desarrollados	9	1	1	11
Inversión en proyectos (cifras en USD)	166.126	30.000	20.500	216.626
Número de voluntarios	174	15	24	213
Número de familias beneficiarias	1.455	260	250	1.965

Colombia

Nombre del proyecto Goles para una vida mejor con Terpel

Voluntarios de Terpel 21

Beneficiarios 110 niños y jóvenes vecinos del centro de trabajo de Terpel en el aeropuerto Olaya Herrera de Medellín

Lugar Barrio Trinidad, en Medellín

Aliados Fundación Colombianitos

Descripción, avances e impacto

Brindamos formación en valores y proyecto de vida, orientación psicológica y social, y fortalecimiento de habilidades sociales y comunicativas a 110 niños y jóvenes, a través de la práctica del fútbol, con la que se promueve en ellos la importancia del respeto por la diferencia. Adicionalmente, trabajamos en la recuperación ambiental de las áreas aledañas a las canchas donde entrenan. Gracias a los recursos aportados por la compañía se creó la escuela "Goles por una vida mejor con Terpel". Esta iniciativa tendrá un costo social para generar ingresos que garanticen su autosostenimiento y la posibilidad de vincular más niños.

Regional Antioquia

«El proyecto es muy bueno, porque nos ayuda a crecer como personas y futbolistas. Además, tenemos unos profesores excelentes, puntuales y educados».

Arbey Orozco Murcia (16 años)
Beneficiario de Goles para una vida mejor

«Pensar en que con una mínima acción o sacrificio que uno realice puede dejar una pequeña huella en otras personas que lo necesitan es verdaderamente gratificante».

Juan David Palacios
Voluntario de la Regional Antioquia

Nuestros proyectos de voluntariado en cifras

- ▶ 1.965 familias en Colombia, Ecuador y Panamá beneficiadas con los proyectos de voluntariado de los CIS.
- ▶ 213 voluntarios, participantes activos en los CIS, que benefician a personas de las zonas aledañas a nuestra operación en Colombia, Ecuador y Panamá.



Programa de voluntariado "Goles por una vida mejor con Terpel" - Medellín - (Colombia)

Regional Bucaramanga

Nombre del proyecto	Transformando vidas con papel ecológico
Voluntarios de Terpel	19
Beneficiarios	100 niños y jóvenes
Lugar	Zona aledaña a nuestra planta de Bucaramanga
Aliados	Asociación Niños de Papel

Descripción, avances e impacto

Desarrollamos un proceso dinámico y participativo en las sedes administrativas de la Regional en torno al reciclaje social de papel. Generamos ingresos por medio de la venta del papel reciclado para la manutención y desarrollo de 100 niños y jóvenes que se encuentran en proceso de recuperación psicológica y social, a través del aprendizaje del arte de la elaboración de papel ecológico y su técnica especializada de pintura.

Generamos ingresos por medio de la venta del papel reciclado para la manutención y desarrollo de 100 niños y jóvenes que se encuentran en proceso de recuperación psicológica y social.

«Es interesante saber que una empresa como Terpel nos apoya y se preocupa por las jóvenes que tenemos problemas de consumo de sustancias psicoactivas, que sacan de su tiempo para apoyarnos, motivarnos a continuar en nuestro proceso de rehabilitación. El proyecto nos permite aprender un arte y nuevas cosas que nos ayudan a ser jóvenes emprendedores».

Wendy Liliana Leguizamón Falcón
Beneficiaria

«Pertener al grupo del CIS enriquece el trabajo en equipo y la oportunidad para que otros compañeros desarrollen el liderazgo en la ejecución de los programas establecidos y los de su propia iniciativa».

Miguel Ángel Zapata
Voluntario de la Regional Bucaramanga

En la Regional Bucaramanga desarrollamos un proceso dinámico y participativo en torno al reciclaje social de papel. ▲



Programa de voluntariado "Transformando vidas con papel ecológico" - Bucaramanga - (Colombia)

Nombre del proyecto	Jóvenes brillando con Terpel
Voluntarios de Terpel	21
Beneficiarios	430 jóvenes de escasos recursos, que asisten a escuelas en áreas de influencia directa de la Organización
Lugar	Manizales
Aliados	Instituciones educativas en Manizales; Universidad Nacional de Colombia; Instituto Caldense para el Liderazgo

Descripción, avances e impacto

Formamos a 400 jóvenes como vigías sociales, para que promulguen el trabajo solidario en sus comunidades y colegios. Además, posibilitamos la formación de 30 jóvenes más como técnicos de Estaciones de Servicio (EDS), a través de un diplomado. De estos, 19 se han vinculado a la fuerza laboral formal de nuestras EDS de la Regional.

«Me siento muy bien y orgullosa de ser voluntaria y saber que todos los seres humanos tenemos necesidades, y que puedo brindar parte de mi tiempo con amor y dedicación a los niños».

Diana Carolina Rodríguez
Voluntaria de la Regional Centro

Regional Centro

Nombre del proyecto	Aldeas con futuro Terpel
Voluntarios de Terpel	38
Beneficiarios	153 niños y adolescentes que viven con madres sustitutas
Lugar	Barrio J. Vargas en Bogotá
Aliados	Organización Aldeas Infantiles SOS Colombia

Descripción, avances e impacto

Formamos en emprendimiento y valores a 153 jóvenes que se encuentran en el programa de acogimiento y fortalecimiento familiar, a fin de que se preparen para su egreso de la institución y cuenten con alternativas para generar ingresos. A la fecha realizamos tres planes de negocio para potenciales proyectos inclusivos con Terpel.

«Los jóvenes emprendedores sentimos gratitud hacia la Organización Terpel, porque nos dan herramientas para salir adelante, crear proyectos o empresa, y también estamos aprendiendo para la vida».

Diana Vargas
Beneficiaria de Aldeas con futuro Terpel

«Participar del programa es una experiencia maravillosa. Compartir con los muchachos me aporta, me llena de energía, me enseña nuevas ideas y nuevas formas de ver mi realidad y la de ellos».

Hugo Prada
Voluntario Dirección General

Dirección General



Programa de voluntariado "Aldeas con futuro Terpel" - Bogotá - (Colombia)

Gracias al voluntariado de Dirección General, formamos en emprendimiento y valores a 153 jóvenes que hacen parte de la Organización Aldeas Infantiles SOS. ▲

Nombre del proyecto	Terpel, forjando pasos hacia el futuro
Voluntarios de Terpel	28
Beneficiarios	300 jóvenes y adolescentes vinculados al sistema de protección del ICBF
Lugar	Cali, Palmira, Tuluá, Yotoco (municipios aledaños a la Planta de la Regional Occidente)
Aliados	Fundación Formación D'Futuros

Descripción, avances e impacto

Capitamos y formamos a 300 jóvenes que al cumplir la mayoría de edad han salido del sistema de protección del Estado, para que puedan adquirir habilidades sociolaborales, hacer sus prácticas de trabajo como isleros en las EDS de Terpel y gazel o en las empresas de distintos clientes de la Organización. 93 jóvenes realizaron sus prácticas en las EDS de la Regional.

Regional Occidente



«Gracias al proyecto aprendí a dirigirme a las personas, a cambiar desde el alma y el espíritu».

Manuel Echeverry
Beneficiario de Terpel, forjando pasos hacia el futuro

«Involucrarme en este proyecto me ha hecho sentir muy valiosa para poderle servir a otros, y ha sido de las mejores oportunidades que la empresa me ha brindado durante este año».

Martha Cecilia Espinoza
Voluntaria de la Regional Occidente



Programa de voluntariado "Terpel forjando pasos hacia el futuro" - Cali - (Colombia)

Nombre del proyecto	Recicla y gana con Terpel
Voluntarios de Terpel	14
Beneficiarios	75 mujeres artesanas de áreas de influencia de nuestra planta de Baranoa
Lugar	Cartagena, Luruaco, Malambo, Baranoa, Galapa (Caribe colombiano)
Aliados	Corporación Actuar Famiempresas, Fundación Tití

Descripción, avances e impacto

Formamos a 75 mujeres cabeza de familia para la producción y comercialización de mochilas elaboradas con bolsas plásticas, para sostenimiento de sus familias. Reciclamos las bolsas plásticas en instituciones educativas y en nuestras EDS.

Regional Norte (CIS 1)

Nombre del proyecto	Líderes ambientales con Terpel
Voluntarios de Terpel	14
Beneficiarios	40 padres cabeza de familia
Lugar	Parque Biotemático de Megua (Baranoa), aledaño a la planta de la Regional Norte
Aliados	Asociación Alternativas Bióticas

Descripción, avances e impacto

Capacitamos a 40 familias de escasos recursos del municipio de Baranoa, en el montaje, producción y comercialización de plantas ornamentales, a fin de que se generen ingresos con el diseño paisajes ecológicos en las zonas verdes de las EDS de la Compañía. En un futuro cercano podrán vender los servicios de paisajismo y embellecimiento urbano con enfoque ambiental.

Adicionalmente, mediante la venta de equipos surtidores de Terpel que han sido dados de baja en la Regional, generamos ingresos tanto a las asociaciones de recicladores como al proyecto mismo.

Regional Norte (CIS 2)

Nombre del proyecto	Terpel y la Liga, unidos contra el cáncer de piel
Voluntarios de Terpel	16
Beneficiarios	360 personas en condición de vulnerabilidad y enfermas de cáncer
Lugar	Bosa y Suba (Bogotá) y Soacha: zona de influencia de la Regional Sabana
Aliados	Liga Contra el Cáncer, seccional Bogotá

Descripción, avances e impacto

Proporcionamos formación en hábitos y comportamientos saludables a 360 personas en condición de vulnerabilidad, para prevenir el cáncer de piel en las localidades de Bosa, Soacha y Suba. Como parte de este proyecto se generarán ingresos para los pacientes con la venta de ambientadores para carros con consejos para la generación de ingreso para sus tratamientos y además apoyar la prevención del cáncer en las EDS de la Compañía.

Regional Sabana



«Cada año estos proyectos ayudan a formar personas de bien para la sociedad, para que en medio de sus dificultades tengan una capacitación, motivación y esperanza para que todo sea posible».

Mónica A. Tafur

Voluntaria de la Regional Sur

«Sueño con crear una empresa de pasteles. La capacitación de Terpel ha sido excelente, si hay algún lugar en Terpel para mí no dudaré en aceptarlo. Todos los profesores son excelentes».

Manuel Gutiérrez

Beneficiario Terpel con la niñez del Ecuador

«Ser voluntaria es una experiencia enriquecedora como profesional, como mujer y como ser humano. En realidad son los chicos de la fundación quienes en cada sesión nos dan un ejemplo de valentía, de emprendimiento y de lucha en el día a día».

Carla Cortez

Voluntaria Terpel Ecuador

Nombre del proyecto	Sembrando vida con Terpel
Voluntarios de Terpel	17
Beneficiarios	100 familias
Lugar	Barrio Falla Bernal (Neiva), aledaño a la operación de Terpel
Aliados	Corporación Yanapaqui

Descripción, avances e impacto

Contribuimos a la seguridad alimentaria y la generación de ingresos de 100 familias del barrio Falla Bernal, en la ciudad de Neiva, a través del establecimiento de huertas urbanas. Ofrecimos talleres sobre conocimientos básicos de siembra, transformación y aprovechamiento de residuos orgánicos y preparación de abonos líquidos sin pesticidas. La comunidad construyó nuevas huertas urbanas de tomate, acelga, cilantro, espinaca, lechuga y papaya, a través de las cuales hemos promovido y fortalecido la organización comunitaria de las familias beneficiarias.

Regional Sur

Ecuador

Nombre del proyecto	Terpel con la niñez del Ecuador
Voluntarios de Terpel	15
Beneficiarios	260 niños trabajadores
Lugar	Provincia de Guasmo, zona de influencia directa de Terpel
Aliados	Fundación JUCONI, Fundación Ecuador

Descripción, avances e impacto

Contribuimos a la erradicación del trabajo infantil de 260 niños, a través de la promoción de la asistencia a clases y la formación a sus padres en temas de emprendimiento, para la generación de ingresos a partir de servicios de comida rápida, comercialización de marroquinería, batidos y frutos de la región de Guayas.



Programa de voluntariado "Sembrando vida con Terpel" - Neiva - (Colombia)

Panamá

Nombre del proyecto	■	Terpel conserva y genera esperanza
Voluntarios de Terpel	■	24
Beneficiarios	■	250 niños estudiantes
Lugar	■	Ciudad de Panamá
Aliados	■	Instituto Smithsonian, Casa Esperanza

Descripción, avances e impacto

Implementamos un sistema de acompañamiento y apadrinamiento al programa de atención integral para el retiro del trabajo infantil de 250 niños. Realizamos talleres en temas de emprendimiento en mercadeo y ventas, para que los padres de familia generen otras formas de ingreso. A partir de estos talleres las madres realizaron una feria de exposición de productos artesanales. Además de este componente social, fomentamos la educación ambiental de los niños.

«Se siente bien estar allá (en el Centro de Visitantes del Smithsonian). Me emociona mucho, porque Terpel nos da apoyo para conocer más de los caracoles, los peces y las estrellas de mar. Yo espero que mis amigos de Casa Esperanza y yo tengamos más conocimientos de los animales. Eso me llena de mucha alegría. Gracias por darnos ese apoyo».

María Rodríguez
Beneficiaria



Programa de voluntariado "Terpel conserva y genera esperanza" Panamá

«Lo importante es participar y compartir no lo que nos sobra, sino lo que nos hace felices, haciendo a los demás felices».

Diana Alicia Alba
Voluntaria

Implementamos un sistema de acompañamiento y apadrinamiento al programa de atención integral para el retiro de 250 niños del trabajo infantil. Realizamos talleres en temas de emprendimiento en mercadeo y ventas, para que los padres de familia generen otras formas de ingreso y sus hijos puedan volver al sistema escolar. ▲

Primer Encuentro Latinoamericano de Voluntarios Terpel

Después de cuatro años de trabajo continuo del Programa de Voluntariado CIS, realizamos el Primer Encuentro de Voluntarios de Terpel a nivel latinoamericano. Temas como liderazgo, desarrollo de

competencias en comunicaciones y metodologías de medición de impacto fueron tratados en este espacio de intercambio de buenas prácticas. El encuentro también fue ocasión para entregar incentivos de reconocimiento al compromiso de los voluntarios y a los logros alcanzados en los proyectos ejecutados durante el 2010.

