

SOS TENI BILI DAD

Informe
2019

CONTENIDO

4 MENSAJE DE NUESTRA PRESIDENTE

6 SOMOS TERPEL

10 NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

16 OPERAMOS BAJO UN MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

18 "NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR: SOMOS ALIADO PAÍS"

21 "MOVILIDAD ELÉCTRICA, EN TERPEL NOS CONECTAMOS CON EL FUTURO"

22 GOBIERNO CORPORATIVO ÉTICA Y TRANSPARENCIA

29 CREAMOS Y DISTRIBUIMOS VALOR

38 EQUIPO TERPEL

48 "SOMOS TERPEL, SOMOS ÚNICOS - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN"

49 QUE HACEMOS EN TERPEL, NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

- 50** Estaciones de Servicio (EDS)
- 53** Combustibles de Aviación
- 56** Combustibles Marinos
- 58** Combustibles para la Industria
- 61** Operación de Gas
- 63** Operación de Lubricantes
- 66** Servicios Complementarios

68 GESTIÓN AMBIENTAL

77 COMPROMISO CON NUESTROS VECINOS

NUESTRO INFORME DE SOSTENIBILIDAD N°11

GESTIÓN 2019

En Terpel, estamos comprometidos con la comunicación oportuna y transparente de los resultados de nuestra gestión de sostenibilidad. A través de informes anuales, demostramos que nuestra identidad no sólo surge de las estaciones de servicio, las plantas de abastecimiento, los combustibles o los lubricantes, sino que se configura a partir de las relaciones con nuestros grupos de interés, de los valores que nos definen como marca, y de la forma como logramos alcanzar resultados.

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2019 "se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI" y se fundamentó en el cumplimiento de sus principios para la definición del contenido y la calidad. Comprende la gestión realizada entre el 1° de enero y el 31 de diciembre

del año 2019 en el marco del desempeño económico, social y ambiental para las operaciones de Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana, en relación con nuestras líneas de negocio: Estaciones de Servicio (EDS), Gas Natural Vehicular (GNV), Producción y Comercialización de Lubricantes, Combustibles de Aviación, Combustibles Marinos, Industria y Negocios de Conveniencia.

El proceso de elaboración de nuestro Informe de Sostenibilidad 2019 estuvo sujeto a un proceso de verificación externa por la firma Deloitte & Touche Ltda, validado por los sistemas de control interno y monitoreado directamente por el Equipo Ejecutivo de Terpel lo cual garantiza su integridad y credibilidad. El documento no contiene re-expresiones de datos o información ni cambios fundamentales con respecto a informes anteriores. El documento también corresponde a la Comunicación de Progreso (CoP por sus siglas en inglés) para el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Para ampliar la información sobre nuestro Modelo de Gestión Sostenible o los informes de sostenibilidad, consulte: <https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad>

Punto de Contacto:

María Paula Gómez Pinzón
Jefe de Responsabilidad Corporativa
E-mail: maria.gomez@terpel.com

¡SOMOS UNA DE LAS EMPRESAS MÁS SOSTENIBLES DEL MUNDO!

Estar en capacidad de hacer esta declaración por cuarto año consecutivo nos llena de orgullo. Este reconocimiento lo recibimos por parte de la agencia SAM*, que realiza la evaluación del índice de sostenibilidad del Dow Jones a nivel mundial. Los resultados nos impulsan a seguir trabajando para ofrecer experiencias memorables y generar valor en todos nuestros grupos de interés. También nos plantea un escenario lleno de retos por asumir y metas por cumplir. La sostenibilidad se vive en el centro de nuestra estrategia. Se traduce en un compromiso que permea todas nuestras prácticas en términos sociales, ambientales y económicos, lo cual nos ubica dentro del selecto grupo de los mejores en sostenibilidad del planeta.

Sin embargo, nuestro compromiso no es con el cumplimiento de estándares o la definición de procesos de excelencia, es con las personas. Queremos ser la mejor opción para los consumidores, el mejor vecino para las comunidades donde operamos, el mejor lugar para trabajar, el mejor aliado para nuestros socios de negocio y la inversión más segura; nos mueve ser una marca que se queda en el corazón de los colombianos por su transparencia, su excelencia operacional.

Traducir este compromiso en hechos es lo que año a año buscamos presentar en nuestro proceso de rendición de cuentas. Un espacio que nos da la oportunidad de contarle a los grupos de interés, cómo movilizamos a Colombia de manera responsable y sostenible. Tengo la enorme satisfacción de compartirles nuestro Informe de Sostenibilidad N°11 que en esta oportunidad nos presenta una Terpel que se consolida como líder del mercado en cada una de las líneas de negocio, una organización de estándar internacional en todas sus operaciones en Latinoamérica, concentrada en responder a las necesidades del entorno, y soportada en modelos de innovación, tecnológicos y de transparencia.