Premio	Nombre del proyecto 2010	Ganador
Mayor involucramiento de los empleados	Terpel, forjando pasos hacia el futuro	Regional Occidente
Más relevante para la Organización	Tú y el Mar con el Smithsonian y Terpel	Panamá
Mejor imagen corporativa	Recicla y gana con Terpel	Regional Norte
Población vulnerable atendida	Transformando vidas con papel ecológico	Regional Bucaramanga
Involucramiento a la familia Terpel	Plantemos en familia con Terpel	Regional Sabana
Más sostenible	Huertas caseras con Terpel	Regional Antioquia
Mejor aliado estratégico	Sembrando vida con Terpel	Regional Sur
Mención especial Reconocimiento al aporte realizado al área de Gestión Ambiental	Soluciones ambientales con gente maravillosa Terpel	Dirección General
Mejor líder de voluntariado		Dirección General: Hugo Prada Bucaramanga: Gloria Rodríguez Centro: Jaime Ramos Occidente: Sandra Arias
Mejor proyecto de voluntariado 2010	Terpel y Unicef Unidos por la Niñez Ecuatoriana Terpel con la niñez del Ecuador	Ecuador
	Semilleros de paz Terpel	Regional Centro



Encuentro Latinoamericano de voluntarios Terpel - Armenia - (Colombia)

Proyectos inclusivos: desarrollo económico en población vulnerable asociada a nuestra cadena de valor

535 bachilleres graduados de programas de formación en diversas áreas de proyección laboral.

Esta es una nueva apuesta, que tiene como propósito principal beneficiar a personas en condición de vulnerabilidad que hacen parte de nuestra cadena de valor, a través de proyectos sociales.

Desde el 2010 hemos formulado proyectos con énfasis social, a través de nuestras líneas de negocio; tal es el caso de Bachilleres al volante con Terpel.

Bachilleres al volante con Terpel: educación para conductores, con énfasis en prevención vial

Este es un programa diseñado a la medida de las condiciones

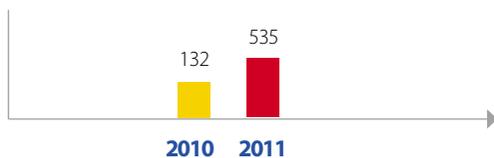
socioculturales de los conductores de servicio público del país, con el que implementamos el pénsum oficial para la educación formal de adultos, regulado y avalado por la Secretaría de Educación de Bogotá.

Lo iniciamos en el 2010 para ofrecer a los conductores de servicio público la oportunidad de graduarse de bachilleres con énfasis en prevención de accidentes. En el 2011 brindamos la opción a los graduados cero comparendo y a sus familias de continuar capacitándose con cursos de formación en áreas de proyección laboral, como inglés, electricidad automotriz, mecánica diésel de bombas de inyección y sistemas e informática.

Desde el 2010 hemos formulado proyectos con énfasis social, a través de nuestras líneas de negocio; tal es el caso de Bachilleres al volante con Terpel. ▲

Bachilleres al volante con Terpel: educación para conductores, con énfasis en prevención vial

Número de participantes graduados



Graduación Bachilleres al volante - Bogotá - (Colombia)



Adicionalmente, iniciamos el piloto de cuatro proyectos inclusivos con grupos pertenecientes a nuestra cadena de valor:

- ▶ Diseño de un modelo empresarial asociativo con isleros y sus familias, para el desarrollo de un negocio económicamente rentable alrededor de las necesidades de dotación de elementos de trabajo de la Organización.
- ▶ Creación de portafolio de productos para las EDS y Tiendas de Conveniencia, que permita la identificación y el aporte a las organizaciones sociales apoyadas por la Organización Terpel. Impactamos grupos familiares que producen para organizaciones sociales ambientadores, bayetillas, mochilas, entre otros.
- ▶ Mejoramiento de las capacidades empresariales de los dueños y/o administradores de seis lubricentros independientes, a través de herramientas de carácter administrativo, que les permita el sostenimiento de sus negocios a largo plazo.
- ▶ Implementación de campañas de movilización social en la red de EDS, dirigidas a nuestros consumidores (movilidad segura y medioambiente).

Donaciones corporativas: apoyo a iniciativas con gran potencial de investigación, desarrollo y transformación social

Aportamos recursos en Colombia a programas y fundaciones con alto impacto social, que promueven la innovación, el desarrollo y la investigación en temas de educación, salud, cultura y medioambiente.

Las fundaciones y proyectos que apoyamos, a través de donaciones en efectivo o de producto (combustible), cuentan con una larga trayectoria en el país en temas sociales, desarrollan procesos que generan confiabilidad, demuestran capacidad para la rendición de cuentas y gestionan temas de alta relevancia para el país.

En Ecuador, Panamá y Perú también realizamos donaciones a proyectos sociales puntuales, en algunos casos con la participación de nuestros colaboradores.



Aportamos recursos en Colombia a programas y fundaciones con alto impacto social, que promueven la innovación, el desarrollo y la investigación en temas de educación, salud, cultura y medioambiente. ▲



Donaciones corporativas: apoyo a iniciativas con gran potencial de investigación, desarrollo y transformación social

Donación anual por línea de inversión social Colombia (Cifras en USD)	2010	2011
Proyectos de educación	87.236	98.473
Proyectos de salud y nutrición	40.571	86.385*
Proyectos de recreación y cultura	71.132	90.985
Donaciones regionales	30.658	–
Proyectos de inversión y desarrollo (de impacto nacional)	89.573	59.380
Emergencia Invernal Colombia	283.699	3.249
Total inversión donaciones	602.868	338.472
Total de fundaciones beneficiadas	58	48
Total de beneficiarios indirectos	1.772.924	259.353

* Incluye la donación de combustible realizada a la Patrulla Aérea Colombiana, por un monto de 41.825,83 dólares.

Inversión anual en donaciones Ecuador, Panamá y Perú

Cifras en USD	2011
Ecuador	1.000
Panamá	5.964
Perú	741
Total	7.705

Apoyamos a la Patrulla Aérea Civil Colombiana, con la donación de combustible para la realización de brigadas de salud en regiones alejadas del territorio colombiano. ▲



Patrulla Aérea Civil colombiana

Destinamos 39.524 dólares para beneficiar a 24 damnificados (colaboradores, empleados de contratistas y proveedores) de los estratos 1, 2 y 3, con la entrega de muebles, enseres, medicinas, reparaciones técnicas y estructurales en sus viviendas.



Comprometidos con las necesidades de nuestras comunidades

Nos movilizamos por los damnificados de la emergencia invernal con Juntos por Colombia

Entre el 2010 y el 2011 Colombia sufrió la peor emergencia invernal de los últimos cincuenta años, que afectó a millones de personas en todo el territorio nacional.

Como consecuencia, realizamos un gran esfuerzo operativo y logístico para apoyar oportunamente a la comunidad afectada, y en especial a quienes tienen relación directa con nosotros (comunidades aledañas, colaboradores y proveedores).

Entregamos 317 kits a 176 familias afectadas por la temporada invernal: realizamos una jornada de movilización interna de recolección y organización de kits con recursos de nuestros colaboradores, para las comunidades afectadas por inundaciones y deslizamientos ocasionados por las fuertes lluvias.

Destinamos 39.524 dólares para beneficiar a 24 damnificados (colaboradores, empleados de contratistas y proveedores) de los estratos 1, 2 y 3, con la entrega de muebles, enseres y medicinas, y para reparaciones técnicas y estructurales en sus viviendas.

A causa del invierno, personas allegadas a nuestra Organización se vieron afectadas, a tal punto que varias de ellas perdieron totalmente sus viviendas o tuvieron que ser reubicadas.

Facilitamos la logística y el transporte de 25.800 galones de diesel para la Gobernación del Atlántico, a través de un convenio realizado con Ecopetrol para atender a la población inundada en ese departamento.

Donamos 10.000 galones de gasolina a la Gobernación del Atlántico para abastecer a los vehículos que se encargaron de evacuar a la población y de transportar los equipos necesarios para reparar el Canal del Dique, afectado por la emergencia.

Estamos construyendo 84 viviendas en Soacha (Cundinamarca), con una inversión de 270.713 dólares, para 420 damnificados del barrio Loma Linda del municipio, que perdieron sus viviendas y pertenencias en un derrumbe ocasionado por el fuerte invierno. Este proyecto lo realizamos en alianza con la Casa Editorial El Tiempo, Oxy, Cemex, Amarilo, Fiduciaria Bogotá, Cafam, Findeter, Alcaldía de Soacha, Gobernación de Cundinamarca, Ministerio de Vivienda, entre otros. Contamos con el liderazgo de la Fundación Catalina Muñoz, que opera el proyecto.



Participamos en la construcción de 84 viviendas en Soacha (Cundinamarca), con una inversión de 270.713 dólares, para 420 damnificados de la emergencia invernal que atravesó Colombia en 2010. ▲

Fundación Terpel: mejoramos la calidad de la educación para contribuir al progreso de Colombia



La Fundación Terpel es uno de nuestros principales instrumentos de responsabilidad corporativa en relación con la comunidad. A través de ella hemos contribuido a mejorar la calidad de la educación en varias ciudades de Colombia.

En el último año reorientamos el enfoque de la Fundación hacia el desarrollo de competencias básicas

y de liderazgo en los estudiantes. En este camino hemos optado por escoger y adoptar las mejores y más innovadoras prácticas del ámbito nacional e internacional, para ponerlas al servicio de instituciones educativas oficiales y secretarías de educación para facilitar su acceso a programas de alta calidad.

Paralelamente, en el último año, capitalizamos los resultados que obtuvimos con nuestro enfoque anterior de competencias ciudadanas, con el objetivo de fortalecer a las administraciones locales, para que implementen de manera autónoma y continua los programas *Salidas que Enseñan Ciudad* y *Ruta que Enseña Ciudad*.

Líneas de trabajo y Programas de la Fundación Terpel

- 1 Calidad educativa: Competencias básicas**
 Matemáticas y lenguaje Liderazgo
 *Escuelas que Aprenden *Diseña el cambio* *The Leader in me*

- 2 Acceso y retención a educación superior de alta calidad**
 Fondo educativo a la excelencia Terpel

- 3 Competencias ciudadanas**
 Cultura ciudadana Educación ciudadana
 Rutas que enseña ciudad Salidas que enseñan ciudad

* Nota:
 - Escuelas que Aprenden, Diseña el cambio* y Leader in me* son programas diseñados por otras organizaciones, que la Fundación Terpel decidió adoptar por su calidad e impacto.
 - Escuelas que Aprenden inició su implementación con Fundación Terpel en el 2011.
 - Diseña el cambio* y Leader in me* son programas que se implementarán en el 2012.

A través de la Fundación Terpel beneficiamos a más de 138 mil personas en 2011. ▲



Competencias básicas y liderazgo para contribuir a la calidad educativa

La línea programática para la calidad educativa es el proyecto focal de la Fundación Terpel y está orientado a fortalecer las competencias básicas en matemáticas, lenguaje y el liderazgo de niños, niñas y jóvenes estudiantes de instituciones educativas públicas.

Con la mejor oferta institucional y de acuerdo con los retos de educación que requiere Colombia, actualmente contamos con el respaldo y con la participación de *Escuelas que Aprenden*®, diseñado por la Fundación Promigas, para matemáticas y lenguaje. Para fortalecer las competencias en liderazgo contamos con enseñanza de *Diseña el cambio*® y *Leader in me*®.

Escuelas que Aprenden: programa de fortalecimiento de la gestión educativa de instituciones públicas, con énfasis en matemáticas y lenguaje

En el segundo semestre del 2011 lanzamos en Cúcuta, Neiva y Montería *Escuelas que Aprenden*, en alianza con la Fundación Promigas, Génesis y Fucai, con el propósito de mejorar las habilidades de estudiantes de educación básica, para que desarrollen competencias en matemáticas y lenguaje a través de la gestión integral en el aula, fortalecimiento institucional y escuela de padres.

Beneficiamos a 39.061 estudiantes y 535 docentes, de 30 instituciones educativas en Cúcuta, Montería y Neiva.

Con *Escuelas que Aprenden*® enfocamos el esfuerzo en tres ámbitos:

Institucional: proporciona apoyo a las instituciones educativas en su planeación curricular y facilita la gestión de la educación. Intervienen rectores, directivos y docentes de primaria y secundaria.

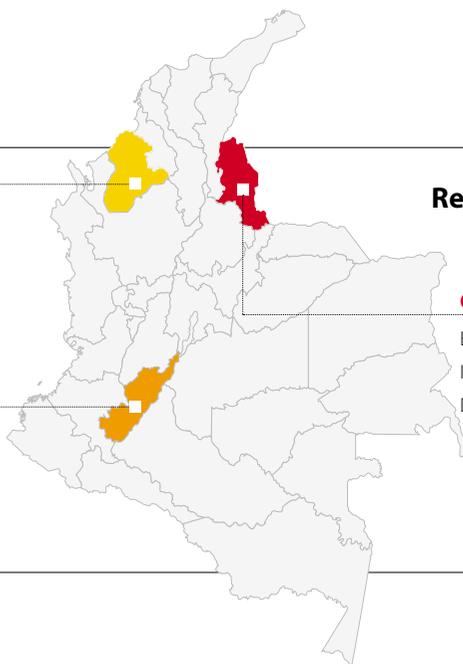
Aula: enriquece las metodologías y prácticas de los docentes para orientar a los niños en las áreas de lenguaje y matemáticas, para que aumenten su comprensión y producción textual, mejoren su aptitud para comunicarse y desarrollen su potencial en pensamiento lógico y operacional.

Montería

Estudiantes beneficiados	10.052
Instituciones educativas	10
Docentes beneficiados	137

Neiva

Estudiantes beneficiados	14.093
Instituciones educativas	10
Docentes beneficiados	230



Resultados de *Escuelas que Aprenden*, 2011

Cúcuta

Estudiantes beneficiados	14.916
Instituciones educativas	10
Docentes beneficiados	168

Total
39.061
Estudiantes beneficiados
30
Instituciones educativas
535
Docentes beneficiados



Familia: promueve la participación de los padres de familia en el fortalecimiento de la escuela de padres, para que con los docentes formulen proyectos enfocados en mejorar la calidad educativa de sus hijos, de acuerdo con las necesidades que han identificado para su formación.

Las secretarías de educación de cada ciudad nos apoyaron y seleccionaron diez instituciones educativas, de acuerdo con los siguientes requisitos:

- ▶ Resultados de las pruebas Saber: identificación de la necesidad de que los estudiantes de la institución mejoren sus competencias en lenguaje y matemáticas.
- ▶ Disposición al cambio.
- ▶ Evaluación y estabilidad de los docentes de planta.
- ▶ Ubicación en zonas de alta vulnerabilidad.
- ▶ Zonas de alta operación de la Organización Terpel.

Iniciamos con talleres sobre fundamentos y estrategias pedagógicas en matemáticas, plan de mejoramiento institucional, comprensión lectora y producción textual en lenguaje.

Durante los treinta meses que dura la etapa de consolidación implementaremos un sistema de medición y evaluación constante, que nos permitirá determinar su contribución a cada institución educativa.

Montería, Neiva y Cúcuta son las tres primeras ciudades donde lanzamos, en el 2011, la alianza de Escuelas que Aprenden®. ▲





Diseña el cambio® y The Leader in me®: programas que potencian el liderazgo

Estos programas son reconocidos globalmente, por su innovación y éxito para generar competencias de liderazgo en niños, niñas y jóvenes estudiantes. A partir del 2012, instituciones educativas ubicadas en zonas de alta vulnerabilidad podrán beneficiarse con sus metodologías.

La Fundación Terpel recibió los derechos para la implementación de cada uno de estos programas en Colombia durante el 2011.

Fondo Educativo a la Excelencia Terpel

El Fondo Educativo a la Excelencia Terpel es una iniciativa de la Fundación, con la que promovemos el acceso y la retención en el sistema de educación superior de alta calidad de jóvenes de estratos 1 y 2 principalmente, con excelentes logros en sus estudios y alto desempeño en valores y liderazgo. Con el Fondo cofinanciamos su matrícula, en alianza con universidades regionales de primer nivel, apoyamos parte de su manutención y les garantizamos apoyo psicológico y asesoría profesional.



40 estudiantes beneficiados por el Fondo Educativo a la Excelencia Terpel en 6 universidades privadas de diferentes regiones de Colombia. ▲

Una vez que se gradúan, los estudiantes pagan un porcentaje al Fondo, para que más personas en su misma condición puedan acceder a este privilegio.

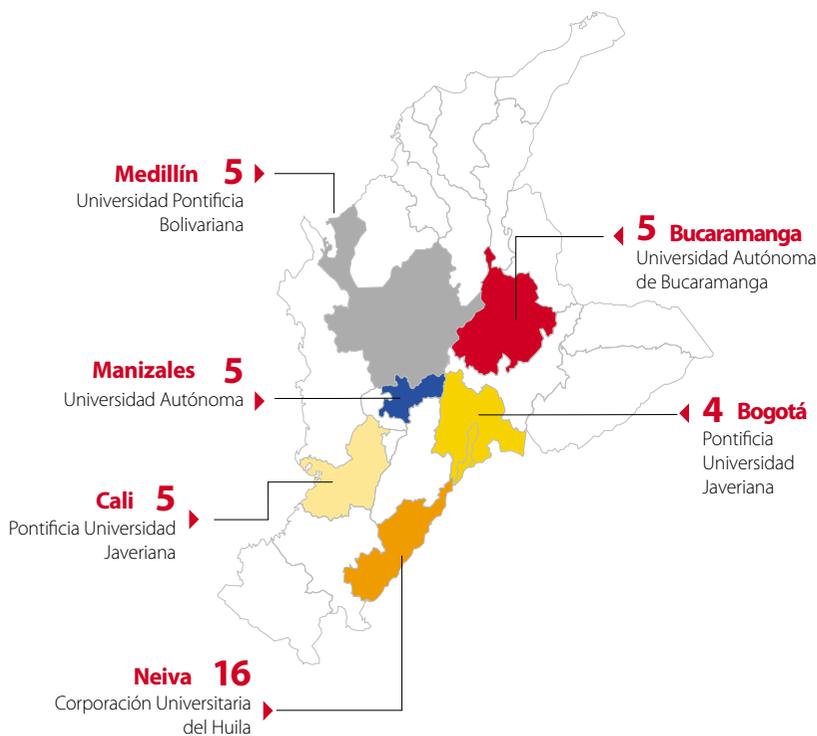
Contamos con la operación de Lumni Colombia y constituimos

alianzas con las universidades de La Sabana, Autónoma de Bucaramanga, Pontificia Universidad Javeriana, Corporación Universitaria del Huila, Universidad Autónoma de Manizales y la Pontificia Universidad Bolivariana.

Estos programas son reconocidos globalmente, por su innovación y éxito para generar competencias de liderazgo en niños, niñas y jóvenes estudiantes.

Fondo Educativo a la Excelencia Terpel

Número de beneficiados por el Fondo educativo a la excelencia Terpel



Total	40
Total de estudiantes patrocinados por el Fondo Educativo a la Excelencia Terpel	
216.571	
Inversión total (cifras en USD)	
127	
Total de solicitudes recibidas	



10. En el caso de la ciudad de Medellín, el desarrollo del programa se enmarcó en el plan de gobierno de la Alcaldía "Medellín también educa".

Ruta que Enseña Ciudad y Salidas que Enseñan Ciudad: programas para el desarrollo de competencias ciudadanas, al servicio del país

La Fundación Terpel inició actividades en el 2005, a través de la ejecución de estos dos programas, con el propósito de desarrollar competencias ciudadanas entre los habitantes de diferentes ciudades.

Actualmente ofrecemos asesoría técnica y cofinanciación, mientras que esas ciudades adoptan los programas y les dan continuidad en Bogotá, Cali, Manizales y Medellín¹⁰.

El proceso de entrega a las ciudades contempla la transferencia de conocimiento a través de asesoría técnica, formulación de guías de implementación y una metodología que les permite a las administraciones locales y a los aliados operarlos por sí mismos.

Salidas que enseñan ciudad: sus beneficiarios en cifras

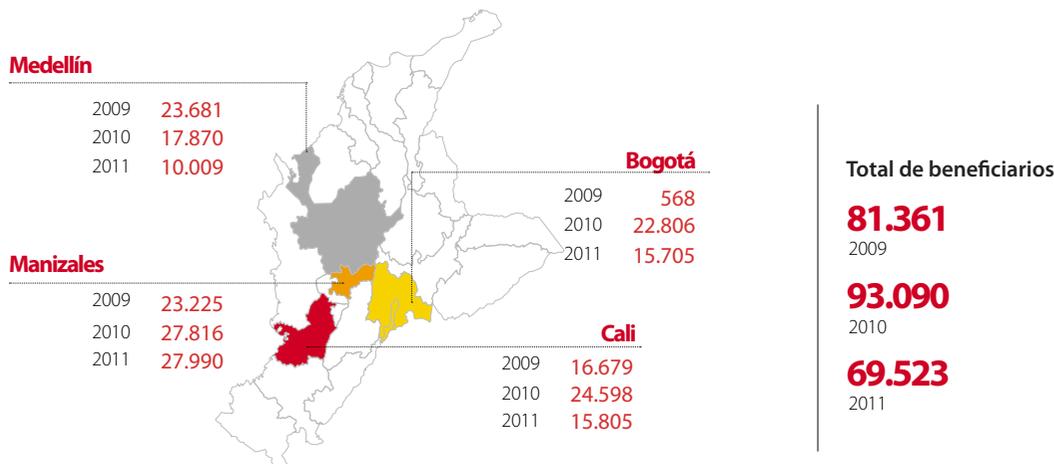
Impacto consolidado anual	2009	2010	2011
Instituciones educativas beneficiarias	183	84	84
Docentes beneficiados	1.532	895	997
Estudiantes beneficiados	56.041	78.785	28.665

Impacto por ciudad	2009	2010	2011
Manizales			
Porcentaje de instituciones educativas públicas	54%	54%	33%
Total de estudiantes movilizados	13.941	12.563	14.701
Medellín			
Porcentaje de instituciones educativas públicas	57%	57%	51%
Total de estudiantes movilizados	42.100	66.222	13.964

Gracias a la ejecución de estos programas durante tres años consecutivos, los estudiantes mostraron más interés por conocer la ciudad, por reconocer el entorno y aumentar el sentido de pertenencia frente a la participación ciudadana. ▲



Ruta que enseña ciudad: sus beneficiarios en cifras



En alianza con gobiernos locales hemos formado mejores ciudadanos

Resumen de los temas más relevantes tratados en entrevista con Ana Lucía Hincapié Correa, Subsecretaria de Educación de la Alcaldía de Medellín, 2008 – 2011

“Los principales resultados de la alianza con la Fundación Terpel para ejecutar los programas Ruta y Salidas que enseñan ciudad son:

- ▶ *La permanencia por ocho años del programa Medellín también educa, con el modelo de pedagogía activa para la formación ciudadana.*
- ▶ *El posicionamiento de las salidas pedagógicas como una herramienta importante para la construcción de ciudadanía y el desarrollo de las competencias ciudadanas.*
- ▶ *El aprovechamiento de la ciudad como escenario educador y la aplicación de los principios de ciudad educadora.*

Gracias a la ejecución de estos programas durante tres años consecutivos, los estudiantes mostraron más interés por conocer la ciudad, reconocimiento del entorno, pertenencia al mismo y mayor motivación frente a la participación ciudadana.

El modelo de Salidas que Enseñan Ciudad es reconocido en las instituciones educativas por el impacto que causa en los habitantes el uso de la ciudad con la perspectiva de cultura ciudadana”.

En el 2011 la Fundación Terpel hizo entrega de los programas Ruta que Enseña Ciudad y Salidas que Enseñan Ciudad al Ministerio de Educación Nacional y a los gobiernos locales, a través de la transferencia de conocimiento y asesoría técnica.

Las guías de implementación contienen:

- ▶ Un módulo y un CD para describir el marco teórico de los programas creados por la Fundación Terpel.
- ▶ Los lineamientos y la caja de herramientas para ejecutar tanto Salidas que enseñan ciudad como *Ruta que enseña ciudad*.



Sugerencias de política pública en los países donde actuamos: en búsqueda de la movilización social

En los países donde operamos participamos como miembros activos y asociados de distintas organizaciones técnicas, científicas y sectoriales afines a nuestra vocación. Estas relaciones nos permiten mantenernos informados sobre el avance de los sectores y negocios de nuestro interés en los aspectos económico, social y ambiental, a la vez que aportamos a su desarrollo y compartimos nuestras buenas prácticas en diversos escenarios.

Para nuestra participación en procesos o comités contemplamos premisas fundamentales, que puedan derivar en recomendaciones para políticas públicas:

- ▶ El beneficio de los países donde estamos presentes prima sobre el beneficio de la Organización Terpel.
- ▶ El foco es el impacto de la política en los países.
- ▶ El trabajo conjunto con empresas del sector es fundamental en la búsqueda del bienestar de los países.

Colaboración con gobiernos nacionales y locales

A través de nuestra gestión institucional tenemos participación directa en los temas que impactan la industria en los países donde estamos presentes.

Es de vital importancia tener un claro conocimiento de quiénes son los actores que influyen en el proceso de creación de políticas públicas, de las regulaciones y demás actuaciones administrativas que puedan incidir en nuestro objeto social y la sociedad.

Hemos logrado un tipo de relación que nos posiciona como un actor que aporta insumos fundamentales a los gobiernos locales y nacionales, al transmitirles toda la información que pueda ayudarles para el mejor diseño de sus políticas en la materia.

De Colombia destacamos nuestra participación y liderazgo en los comités temáticos y sectoriales de la Asociación Colombiana de Industriales (ANDI) y de la Asociación Colombiana de Petróleos (ACP). Asimismo en México, como miembros activos del Comité que desarrolla la normatividad para el uso del GNV en este país, para contribuir a hacer viable su consumo masivo; en Perú participamos en mesas de trabajo con transportadores y autoridades municipales de Lima, en las que definimos las ventajas de usar GNV en rutas de transporte público.



Alineación de criterios para la relación con nuestros grupos de interés

Contamos con la herramienta ARCOT (Argumentario Corporativo Terpel), que da lineamientos sobre la posición que debemos adoptar en los temas estratégicos con agremiaciones, gobierno y otros grupos de interés. ARCOT nos ha facilitado la definición de posturas para gestionar, afianzar o crear relaciones de calidad con los grupos de interés de la Organización y la sociedad en general. Estas posiciones se traducen en mensajes que fortalecen no solo la imagen sino la confianza de nuestras partes interesadas.

Participación activa en gremios y organizaciones sociales

Principales asociaciones y comités	Cómo participamos
Colombia	
Asociación Colombiana de Petróleos (ACP) <ul style="list-style-type: none"> • Comité ambiental • Comité de seguridad • Comité de recursos humanos • Comité legal • Comité tributario • Comité de inversiones • Comité de lubricantes • Comité de comunicaciones • Comité económico de Downstream • Comité social 	Estamos presentes de forma activa en todos los comités de esta Asociación, que agrupa a las compañías petroleras privadas en Colombia. Allí tomamos decisiones trascendentales para el futuro de este sector en el país.
Fondo de Aceites Usados (FAU) –de la ACP–	Contribuimos a la adecuada gestión de residuos de lubricantes, gracias al trabajo sectorial liderado por este Fondo.
Asociación Nacional de Industriales (ANDI)	Coadyuvar a perfilar la política pública para mejorar la productividad del país. También, como miembros de la ANDI, nuestro Presidente hace parte de la junta directiva de su seccional en Bogotá, Cundinamarca y Boyacá.
Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA, por su sigla en inglés) y Asociación Latinoamericana y del Caribe de Líneas Aéreas (ALTA)	Participamos activamente en estas dos asociaciones internacionales, a través de la línea de negocio de Aviación.
Fundación Ética Mundial: Comité de ética	Participamos en el intercambio de buenas prácticas en asuntos éticos, para fortalecer nuestra gestión de Buen Gobierno Corporativo.
Comité de negocios inclusivos del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (Cecodes)	Apoyamos este espacio de participación e intercambio de buenas prácticas relacionadas con negocios inclusivos.
Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec)	Aportamos con proyectos de innovación y desarrollo, particularmente en los temas relacionados con lubricantes y combustibles de aviación.
Otros Colombia	
<ul style="list-style-type: none"> • Instituto de Auditores Internos de Colombia • Federación Colombiana de Transportadores de Carga por Carretera (Colfecar) 	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación de Control, Auditoría y Seguridad de Tecnologías de la Información
Ecuador	
<ul style="list-style-type: none"> • Asociación de Industrias Hidrocarburíferas del Ecuador (AIHE) • Cámara de Comercio del Ecuador 	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Colombiana de Recursos Humanos • Consejo Colombiano de Seguridad
México	
<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Administración de la Asociación Mexicana de Gas Natural 	
Panamá	
<ul style="list-style-type: none"> • Asociación de Usuarios de la Agencia del Área Económica Exclusiva Panamá Pacífico • Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá 	
Perú	
<ul style="list-style-type: none"> • Cámara Peruana de GNV - GPGNV • Asociación Automotriz del Perú 	<ul style="list-style-type: none"> • Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

► Nuestros retos corporativos

2012+

Desarrollar programas sociales sostenibles y relevantes para convertirnos en el mejor vecino de las comunidades aledañas.