Nuestra participación de mercado en EDS se siguió consolidando con un 43,9%; llegamos a más de 1.500 EDS que cuentan con una imagen renovada. Seguimos afianzando nuestra relación con nuestros aliados (afiliados y franquiciados) a través de la Red de Empresarios Terpel (RET).

2019 estuvo lleno de importantes logros en nuestras líneas de negocio: En Colombia, nuestra participación de mercado en EDS se siguió consolidando con un 43,9%; llegamos a más de 1.500 EDS que cuentan con una imagen renovada. Seguimos afianzando nuestra relación con nuestros aliados (afiliados y franquiciados) a través de la Red de Empresarios Terpel (RET). Logramos una cifra récord en el número de asistentes a la convención de clientes en Portugal; más de 1.000 personas representantes de 686 EDS, el 94% de los departamentos del país hizo presencia en el evento.

Uno de los resultados más disruptivos fue el lanzamiento de nuestra marca Terpel Voltex. En noviembre inauguramos la primera estación de carga eléctrica



A nivel internacional, en la operación de Perú superamos en un 12% las ventas alcanzadas en 2018, con un total de 46.1 millones de galones de combustibles. Ecuador, por su parte inició la operación directa del negocio de Lubricantes Mobil con distribuidores exclusivos y venta directa a la industria. En Panamá, además de unos destacados resultados financieros, fuimos reconocidos como una de las compañías con mejor reputación y ética corporativa en Centroamérica dentro del ranking realizado por la Revista Summa.

También fortalecimos las experiencias memorables a través de negocios de conveniencia que han dinamizado nuestras estaciones de servicio. Llegamos a 319 puntos en la red, lo que representa un crecimiento sin precedentes del 193% en Colombia. Abrimos 11 tiendas altoque e inauguramos 200 kioscos de una; ya son 100 afiliados los que cuentan con alguno de estos servicios.

Nuestra operación de gas sigue siendo líder en el mercado con una participación de 46,9%. Logramos introducir al mercado 129 taxis dedicados a GNV lo cual representa dejar de emitir 750 toneladas de CO₂ al medio ambiente (reducción de más del 50% de las emisiones), sumado a la reconversión de más de veintinueve mil (29.000) vehículos a gas natural vehicular. Así mismo, gestionamos, para los clientes industriales, la nominación de 214.673 toneladas de CO₂ equivalentes a 21.307.990 galones de Bioacem, en bonos de carbono para la mitigación de la huella en el ambiente.

La unión de dos líderes en el mercado de lubricantes se sigue consolidando. Contamos con el mejor portafolio de lubricantes en Colombia, productos amigables con el medio ambiente y producidos bajo robustos procesos de calidad, tecnología e innovación que nos permiten ostentar una participación de mercado que llega al 40%. Consolidamos un modelo con un portafolio dual único en el mercado que ofrece dos marcas (Terpel y Mobil) que se complementan en la cercanía y en la excelencia, y con una estructura de agencia comercial que asegura el mejor servicio a nuestros clientes en los diferentes canales. Además, logramos poner en operación (para el recibo de insumos básicos) el muelle de la fábrica en Cartagena, reduciendo así costos logísticos y riesgos de seguridad.

Uno de los resultados más disruptivos fue el lanzamiento de nuestra marca Terpel Voltex, creando oportunidades de negocio que los desafíos del futuro nos plantea. En noviembre inauguramos la primera estación de carga eléctrica, como signo de nuestra incursión en la nueva movilidad.

Nuestra propuesta de valor en este segmento busca brindar a los usuarios de vehículos eléctricos la posibilidad de recorrer las principales carreteras del país. De esta forma, impulsamos la desurbanización y contribuimos a la masificación de los vehículos eléctricos. Nos adaptamos a los nuevos hábitos de consumo y movilidad para entregarle al consumidor la opción de su preferencia.

Todos los logros en nuestras líneas de negocio son posibles gracias a un robusto proceso de innovación, transformación y consolidación interno, anclado en unos valores sólidos y en las mejores prácticas de gobierno corporativo. Una vez más fuimos reconocidos por la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), con el sello IR (Investor Relations), gracias al compromiso de adoptar voluntariamente las mejores prácticas en transparencia en la revelación de información y relación con inversionistas.

El máximo cuidado del medio ambiente y del bienestar de las comunidades cercanas a nuestra operación sigue siendo pilar fundamental de nuestra gestión sostenible. Durante el año nos concentramos en implementar programas ambientales cada vez más estratégicos y enfocados en mitigar los impactos que podamos generar a través de inversiones ambientales enfocadas en prevención, protección y remediación.

Con nuestros grupos de interés más relevantes celebramos los 15 años de la Fundación Terpel. Superamos el millón de beneficiarios en los 32 departamentos de Colombia y seguimos comprometidos con el aporte a la construcción de paz y a la reconciliación a través del Programa Restaurando Sueños.