Lograr un alto impacto en la calidad de la educación a través de los programas de la Fundación Terpel.

Apoyar a las entidades e instituciones locales para el fortalecimiento de las políticas públicas del sector de combustibles e industrial.



La apuesta de Nuestra Evolución

Promover talento con sello Terpel



Nuestro talento humano es el recurso más significativo y cuenta con el Sello Terpel que nos hace únicos. Trabajamos permanentemente para vivir nuestra cultura basada en valores y para traducirla en el mejor servicio para nuestros clientes, en el mayor aporte para la sociedad y el entorno y en un crecimiento integral para nuestra gente.



Cultura con sello Terpel: basada en valores

Asuntos relevantes asociados a este frente en sostenibilidad:

- ▶ 1 Salud y seguridad de todo nuestro equipo.
- ▶ 2 Ambiente laboral.
- ▶ 3 Desarrollo del talento humano.
- ▶ 4 Liderazgo.

La cultura Terpel es uno de los diferenciales y fortalezas de la Organización

Dado nuestro interés en que los colaboradores vivan nuestros valores corporativos, en el 2011 iniciamos un levantamiento de los comportamientos asociados a cada uno, con cerca de 350 colaboradores de distintos niveles en Colombia, Ecuador y Panamá.

Características de nuestros líderes Terpel:

- ▶ Actúa a la luz de sus valores.
- ▶ Busca obtener un desempeño excelente, porque sus comportamientos reflejan las competencias organizacionales y de rol en los niveles deseados.

- ▶ Transfiere el conocimiento, con el objeto de aprovechar oportunidades, y promueve el aprendizaje colectivo.
- ▶ Es líder de su desarrollo.

Porque queremos que nuestros colaboradores vivan los valores corporativos, en el 2011 iniciamos un levantamiento de los comportamientos asociados a cada uno.



Hacer de Terpel la compañía que soñamos es un reto constante para todos nosotros. ▲

Nuestro propósito ser un gran lugar para trabajar

Confianza, camaradería y orgullo: claves de nuestro ambiente laboral

El ambiente laboral es uno de nuestros Objetivos Estratégicos en la perspectiva de aprendizaje del Balanced Score Card de Terpel.

La confianza, la camaradería y el orgullo son para nosotros las relaciones esenciales en la creación de un buen ambiente de trabajo. Se evidencian tanto en el ámbito personal como en el colectivo e influyen en la forma como cada uno

ejerce su liderazgo, así como fortalece su sentido de pertenencia a la Organización.

El enfoque de la gestión de ambiente laboral estuvo enmarcado por la realización, por parte de los líderes de la Organización, de diferentes actividades, orientadas a fortalecer la confianza con sus equipos, el orgullo de sus colaboradores y la fraternidad entre compañeros.

En Colombia, Ecuador y Panamá realizamos las siguientes acciones:

Colombia



- ▶ Divulgación corporativa de resultados de la medición
- ▶ Entrega de las guías para construcción de planes de ambiente laboral.
- ▶ Reconocimiento a los mejores resultados.

Ecuador



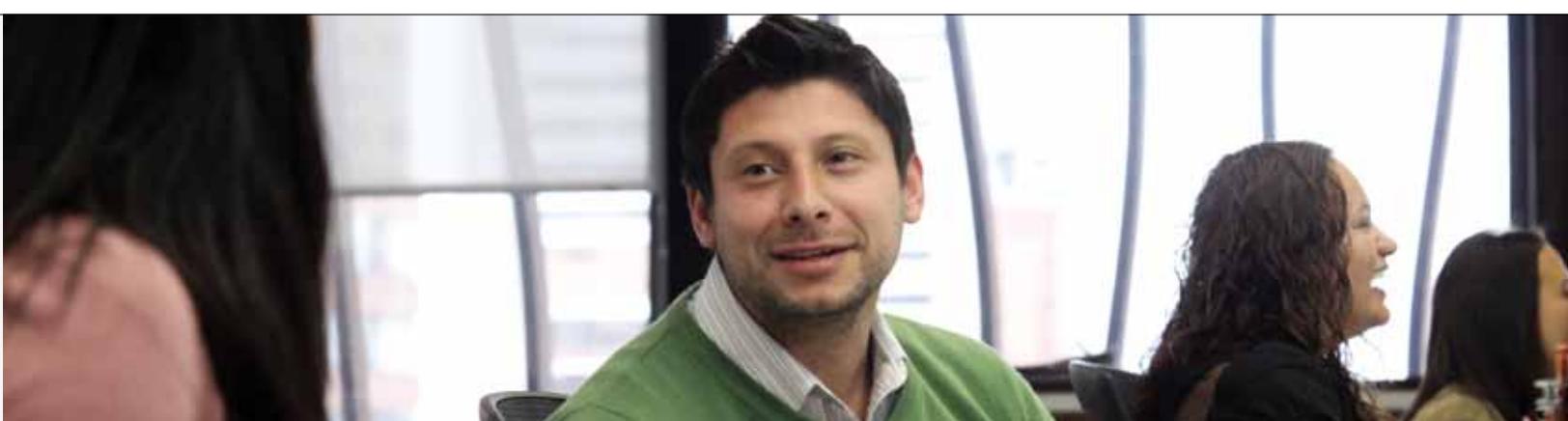
- ▶ Acompañamiento a las áreas con mayor potencial de mejoramiento.
- ▶ Asesoría en la construcción de planes de acción.

Panamá



- ▶ Seguimiento a los planes de acción.
- ▶ Planeación de seguimiento con equipos de trabajo.

En México y Perú se iniciarán acciones en el 2012.





Gestión del ambiente laboral

Las variables de medición del ambiente laboral son: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. Esta evaluación la adelantamos cada dos años, con la metodología del Great Place To Work (GPTW). La más reciente fue en el 2010 e incluyó las operaciones de **Colombia, Ecuador, Panamá y México.**

En el segundo semestre del 2012 se realizará nuevamente la medición, y sus resultados seguirán siendo insumo para que la Organización Terpel sea el lugar en donde todos queremos trabajar.

BienSER hace la diferencia en nuestra gente

La grandeza, expansión y reconocimiento de nuestra Organización son el resultado del compromiso invaluable de nuestro equipo humano, que convierte en realidad metas y sueños retadores.

Todos nuestros esfuerzos se encaminan a lograr que cada uno esté en el lugar correcto, para contribuir a su crecimiento profesional y personal. Por esto, trabajamos en la integralidad de nuestros colaboradores en cuatro áreas fundamentales: cuerpo, mente, corazón y espíritu.

Con BienSER les proporcionamos oportunidades, herramientas y recursos en las cuatro dimensiones de relación:

1 Contigo

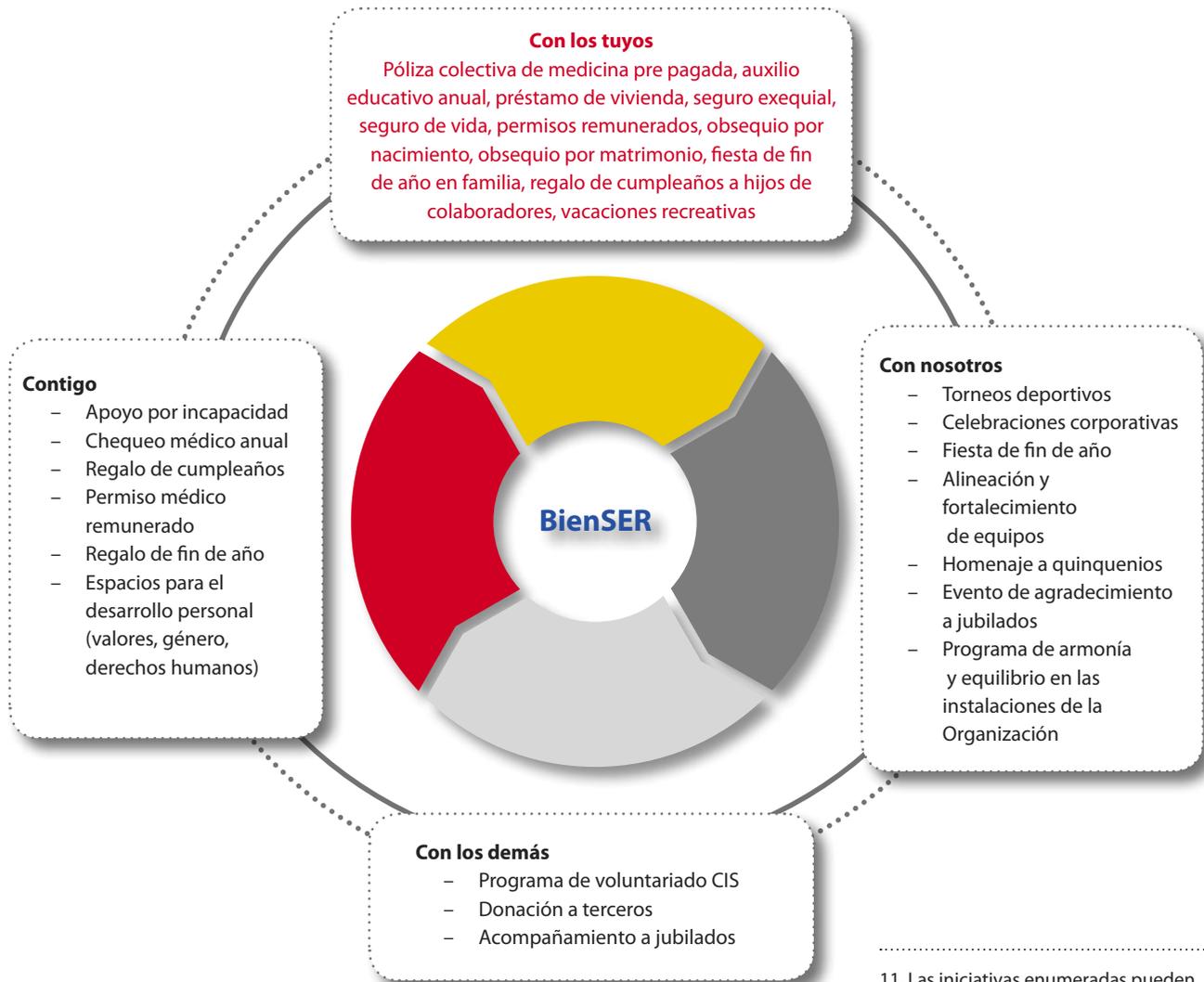
Estamos comprometidos con el crecimiento personal y el reconocimiento de nuestros colaboradores como individuos integrales.

2 Con los tuyos

Integramos a la familia en nuestras iniciativas de bienestar.



Iniciativas y beneficios del programa BienSER¹¹



11. Las iniciativas enumeradas pueden variar de acuerdo con las prácticas de gestión humana de cada país donde estamos presentes.

3

Con nosotros

Brindamos a nuestros colaboradores espacios de integración y alineación con el equipo Terpel.

4

Con los demás

Promovemos la participación activa y comprometida de nuestros colaboradores en el programa de Voluntariado Corporativo - Comités de Inversión Social (CIS) y en actividades sociales en las que puedan transmitir los valores corporativos de la Compañía.

Armonizamos el concepto de BienSER en las instalaciones de las sedes principales en cada regional y logramos generar espacios que permiten equilibrar la salud mental y física de nuestros colaboradores ▲

En Colombia estructuramos el programa BienSER en el 2009, para canalizar las actividades de bienestar desde la perspectiva de nuestros valores corporativos. Los objetivos del programa y su metodología han ido permeando las actividades de bienestar de Ecuador y Panamá.

Armonía en el espacio laboral

Armonizamos el concepto de BienSER en las instalaciones de las sedes principales en cada regional, y logramos generar espacios que permiten equilibrar la salud mental y física de nuestros colaboradores.

Experiencias BienSER

Únete al cuento de una vida libre de violencia contra las mujeres

Realizamos talleres¹² de sensibilización e información sobre equidad de género y derechos humanos, que incluyeron a 610 mujeres de la Organización en Colombia.



12. Los temas ofrecidos en cada taller están enmarcados en la Ley 1257 de 2008, que tiene por objetivo la adopción de normas que garanticen para todas las mujeres una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.

En Terpel estamos comprometidos con el respeto por las mujeres

Acciones realizadas en el 2011

▶ **1** Formación una red virtual de mujeres Terpel.

▶ **2** Generación de herramientas para el desarrollo de un modelo integral de vida basado en el respeto, la colaboración mutua y la generosidad.

Realizamos talleres de sensibilización e información sobre equidad de género y Derechos Humanos, que incluyeron a 610 mujeres de la Organización en Colombia. ▲



Todos por unos mismos valores

- ▶ Las iniciativas de bienestar de Ecuador se enmarcaron en el programa BienSER.
- ▶ En nuestro aniversario en Ecuador realizamos actividades lúdicas, con el objetivo de fortalecer los valores corporativos entre nuestros colaboradores.

Fenalter contigo

A través del Fondo de Empleados Terpel en Colombia (Fenalter) ofrecemos a los asociados y a su grupo familiar un amplio portafolio de servicios, auxilios económicos y facilidades de crédito, y promovemos los beneficios del programa BienSER.

En Ecuador realizamos actividades lúdicas para fortalecer los valores corporativos con nuestros colaboradores.



Viernes Azul

Como parte del trabajo enmarcado en la dimensión *Con los demás*, nuestros colaboradores de Panamá participaron activamente en una jornada nacional de captación de recursos en pro de la erradicación del trabajo infantil. La jornada consistió en vestir una prenda de color azul, símbolo de la campaña, y donar un dólar.



▶ **3** Construcción de apuestas y consignas para incorporarlas en su vida diaria.

▶ **4** Inicio del proceso de formación sobre derechos humanos, dirigido a colaboradores.



En el 2011 inauguramos el edificio corporativo, diseñado con el objetivo de proyectar el valor del respeto por nuestra gente. El edificio fue construido con estándares internacionales, para ofrecer a nuestros colaboradores espacios cómodos. ▲

Edificio corporativo organización Terpel - Bogotá - (Colombia)

Competencias y habilidades: desarrollo de una cultura con sello Terpel

En Terpel atraemos, preparamos y retenemos el talento, que asegure que la estrategia se cumpla. Desarrollamos las competencias que les permiten a las personas encontrar su mayor potencial en el rol que desempeñan. Por esto, las mediciones de desempeño parten de un acuerdo de objetivos entre líder y colaborador, alineado con los objetivos estratégicos de la Organización.

Modelo de competencias alineado a la estrategia

Busca fortalecer el desarrollo de nuestro talento humano y consolidar un servicio diferenciador centrado en el cliente. El modelo aplica actualmente para **Colombia, Ecuador y Panamá**.

Diagnóstico 360 grados: un desempeño de competencias integral

Las acciones de desarrollo del modelo contemplan diferentes estrategias y porcentajes de dedicación:

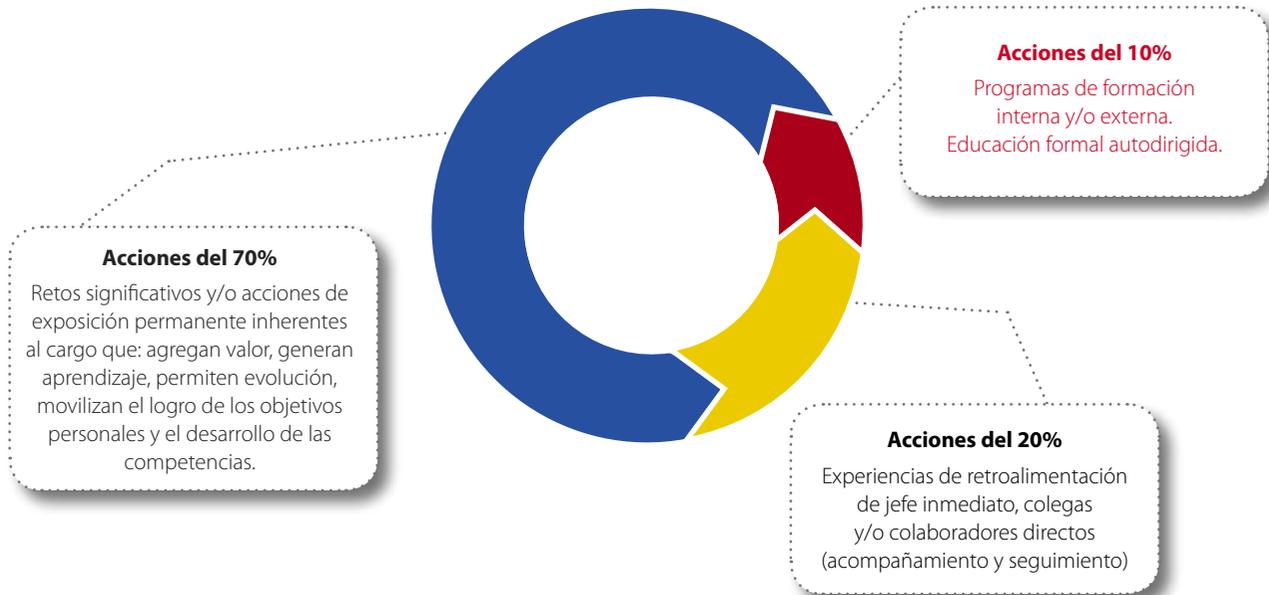
Identificar fortalezas y oportunidades de crecimiento es una tarea que nos permite evaluar y retroalimentar nuestro desempeño y así alcanzar las metas propuestas.

- ▶ En **Colombia, Ecuador y Panamá**, realizamos la segunda medición de competencias en los niveles de vicepresidentes, directores, jefes,
- ▶ asesores, supervisores y analistas de la Organización. Al equipo de 34 gerentes aplicamos la evaluación del *Assessment Center*.
- ▶ En **México y República Dominicana** formalizaremos una estructura de competencias, con base en las descripciones y evaluaciones de cada cargo y colaborador, para alinear sus competencias con la gestión de su desarrollo.
- ▶ En Perú desarrollaremos procesos de formación, según las necesidades del país.



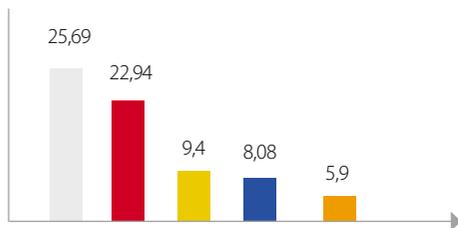
A través de la plataforma tecnológica GenT gestionamos la información del modelo de competencias y realizamos el seguimiento al proceso de cada colaborador, para la construcción de los planes de desarrollo grupales. ▲

Modelo de Desarrollo 70/20/10



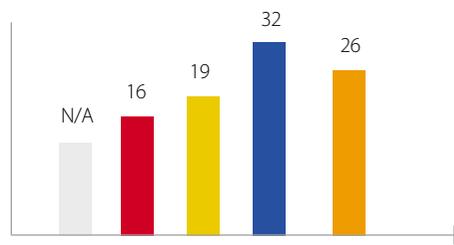
Promedio de horas de formación 2011

Colombia



- Vicepresidentes
- Gerentes
- Directores
- Jefes/Asesores
- Otras categorías profesionales

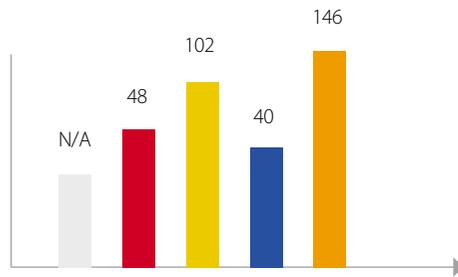
Ecuador



- Vicepresidentes
- Gerentes
- Directores
- Jefes/Asesores
- Otras categorías profesionales

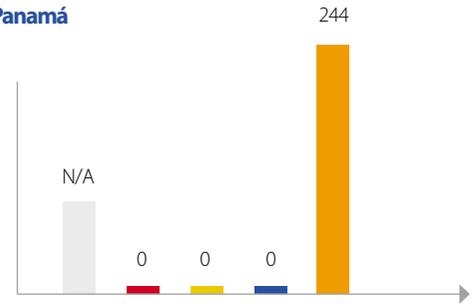


México



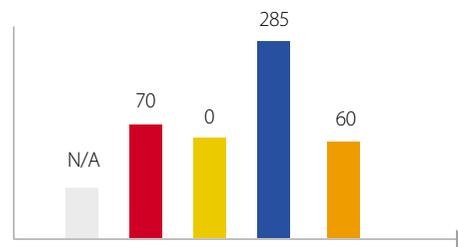
- Vicepresidentes
- Gerentes
- Directores
- Jefes/Asesores
- Otras categorías profesionales

Panamá



- Vicepresidentes
- Gerentes
- Directores
- Jefes/Asesores
- Otras categorías profesionales

Perú



- Vicepresidentes
- Gerentes
- Directores
- Jefes/Asesores
- Otras categorías profesionales

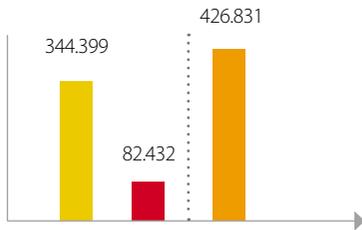


Nuestras estrategias para la creación de un entorno seguro y saludable en todos nuestros centros de trabajo, están encaminadas a la prevención de accidentes a la promoción de la salud entre nuestros colaboradores. ▲

Inversión anual en programas de formación dirigidos a colaboradores

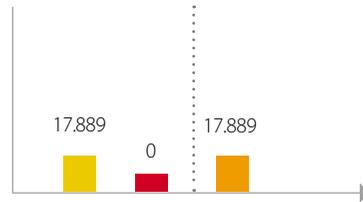
Inversión en programas de formación 2011
(cifras en USD)

Colombia



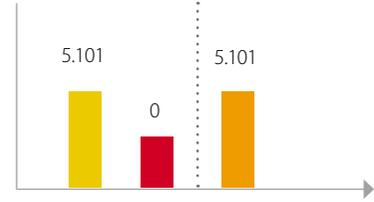
- Plan general
- Plan de entrenamiento específico
- Total inversión en formación

Ecuador



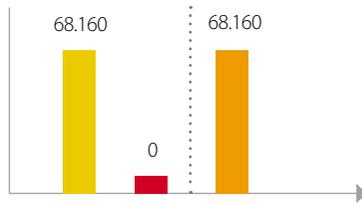
- Plan general
- Plan de entrenamiento específico
- Total inversión en formación

México



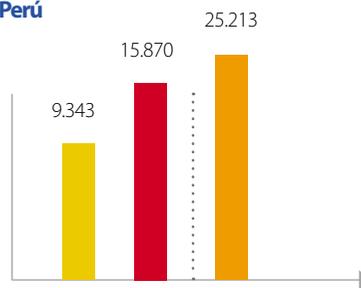
- Plan general
- Plan de entrenamiento específico
- Total inversión en formación

Panamá



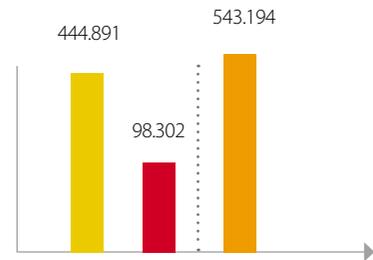
- Plan general
- Plan de entrenamiento específico
- Total inversión en formación

Perú



- Plan general
- Plan de entrenamiento específico
- Total inversión en formación

Total



- Plan general
- Plan de entrenamiento específico
- Total inversión en formación

En el 2011 invertimos 543,194 dólares en programas de formación dirigidos a nuestros colaboradores en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.



Los talleres de Liderazgo Grandioso, aportan a la formación de valores en nuestros líderes, promoviendo el uso de herramientas que se verán reflejadas en sus comportamientos.



Gestión del liderazgo: Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva®

Uno de los principales programas de desarrollo y formación, a través del cual fortalecemos las competencias y habilidades de nuestros colaboradores, es el de Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva¹³. Desde el 2008 lo hemos implementado en **Colombia**, y sucesivamente en **Ecuador** y **Panamá**, con colaboradores de todos los niveles (alta dirección, jefes, analistas, técnicos y operadores).

Los talleres de Liderazgo Grandioso, como los hemos denominado dentro de la Organización, aportan a la formación de valores en nuestros líderes, promoviendo el uso de herramientas que se verán reflejadas en sus comportamientos.

Talleres en el 2011

- ▶ **Focus.** Es un taller que tiene por objetivo optimizar la efectividad, la capacidad de planificación, el manejo del tiempo y la productividad de nuestros colaboradores, además de brindarles herramientas para que logren sus más altas prioridades. Participaron jefes, supervisores, asesores y administradores.

▶ **Maximizador de Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva®.**

Estuvo dirigido a colaboradores sin personal a cargo y tuvo por objetivo incrementar la efectividad y el impacto de su rol actual, aumentar su influencia y facilitarles la identificación de sus propios talentos y habilidades.

Dado que **México** y **Perú** se integraron recientemente al Sistema de Gestión Organizacional de la Compañía, estamos evaluando la manera como desarrollaremos el programa en esos países, teniendo en cuenta la cultura corporativa.

Indicador del Coeficiente de Liderazgo

Buscamos que la autonomía y la capacidad de toma de decisiones sean competencias preponderantes en el día a día de nuestra actividad. Con la medición del Coeficiente de Liderazgo transmitimos la confianza que se ha depositado en todos nuestros colaboradores y validamos el impacto que el programa de liderazgo ha tenido en ellos.

En Colombia realizamos por segunda vez esta medición, con la participación de personas de diversos niveles, desde la alta dirección hasta aquellos que no tienen equipo a cargo, y superamos los índices esperados.

13. Basado en el programa homónimo, de propiedad intelectual de FranklinCovey.



Alineación estratégica alta gerencia - Bogotá - (Colombia)

Gestión del desempeño: las competencias imprimen el sello Terpel al desempeño individual y a los resultados de la Organización

El modelo de gestión del desempeño por objetivos nos permite alinear las metas organizacionales con las metas individuales.

Paga variable: en equipo ganamos más

- ▶ Nuestra gente recibe una bonificación, tanto por los logros de la Compañía como por su aporte individual. El 85% del bono depende de los resultados corporativos y el 15% de los individuales. Se hace merecedor quien alcance los resultados requeridos en la evaluación del desempeño y cumpla sus metas.
- ▶ Nuestra intención es seguir fortaleciendo transversal y homogéneamente este esquema en todos los países donde estamos presentes, para recompensar los logros y superar las expectativas y metas planteadas.

Porcentaje y número de empleados que aplican regularmente evaluaciones de desempeño

Empleados que aplican regularmente evaluaciones de desempeño*	Colombia	Ecuador	Panamá	Perú
Porcentaje**	53%	12%	40%	100%
Número de empleados	640	4	109	58

* En México no aplicamos evaluaciones de desempeño.

** Porcentaje con respecto al total de los empleados. Todos los porcentajes se calcularon sobre la base del total de empleados directos en cada país.

Porcentaje de empleados que aplican regularmente evaluaciones de desempeño por categoría profesional

Categoría profesional*	Colombia	Ecuador	Panamá	Perú
Alta dirección (presidente, vice-presidentes, gerentes y directores)	90%	100%	100%	100%
Cargos profesionales (jefes y analistas)	75%	0%	100%	100%
Cargos operativos	0%	0%	0%	100%

* En México no aplicamos evaluaciones de desempeño.

En la segunda medición del Coeficiente de Liderazgo de nuestros colaboradores logramos una extraordinaria calificación de 87. ▲



Talento de clase mundial

Las Convocatorias Terpel garantizan que nuestros colaboradores puedan tener la primera opción de cargos disponibles. En Colombia, el 64% de las vacantes fueron cubiertas con personal interno.

Convocatorias Terpel

Como un reconocimiento a nuestro talento humano, la primera fuente de búsqueda a la que acudimos cuando se origina una vacante es la interna, siempre y cuando el perfil correspondiente exista en la Compañía; de lo contrario, hacemos una convocatoria externa. Los valores de respeto y confianza hacia nuestra gente los aplicamos en todos los países en donde operamos.

En el actual enfoque de Convocatorias Terpel no hay ganadores ni perdedores, pues el hecho de ser convocado es una invitación a un proceso de retroalimentación y de avance en el desarrollo de los participantes. Esta perspectiva ha fortalecido el programa y ha permitido crecer en credibilidad y transparencia frente a nuestros colaboradores.