Finalmente, quisiera agradecer especialmente a nuestro equipo Terpel por hacer posible la materialización de todos estos logros y por asumir con disciplina y gran entusiasmo los retos que nos plantea la sostenibilidad. Sin ellos nuestra organización carecería de alma y de propósito. Gracias a la Junta Directiva por su confianza y respaldo; a los accionistas por creer en la excelencia de la compañía; a la red de aliados por su compromiso al vivir y compartir un mismo propósito; a los proveedores por su desempeño y por querer seguir creciendo a nuestro lado. Gracias inmensas a nuestros clientes por elegirnos para movilizar el desarrollo del país.

Sin más preámbulos, los invito a leer nuestro informe de sostenibilidad 2019 y a conocer en detalle la gestión que nos permite llevar con orgullo la dignidad de ser una de las empresas más sostenibles del planeta.

Sylvia Escovar
Presidente de Terpel

TAMAÑO DE NUESTRA OPERACIÓN

2.305  Estaciones de Servicio (EDS) propias y afiliadas

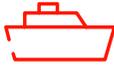
283  Estaciones de servicio GNV

31*  Plantas de abastecimiento

3.401  Empleados directos

32  Aeropuertos atendidos

468  Puntos de servicios complementarios

24  Puertos atendidos

31  Terminales marítimas

*Colombia

SOMOS TERPEL

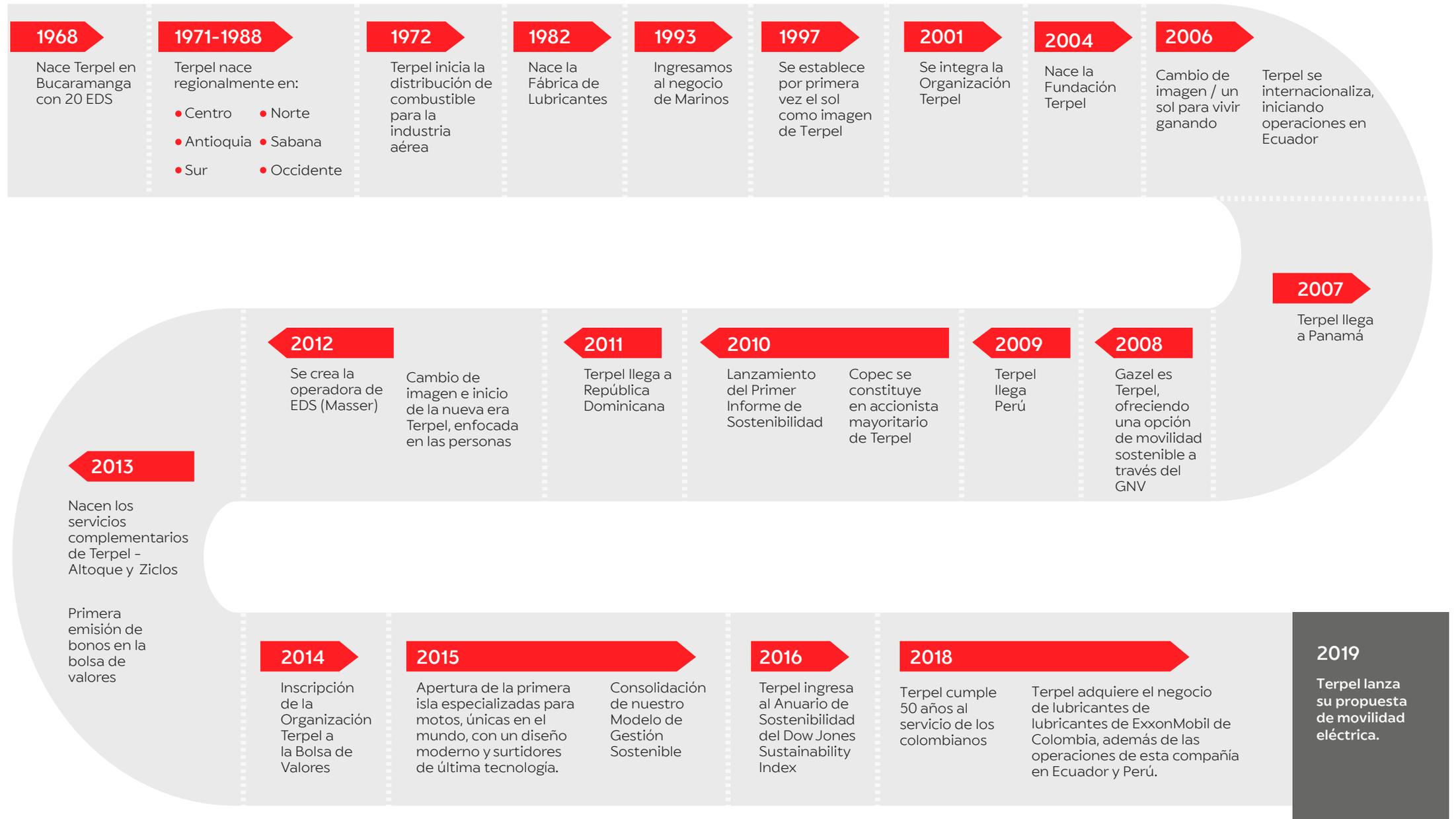
Una compañía de origen colombiano, con más de 50 años de historia promoviendo el desarrollo y la movilidad de las regiones y trabajando bajo una estricta política de gobierno corporativo y ética empresarial. Somos líderes en distribución y comercialización de combustibles líquidos, gas natural vehicular (GNV) y lubricantes en Colombia, con una importante presencia en Ecuador, Panamá, República Dominicana y Perú. Trabajamos para ser la marca número 1 en el corazón de nuestros consumidores, ofreciéndoles experiencias memorables. Crecemos de la mano de los aliados y empleados, contribuyendo con el bienestar de las comunidades en donde operamos, protegiendo el medio ambiente y aportando al mejoramiento de la calidad de la educación a través de los programas de la Fundación Terpel.