128

Número de Convocatorias Terpel abiertas y de colaboradores seleccionados

Categoría profesional*	Número de convocatorias Terpel abiertas en 2011	Porcentaje de colaboradores seleccionados
Colombia	117	64%
Ecuador	2	50%
México	8	100%
Panamá	5	80%
Perú	18	61%



Equipo de operaciones (República Dominicana)

Integración y evolución de Terpel con GNV

La integración de la línea de Gas Natural Vehicular (GNV) a Terpel, que iniciamos en Colombia en el 2008, se considera uno de los principales logros del 2011, al manejar con pertinencia y de forma sistemática los efectos que produjeron las transformaciones estructurales de nuestra Compañía en nuestra gente, en la operación y en nuestros clientes, y en lograr muy buenos resultados económicos y en ambiente laboral.

Este proceso lo alineamos con el programa de liderazgo y con las metas corporativas, lo cual permitió que nuestros colaboradores provenientes de gazel se sintieran motivados y que las áreas encargadas resolvieran con rapidez las incongruencias de los sistemas.

Realizamos foros y reuniones para recoger entre los colaboradores sus percepciones, expectativas y sensaciones respecto a la integración, y para compartirles las implicaciones de la misma.

- ▶ En Colombia, a lo largo de este ejercicio de integración, se han mantenido las mejores condiciones de ambiente organizacional y los altos

estándares de prestación del servicio en las EDS.

- ▶ En México se está reestructurando el modelo de negocio con un enfoque sostenible y en el marco de los lineamientos dados por Colombia.
- ▶ En Perú se han dado las recomendaciones y lineamientos de Colombia a la Junta Directiva y a la alta dirección.

El cuidado de nuestra gente, su salud y seguridad: características del sello Terpel

El liderazgo de nuestros colaboradores en los temas de salud y seguridad se hace evidente a través del hábito de autocuidado y de la atención a la integridad de los demás.

El Sistema Integrado de Gestión de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) es el marco a través del cual les proporcionamos un ambiente de trabajo seguro y saludable a nuestros colaboradores. Este sistema aplica en Colombia, y varios de sus programas y buenas prácticas las hemos extendido a Ecuador y Panamá.

En México y Perú realizamos actividades para el cuidado y la seguridad de nuestros colaboradores, que aunque no se enmarcan en el SSAC, cumplen con rigurosidad los requerimientos legales y normativos.

El Sistema Integrado de Gestión de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) es el marco a través del cual les proporcionamos un ambiente de trabajo seguro y saludable a nuestros colaboradores.



Infraestructura adecuada y procedimientos formales

- ▶ **1** Realizamos actividades periódicas de identificación, evaluación y control de aspectos, impactos, peligros y riesgos relacionados con los ambientes de trabajo de nuestros colaboradores.
- ▶ **2** Gestionamos la seguridad industrial y la salud ocupacional con un enfoque preventivo y de seguimiento al panorama de riesgos.
- ▶ **3** Formalizamos nuestros procedimientos y los divulgamos en el Manual de seguridad, salud, ambiente y calidad.

Adaptaciones ergonómicas a los puestos de trabajo de nuestros colaboradores.



Comportamientos seguros

El autocuidado y la responsabilidad grupal son fundamentales para tener un entorno laboral saludable y seguro.

Colombia

7 hábitos para ser más seguros

Este programa ha sido una herramienta fundamental para aumentar los niveles de seguridad en las operaciones y para que nuestros colaboradores se comprometan con la realización de labores y tareas de forma segura para ellos, sus compañeros, el ambiente y la Organización.

En el 2011 desarrollamos este programa, para motivar y formar a 432 colaboradores del área de operaciones de 31 centros de trabajo en **Colombia**.

Una vez que cubramos todas las regionales y centros de trabajo en el país, lo aplicaremos en Ecuador y Panamá.

Gente Sana y Gente Dinámica

Por cuenta de la Organización, durante la semana de la Gente Sana y Segura realizamos exámenes médicos y paraclínicos a nuestros colaboradores, para identificar su estado de salud y realizar detección temprana de signos y síntomas

que sin tratamiento pudieran desencadenar enfermedades. En el 2011 alcanzamos una cobertura del 96% e incluimos nuevos exámenes, con el objetivo de identificar de manera preventiva problemas respiratorios.

A través del programa Gente Dinámica, cuyo objetivo es prevenir lesiones y enfermedades osteomusculares, incrementando la cobertura en un 44%.

Brigadistas

En Terpel contamos con grupos de respuesta a emergencias, conformados por 408 brigadistas entrenados y capacitados en primeros auxilios, control de incendios, evacuación, rescate y control de derrames.

Ecuador

- ▶ 1 Revisamos los riesgos y realizamos planes correctivos en seguridad industrial y aspectos ergonómicos.
- ▶ 2 Realizamos simulacros periódicos y exámenes médicos.
- ▶ 3 Implementamos programas de prevención en Estaciones de Servicio (EDS).



El autocuidado y la responsabilidad grupal son fundamentales para tener un entorno laboral saludable y seguro ▲

México

- ▶ 1 Analizamos riesgos y desarrollamos planes de acción en salud y seguridad.
- ▶ 2 Realizamos el programa de pausa activa para nuestros colaboradores.
- ▶ 3 Pusimos en marcha procesos de capacitación y formación sobre comportamientos para generar hábitos seguros.

Panamá

- ▶ 1 Implementamos el programa Estilo de Vida Saludable, con exámenes médicos, de laboratorio y de nutrición, y generamos espacios dirigidos a desarrollar actividades físicas y a divulgar hábitos saludables.
- ▶ 2 Celebramos la semana de la Gente Sana, para generar conciencia sobre temas como osteoporosis, cáncer de cérvix, alcoholismo y drogadicción, entre otros.
- ▶ 3 Realizamos capacitación en primeros auxilios y atención de emergencias.

Perú

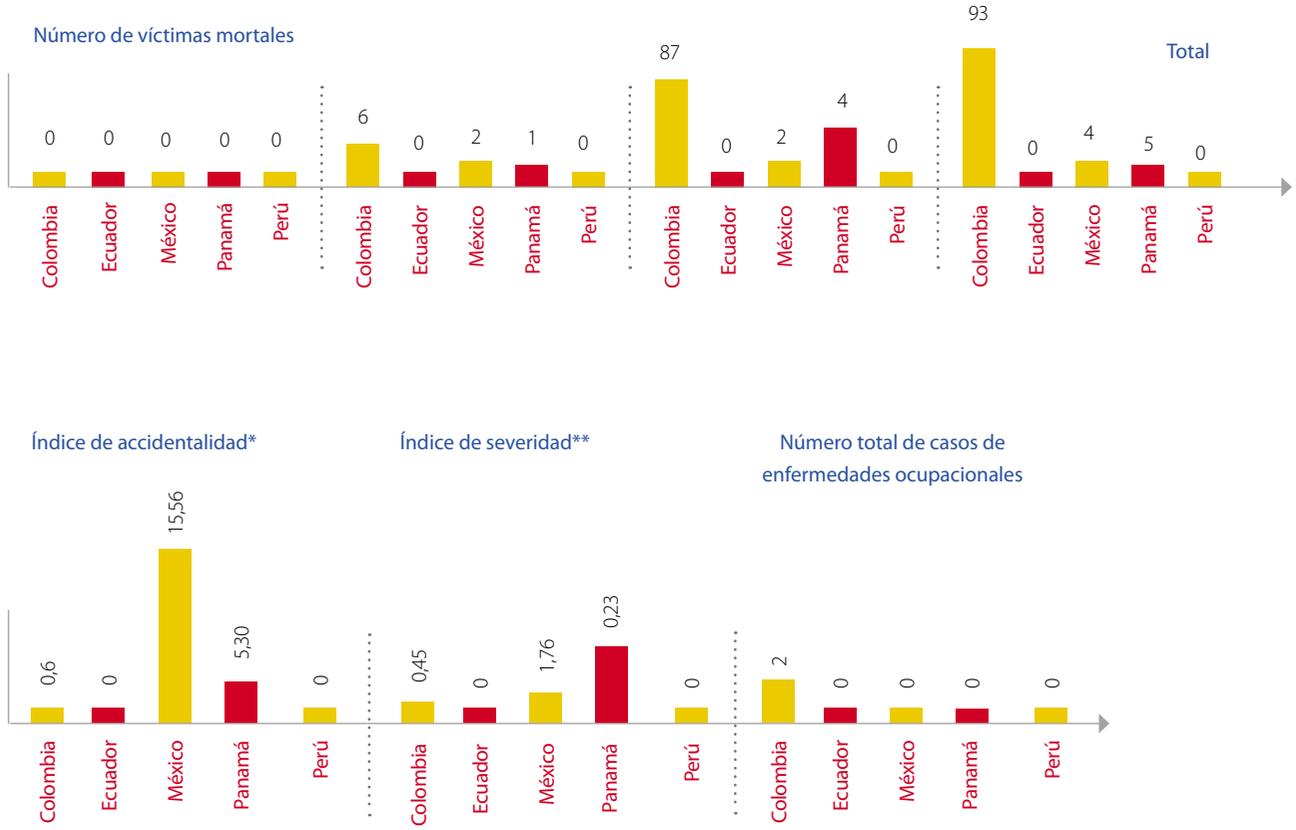
- ▶ 1 Asumimos el compromiso de implementar un sistema de gestión en salud, seguridad y ambiente.
- ▶ 2 Desarrollamos entrenamientos para emergencias, primeros auxilios, evacuación y planes de contingencia.
- ▶ 3 Realizamos campañas de prevención en salud, que contribuyeron a disminuir el ausentismo laboral.

Pusimos en marcha procesos de capacitación y formación sobre comportamientos para generar hábitos seguros.



Reporte de accidentalidad, enfermedades ocupacionales y ausentismo, 2011

Nuestras estrategias para la creación de un entorno seguro y saludable en todos nuestros centros de trabajo, están encaminadas en la prevención de accidentes y en la promoción de la salud entre nuestros colaboradores.

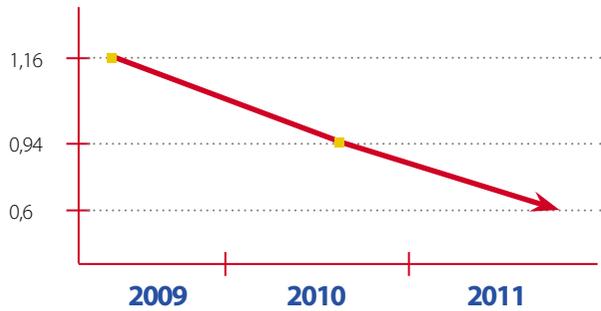


*Número total de accidentes sobre el total de horas trabajadas por un millón.
 **Número de horas hombre perdidas/horas hombre trabajadas por cien.

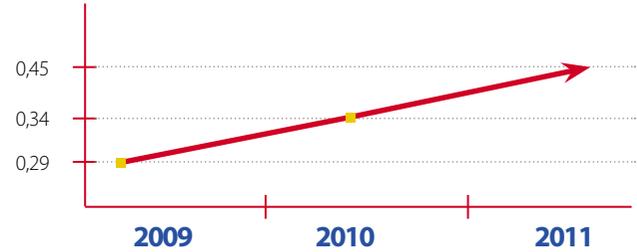


Nuestras estrategias están encaminadas en la prevención de accidentes y promoción de la salud entre nuestros colaboradores ▲

Índice de accidentalidad/Colombia



Índice de severidad/Colombia



Número total de días perdidos en el año por incapacidad	2010	2011
Colombia	7.428	5.210
Ecuador	No disponible	0
México	No disponible	663
Panamá	495	84
Perú	No disponible	0

El autocuidado y la responsabilidad grupal son fundamentales para tener un entorno laboral saludable y seguro.

La comunicación interna es la vía para alinear a nuestra gente hacia la estrategia de la Organización

Un líder Terpel es un líder que comunica

Comunicación para la Excelencia es una iniciativa que se ha puesto en marcha en Colombia, para fomentar la comunicación personal de doble vía entre líderes y colaboradores, con el propósito de compartir los asuntos estratégicos de la compañía y así lograr la comprensión y alineación en torno a ellos.

En el 2011 llevamos a cabo dos ejercicios de esta metodología, y su ejecución fue comprobada posteriormente, mediante una encuesta telefónica de colaboradores de manera aleatoria. En promedio, el 72% de los colaboradores encuestados manifestaron que su jefe realizó con ellos el ejercicio de Comunicación para la Excelencia.

Esta iniciativa de comunicación personal permite la retroalimentación, favorece el sentido de participación y contribuye a reforzar las posiciones de liderazgo en la Organización.

Alineación de nuestra estrategia

Tradicionalmente llevábamos a cabo reuniones anuales de alineación estratégica con el equipo de vicepresidentes y gerentes. En el segundo semestre del 2011, a fin de hacer más sólida y ágil la evolución de nuestra estrategia, realizamos dos ejercicios de alineación con el llamado "equipo directivo ampliado", que por primera vez incluyó a directores, pues Terpel reconoce que son importantes agentes de cambio en los desafíos organizacionales. Estos dos eventos convocaron a más de 100 directivos en Colombia, para hacerlos partícipes de la construcción de la estrategia corporativa y competitiva de los próximos años.



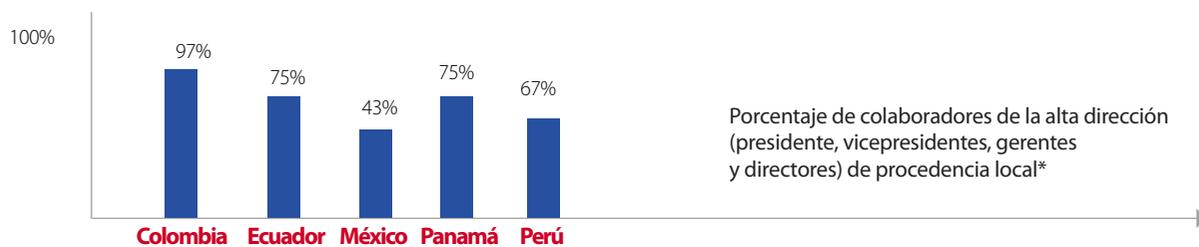
Nuestra gente en cifras

Empleos directos 2011	Consolidado 2010	Consolidado 2011
Término indefinido	1.611	1.636
Término fijo	106	155
Total	1.717	1.791

Empleos directos*	Colombia 2010	Colombia 2011	Ecuador 2010	Ecuador 2011	México 2010	México 2011	Panamá 2010	Panamá 2011	Perú 2010	Perú 2011
Término indefinido	1.172	1.198	29	27	99	96	260	268	51	47
Término fijo	95	137	1	7	0	0	5	0	5	11
Total	1.267	1.335	30	34	99	96	265	268	56	58

* No se contemplan aprendices, jubilados ni expatriados.

Generación de empleo local



*Nacidos en cada país donde opera Terpel.

Colaboradores según género y tipo de cargo/Consolidado

Niveles profesionales	2010			2011		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Cargos directivos (presidente y gerentes)	14	48	62	9	34	43
Cargos ejecutivos (directos)	31	54	85	33	54	87
Cargos profesionales (jefes, asesores, supervisores y analistas)	325	349	674	214	493	707
Cargos operativos (técnicos y operarios)	302	594	896	426	528	954
Total	672	1.045	1.717	682	1.109	1.791

Colaboradores que dejaron su empleo durante el 2011, de acuerdo con la causa del retiro/Colombia

Causa del retiro	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	Total
Despido	29	1	2	47	0	79
Mutuo acuerdo	8	0	1	5	8	22
Renuncia	72	2	40	69	8	191
Jubilación	5	0	0	0	0	5
Fallecimiento en servicio activo	0	0	0	0	0	0
Otros*	2	0	0	18	0	20
Total	116	3	43	139	16	317

* Incluye culminación de contrato a término fijo y culminación del periodo de prueba.

Nuestros retos

2012+

Garantizar que los colaboradores apropien el modelo de sostenibilidad para que puedan difundirlo y vivirlo en su cotidianidad para la toma de decisiones.

Considerar aspectos de sostenibilidad en las metas personales de los colaboradores.

Potencializar programas que contribuyan al equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional de nuestros colaboradores.

Fomentar el orgullo y sentido de pertenencia de los colaboradores por la Organización Terpel, como una compañía sólida, responsable y comprometida con el desarrollo sostenible.



La Apuesta de Nuestra Gestión

Actuar con ética, transparencia
y respeto por los Derechos Humanos



Sustentamos todos nuestros mecanismos de autorregulación, cumplimiento y gobierno corporativo en una cultura basada en valores que garantizan una gestión ética y transparente a nuestros accionistas y demás grupos de interés. Estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos a lo largo de nuestra cadena de valor y promovemos su respeto entre otros actores de la sociedad.



Buen Gobierno: la base de nuestra ética y transparencia

Nuestro modelo de Buen Gobierno Corporativo está fundamentado en procesos que aseguran una adecuada gobernabilidad y en un compromiso de autorregulación ética. Lo aplicamos rigurosamente en **Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú**, y a partir del 2012 en República Dominicana.

Asuntos relevantes asociados a este frente en sostenibilidad:

- ▶ 1 Buen Gobierno Corporativo
- ▶ 2 Respeto de los derechos humanos

Código de buen gobierno

▶ 01

Accionistas

- ▶ Asamblea General de Accionistas
- ▶ Reglamento de Accionistas
- ▶ Derechos de accionistas
- ▶ Transacciones con partes relacionadas
- ▶ Oficina de Atención al Accionistas

▶ 02

Junta Directa

- ▶ Junta Directiva
- ▶ Reglamento Junta Directiva
- ▶ Autoevaluación de accionistas
- ▶ Manejo de conflictos de interés
- ▶ Comité de Auditoría y Buen Gobierno Corporativo
- ▶ Comité de Compensación y Beneficios

▶ 03

Administradores Empleados

- ▶ Código de Conducta
- ▶ Comité de Ética y Cumplimiento
- ▶ Manejo de conflictos de interés
- ▶ Oficina de Cumplimiento
- ▶ Política de Ética y Antisoborno
- ▶ Política de Prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- ▶ Mecanismos de protección de la confidencialidad

▶ 04

Órganos de control

- ▶ Revisor fiscal
- ▶ Auditoría externa
- ▶ Auditoría interna

En la Organización Terpel contamos con 286 accionistas, a quienes garantizamos la rentabilidad de su inversión. ▲

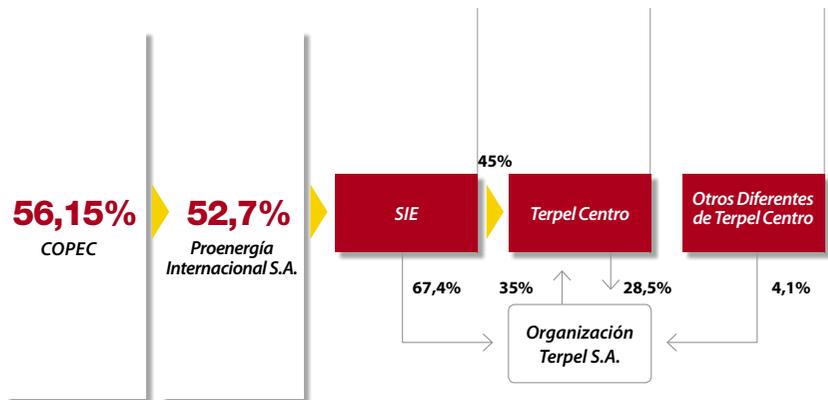


Órganos e instrumentos para una adecuada gobernabilidad

Nuestros órganos y mecanismos de gobierno aseguran un adecuado direccionamiento y una alta capacidad de gobernabilidad.

En cada país en el que operamos tenemos una Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de gobierno (Junta General de Socios en Ecuador) y una Junta Directiva¹⁴ como el principal ente administrador.

Composición accionaria



14. Directorio en Ecuador, Consejo de Administración en México.

En cada país en el que operamos tenemos una Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de gobierno (Junta General de Socios en Ecuador) y una Junta Directiva.



En el 2011 realizamos ajustes a la sección de la página web dirigida a nuestros accionistas, para facilitarles el acceso a la información de forma más interactiva y con total garantía de confidencialidad ante terceros. ▲

Combustibles Ecológicos Mexicanos S.A. de C.V.

90,33%
GNC Inversiones S.A.S.

9,66%
Otros accionistas

Servicios Ecomex S.A. de C.V.

98%
Combustibles Ecológicos Mexicanos S.A. de C.V.

2%
Servicios de Personal y Ecológicos S.A. de C.V.

Servicios de Personal y Ecológicos S.A. de C.V.

99,99%
Combustibles Ecológicos Mexicanos S.A. de C.V.

0,0025%
GNC Inversiones S.A.S.



Mexico

Peruana de Gas Natural S.A.C.

50%
Peruana de Combustible S.A.C.

50%
GNC Inversiones S.A.S.

Pgn Gas norte S.A.C.

25%
Peruana de Combustible S.A.C.

50%
Peruana de Gas Natural S.A.C.

25%
Gazel S.A.S.

Pgn Gas sur S.A.C.

25%
Peruana de Combustible S.A.C.

50%
Peruana de Gas Natural S.A.C.

25%
Gazel S.A.S.

Petrolera Nacional, S.A.



Transmarine Transportation and Barging Corporation



Orlyn, S.A.



Fuel Petroleum Services S.A.



Panamá

Colombia

Gazel S.A.S.



GNC Inversiones S.A.S.



Lutexa Industrial Comercial Cía. Ltda.



Noliber S.A.



Ecuador

Perú

Contamos con un comité que lidera nuestra estrategia de sostenibilidad y ofrece lineamientos para mejorar nuestro desempeño en este ámbito.

Junta Directiva

Miembros de la Junta Directiva corporativa

Principales*

Lorenzo Gazmuri Schleyer (Presidente)
 Jorge Andueza Fouque
 Ramiro Méndez Urrutia
 Arturo Natho Gamboa
 José Óscar Jaramillo Botero
 Tulio Rabinovich Manevich
 Gustavo Antonio Ramírez Galindo

Suplentes

Jaime Herrera Rodríguez
 Eduardo Navarro Beltrán
 Frederic Chaveyriat
 Jorge Garcés
 Gabriel Arturo Jaramillo Gómez
 Bernardo Dyner Rezonzew
 Rodolfo Castillo García

*Tres de los siete miembros principales de nuestra Junta Directiva son independientes.

Comités de Junta Directiva y Comités Corporativos

Comites	Logros en el 2011
Comité de Auditoría y Buen Gobierno Corporativo (de Junta Directiva)	Asesorar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y control, y monitorear el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo establecidos por las autoridades competentes y por la Organización.
Comité de compensación y beneficios (de Junta Directiva)	Mantener un sistema de compensación equitativo y competitivo, que permita atraer, desarrollar y retener a las personas que requiere la Organización para cumplir su misión y sus objetivos estratégicos.
Comité de cumplimiento y ética	Hacer seguimiento al cumplimiento de políticas y herramientas, a fin de prevenir conductas inapropiadas, que puedan interferir con la ética y transparencia de la gestión.
Comité de sostenibilidad	Dar lineamientos y pautas para una adecuada gestión de la sostenibilidad. Evaluar y aprobar proyectos de inversión social y planes de acción para la sostenibilidad.



Junta Directiva, comprometida con la gestión sostenible

La perspectiva de la Junta Directiva nos ayuda a alinear y reforzar nuestra gestión sostenible con la visión y estrategia de la Organización a largo plazo. Desde este punto de vista, fortalecimos el proceso de autoevaluación, incluyendo los siguientes frentes:

- ▶ Experiencia para guiar la estrategia de la Organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.

Nuestros mecanismos de autorregulación para una gestión ética y transparente

Código de Buen Gobierno Corporativo

Contiene los principios que enmarcan la administración y el gobierno de la Organización. Fue creado para fortalecer la transparencia de la gestión y la adecuada garantía de los derechos de los accionistas.

Código de Conducta

El Código es una declaración de políticas y procedimientos, que nos permite conducir nuestro accionar dentro de la Organización con nuestros colaboradores, clientes y proveedores, en forma legal y ética. Nos ayuda a tomar decisiones, con énfasis en nuestra cultura corporativa y sus principios orientadores.

- ▶ En el 2011 hicimos una revisión del Código de Conducta actual, para identificar aspectos susceptibles de mejora.
- ▶ En el 2012 este ejercicio de actualización continuará, y tendrá la participación activa de nuestros colaboradores, con el propósito de identificar

los principales valores éticos compartidos y de motivar su vivencia en los ámbitos laboral y personal.



Políticas e instructivos para la ética y la transparencia

Comites

Logros en el 2011

Instructivo para transacciones con partes relacionadas	Asegura que todas las transacciones efectuadas con partes relacionadas a los administradores se lleven a cabo en un marco de transparencia.
Política de ética y antisoborno	Establece las directrices para el cumplimiento de prácticas de ética y antisoborno frente a funcionarios gubernamentales, que prohíben el ofrecimiento, pago u obsequio de dinero o cualquier artículo de valor a un colaborador de un gobierno o a un partido político.
Política antifraude	Define los lineamientos y las bases para la reducción del riesgo de fraude entre colaboradores, asesores, contratistas, proveedores o cualquier agente externo a la Organización.

- ▶ Respeto de los derechos humanos como criterio formal en sus decisiones de inversión o adquisiciones.
- ▶ Inclusión de aspectos de desarrollo sostenible a la visión estratégica de la Organización.
- ▶ Código de ética y prácticas transparentes, como base para el cumplimiento de los objetivos operacionales y estratégicos.

Terpel publica un volante periódico, a fin de informar a la Junta sobre los aspectos sostenibles de nuestra gestión y buenas prácticas globales.

Política	Objetivo	Principales iniciativas en el 2011
Política de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo	<p>Establecer las directrices y el marco de referencia para prevenir el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo en la Organización Terpel. Este riesgo configura la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad por su propensión a ser utilizada para este delito, razón por la cual la Organización, sus representantes legales, directores, administradores, oficiales de cumplimiento y colaboradores deberán adoptar medidas consignadas en esta política.</p> <p>No estamos obligados en términos regulatorios implementar a este nivel políticas de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo; sin embargo, definimos esta política como una buena práctica de Gobierno Corporativo.</p>	<p>1) Establecimiento de las directrices de la política.</p> <p>2) Definición de la administración del riesgo de los productos y servicios que presta la Organización Terpel, con respecto a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.</p> <p>3) Conocimiento de las repercusiones de este riesgo entre nuestros clientes, proveedores y accionistas.</p>

Línea ética: hacia una gestión sostenible

A través de una línea telefónica y una página web, nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés de **Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú** se informan, reportan o advierten de eventos, hechos o circunstancias que puedan implicar la violación de normas de conducta, ética y respeto, o que afecten el ambiente laboral. Estos canales son administrados por una empresa externa a Terpel, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información y de las personas involucradas.

En el 2011 implementamos diversas acciones, encaminadas a fortalecer el uso de la Línea de reportes entre nuestros grupos de interés:

- ▶ Mejoramos el formato para sistematizar los casos reportados.
- ▶ Disminuimos los tiempos de respuesta para las investigaciones abiertas por los casos reportados.
- ▶ Desarrollamos una campaña de divulgación interna anual dirigida a nuestros colaboradores en **Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú**.
- ▶ Difundimos la importancia de la Línea, a través de nuestra página web y de afiches.



El Código de Conducta es el principal instrumento para asegurar la ética entre nuestros colaboradores.





Oficial de cumplimiento

Mediante esta figura garantizamos y hacemos seguimiento a la aplicación de las políticas corporativas relacionadas con ética y transparencia. El Oficial verifica que todas las estrategias y políticas de Buen Gobierno Corporativo se cumplan y lleven a cabo de manera adecuada.

Testimonios de accionistas minoritarios de la Organización Terpel, expresados en uno de los diálogos realizados con este grupo de interés.

“Gracias a la gestión responsable con la sociedad y el ambiente, sabemos que Terpel está contribuyendo al desarrollo de los países donde actúa y nos asegura una empresa sostenible en el tiempo”.

◀ 01

Francisco Garnica

“La autorregulación de Terpel se da en todos los niveles de la Compañía y nos da la tranquilidad de una adecuada protección de nuestra inversión”.

03 ▶

Álvaro Ramón Younes

“Todos los mecanismos de Buen Gobierno Corporativo nos dan la tranquilidad de una gestión ética y correcta”.

◀ 02

Gustavo Belalcázar Monzón

“Nuestra invitación es para continuar fortaleciendo los mecanismos de control y la gestión a favor de todos los grupos de interés, para que la sociedad y sus futuras generaciones sigan creciendo de la mano con Terpel”.

04 ▶

Felipe Antonio Sánchez



Gestión del riesgo: sinergia para la prevención integral

A partir del 2011 administramos todos nuestros riesgos con un enfoque integral. Esta nueva perspectiva contribuye a alinear la estrategia, los procesos, las personas y los recursos hacia una gestión de riesgos que, además de la prevención, maximiza

la generación de valor en los ámbitos económico, social y ambiental.

Definimos un único universo con base en un modelo que interpreta los riesgos de forma integral, con diversos componentes que trascienden la mirada tradicional de este tipo de gestión.

Categorías para la gestión de riesgos Terpel

Elementos con lo que contamos para dar respuesta oportuna

Enfoque integral de manejo de riesgos

Estratégicos: asociados a nuestros procesos de planeación y relacionamiento con los actores de la sociedad, así como aspectos económicos, sociales y ambientales del entorno.

Operacionales: incluyen los riesgos económicos, sociales y ambientales que pueden afectar las actividades de la Compañía.

Financieros: relacionados con la evolución de los mercados financieros (variaciones de tipo de cambio en las divisas y en los tipos de interés).

Cumplimiento: vinculados con los cambios que pudieran producirse en la normativa legal aplicable y que pueden afectar la estructura y los resultados de la Compañía.

- Enfoque preventivo
- Sistemas de gestión:
 - Sistema de Gestión Organizacional (SGO)
 - Sistema de gestión integral en Salud, Ambiente y Calidad (SSAC)
- Políticas, protocolos y planes de acción asociados a nuestros siete frentes en sostenibilidad

Hemos actualizado nuestro análisis de riesgos estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento para Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú. ▲



Respetamos y promovemos los derechos humanos en todas nuestras actuaciones y con todos nuestros grupos de interés

En nuestro reporte corporativo de sostenibilidad 2010 publicamos nuestra postura sobre los derechos humanos.

Así estructuramos nuestra postura en Derechos Humanos (DDHH) en la Organización Terpel

Frentes abordados:

▶ 01

Generales

- ▶ Compromisos con iniciativas globales.
- ▶ Neutralidad.
- ▶ Respeto a los países y nuevos lugares de operación.
- ▶ Alianzas para la cooperación.

▶ 02

Prácticas laborales

- ▶ Libertad de asociación.
- ▶ No trabajo forzoso.
- ▶ No trabajo infantil.
- ▶ No discriminación en materia de empleo y ocupación.
- ▶ Salud y seguridad.
- ▶ Bienestar.

▶ 03

Relaciones con los proveedores

- ▶ Libertad de asociación.
- ▶ No trabajo forzoso.
- ▶ No trabajo infantil.
- ▶ No discriminación en materia de empleo y ocupación.
- ▶ Salud y seguridad.
- ▶ Medio ambiente.

▶ 04

Relaciones con la comunidad

- ▶ Respeto especificidades de las comunidades.
- ▶ Aporte a los derechos culturales a través de las iniciativas sociales.

▶ 05

Medio ambiente y sociedad

- ▶ Derecho de la sociedad a gozar de un ambiente sano y saludable.

Contamos con un comité que lidera nuestra estrategia de sostenibilidad y ofrece lineamientos para mejorar nuestro desempeño en este ámbito. ▲

Así vivimos los Derechos Humanos en Terpel

- ▶ Realizamos jornadas de sensibilización y formación para 610 colaboradoras, sobre **equidad de género** y Derechos Humanos, con énfasis en prevención de la violencia contra la mujer.



- ▶ Compilamos documentos, libros y publicaciones en un kit, cuyo objetivo es el fortalecimiento de la Escuela de **Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario** del Ejército Nacional.

- ▶ Divulgamos con ellos **nuestra postura** en derechos humanos.
- ▶ Incluimos cláusulas relacionadas con derechos humanos y **prácticas laborales en los contratos** y acuerdos comerciales.
- ▶ Realizamos un sondeo con todos los empleados de la empresa proveedora de los servicios de **seguridad física** en Colombia, a través del cual se identificó que no hay situaciones de riesgo que puedan vulnerar los derechos humanos.
- ▶ Diagnosticamos las **prácticas laborales** de nuestros proveedores con enfoque en derechos humanos.



En el 2011 realizamos jornadas de sensibilización y formación para 610 colaboradoras, sobre equidad de género y Derechos Humanos. ▲



Realizamos un sondeo con todos los empleados de la empresa proveedora de los servicios de seguridad física en Colombia, a través del cual se identificó que no hay situaciones de riesgo que puedan vulnerar los Derechos Humanos.

Nuestras iniciativas en Derechos Humanos están enmarcadas en los siguientes principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas:

- ◀ 01 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados en el ámbito internacional.
- ◀ 02 Asegurarse de no ser cómplice en abusos a los Derechos Humanos.
- ◀ 03 Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ◀ 04 Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
- ◀ 05 Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.

► Nuestros retos corporativos

Garantizar el cumplimiento de nuestras herramientas de Buen Gobierno Corporativo, a la luz de los valores de la Organización.

2012+

Ser la inversión más segura para nuestros accionistas a través del fortalecimiento de nuestras herramientas de buen gobierno corporativo.

Nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Como muestra de nuestro compromiso frente al respeto de los Derechos Humanos, los altos estándares laborales, el respeto al ambiente y el comportamiento ético, desde el 2010 iniciamos nuestro proceso para ser signatarios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.





TK

2

TERPEL

JET A1

CAPACIDAD NOMINAL	5000 m ³
CAPACIDAD ÚTIL	4500 m ³
DIÁMETRO	3.30 m
ALTURA	5.70 m
LAVADO INTERNO	10/200
LAVADO EXTERNO	10/200
PINTURA INTERNO	10/200
PINTURA EXTERNO	10/200
INSPECCIÓN INTERNA	10/200
REMANENTE	10/200

Aeropuerto Palonegro - Bucaramanga - (Colombia)

Los Diez Principios del Pacto Mundial hacen parte integral de nuestra gestión y están alineados con nuestros frentes en sostenibilidad

Principios del Pacto Mundial	Frentes estratégicos en sostenibilidad	Nuestra gestión en el 2011
<p>01</p> <p>Derechos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional. ▶ Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Actuar con ética, transparencia y respeto por los derechos humanos. ▶ Generar valor y confianza en nuestra cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Respetamos y promovemos los derechos humanos en todas nuestras actuaciones y con todos nuestros grupos de interés. ▶ Implementamos nuestra postura en derechos humanos. ▶ Así vivimos los derechos humanos en Terpel: <ul style="list-style-type: none"> • Únete al cuento: jornadas de sensibilización y formación sobre equidad de género y derechos humanos, con énfasis en prevención de la violencia contra la mujer. • Línea de ética: canal de reportes confiable, confidencial y accesible. • Extendemos a los proveedores nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos.
<p>02</p> <p>Normas laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. ▶ Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio. ▶ Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil. ▶ Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Actuar con ética, transparencia y respeto por los derechos humanos. ▶ Promover talento con sello Terpel. ▶ Generar valor y confianza en nuestra cadena de suministro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Respetamos y promovemos los derechos humanos en todas nuestras actuaciones y con todos nuestros grupos de interés. ▶ Código de conducta. ▶ Respetamos la libertad de asociación de nuestros colaboradores. ▶ Comprometidos con el desarrollo de nuestros proveedores y el mejoramiento de nuestra relación. ▶ Extendemos a los proveedores nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos. ▶ Promovemos la negociación colectiva. ▶ Cero tolerancia al trabajo infantil, trabajo forzoso y discriminación.

Principios del Pacto Mundial

Frentes estratégicos en sostenibilidad

Nuestra gestión en el 2011

03

Medioambiente

- ▶ Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
- ▶ Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- ▶ Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medioambiente.
- ▶ Operar con respeto por el ambiente.
- ▶ Ser la mejor opción para el cliente.
- ▶ Generar valor y confianza en nuestra cadena de suministro.

- ▶ Estamos comprometidos con los desafíos ambientales del planeta
- ▶ Sistema de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC): nuestro marco de acción para la gestión ambiental.
- ▶ Transporte, abastecimiento y suministro con el más alto control ambiental.
- ▶ Innovación y sostenibilidad en la producción y distribución de lubricantes.
- ▶ Gas Natural Vehicular (GNV): más beneficios al ambiente.
- ▶ Trabajamos para reducir la emisión de gases efecto invernadero.
- ▶ Cultura para una gestión armónica con el entorno.
- ▶ Nuestros clientes reciben más de nosotros con las Escuelas de Formación Terpel.
- ▶ Proveedores comprometidos con la salud, la seguridad y el ambiente.

04

Lucha contra la corrupción

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Actuar con ética, transparencia y respeto por los derechos humanos.

- ▶ Buen Gobierno Corporativo: la base de nuestra ética y transparencia.
- ▶ Nuestros mecanismos de autorregulación para una gestión ética y transparente.
- ▶ Políticas e instructivos para la ética y la transparencia.
- ▶ Línea de ética: canal de reportes confiable, confidencial y accesible.
- ▶ Comité de ética y cumplimiento
- ▶ Apoyo a Transparencia por Colombia, Corporación Excelencia en la Justicia y Fundación Ética Mundial

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Reporte de Sostenibilidad 2011 de la Organización Terpel S.A

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del reporte anual de sostenibilidad del año 2011 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales propuestos en dicha Guía. Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

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 Accounts (IFAC).

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

- Reuniones con el personal de Terpel para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el reporte de sostenibilidad 2011.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del reporte de sostenibilidad a los recomendados en la guía G3 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el reporte de sostenibilidad 2011 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Terpel.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de sostenibilidad 2011 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple con los requisitos del nivel de calificación B+ según los estándares GRI.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales de la Organización 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 de sostenibilidad, lo cual garantizará una mayor confiabilidad en la información para futuros reportes de sostenibilidad.
- Es importante establecer metas específicas sobre algunos temas claves de sostenibilidad, evidenciando así a los grupos de interés, el compromiso de la empresa por gestionar sus impactos de forma efectiva en el tiempo.
- Continuar fortaleciendo los mecanismos para presentar información ambiental consolidada de todas sus operaciones internacionales en su reporte de sostenibilidad. Considerando que los demás países deben reportar teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos definidos por la dirección ambiental de la Organización Terpel en Colombia.
- Posicionar los frentes estratégicos en sostenibilidad entre los grupos de interés internos y externos y considerarlos insumo para la planeación estratégica de la Organización.

Deloitte & Touche Ltda.
Edificio Corficolombiana
Calle 16 Sur 43 A-49 Piso 9 y 10
A.A 404
Nit 860.005.813-4
Medellín
Colombia

Tel : 57(4) 313 88 99
Fax : 57(4) 313 32 25
www.deloitte.com.co

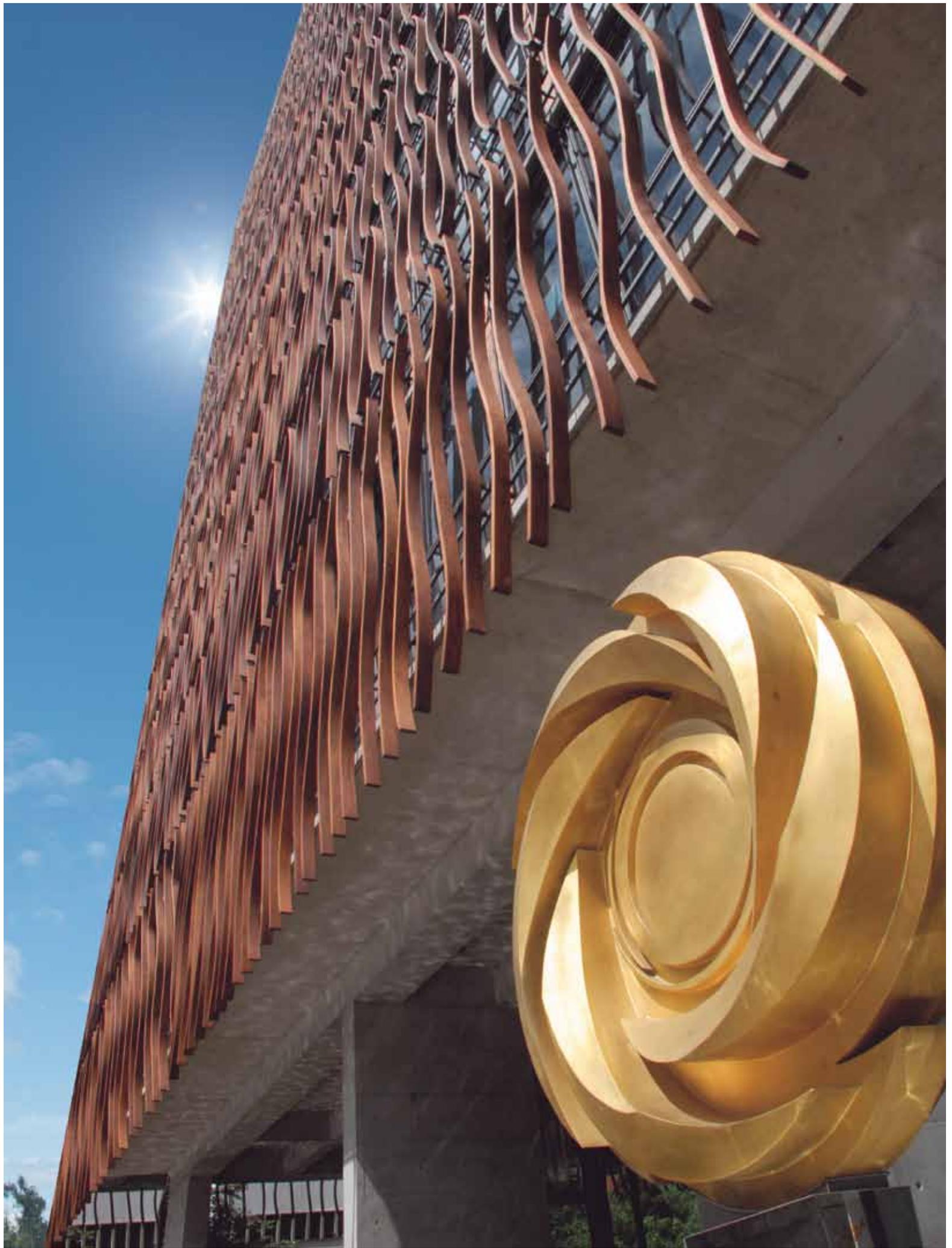
Responsabilidades de la Dirección de Terpel y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2011, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y legales de Terpel, 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 Terpel de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Terpel.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2011 de Terpel.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio



Bogotá, Febrero 2012





Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Organización Terpel** ha presentado su memoria "Reporte Corporativo de Sostenibilidad Organización Terpel 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 2 de marzo 2012



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva

Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Organización Terpel ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 27 de febrero 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



La Apuesta de
Nuestra Gestión



La Apuesta
de Nuestra
Evolución



La Apuesta
de Nuestra
Operación



Carrera 7 No. 75- 51
Edificio Corporativo Bogotá, Colombia