OPERAMOS EN

5 PAÍSES



TENEMOS MÁS DE 50 AÑOS DE HISTORIA



NUESTRA ESTRATEGIA

MISIÓN

Generamos experiencias memorables, movilizándolo al país con todas nuestras marcas.

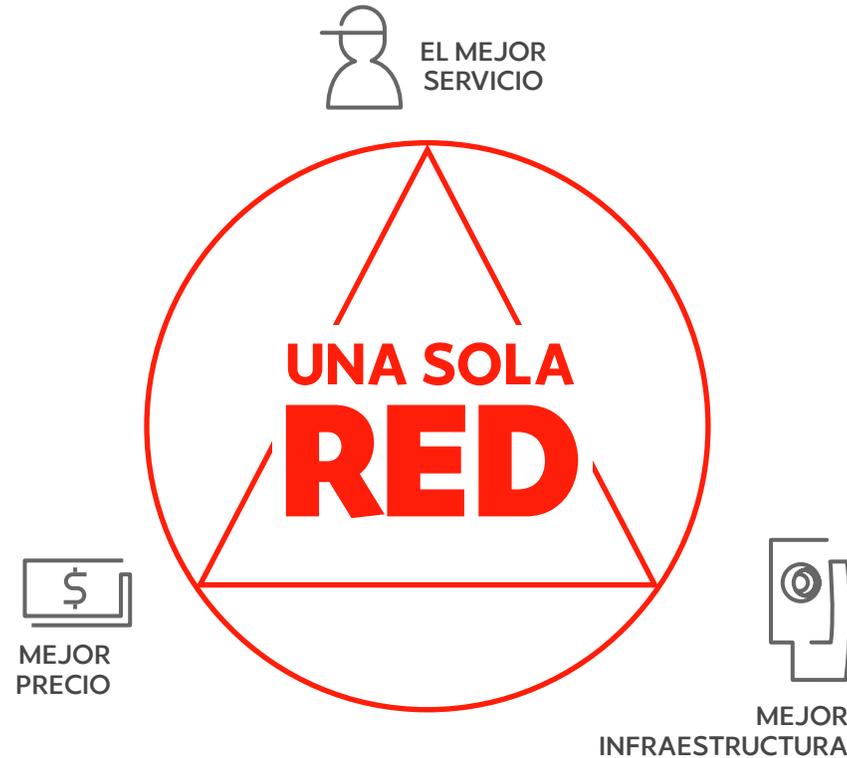
VISIÓN

En el 2025, con un equipo altamente inspirador, Terpel será la marca número 1 en servicio y reconocida como aliado país.

VALORES

Nuestra cultura corporativa está centrada en tres valores: **integridad**, **respeto** y **confianza**. Los vivimos a plenitud y ponemos en práctica en todas las situaciones de nuestra cotidianidad laboral y personal, porque sabemos que nos llevan a ser personas más productivas, a crecer individualmente y a promover ambientes caracterizados por relaciones sanas y de largo plazo.

PILARES DE LA ESTRATEGIA



Nuestra filosofía centrada en "atender personas y no vehículos" permea la estrategia competitiva. Se fundamenta en la eficiencia y en la satisfacción del consumidor final, buscando ser la marca número 1 en su corazón, a través de tres pilares:

1. Mejor Servicio: nuestra vocación de servicio es el combustible que mueve todos los proyectos y logros. Es el elemento que nos permite trascender como compañía para ocupar un lugar privilegiado en el corazón de los colombianos. Ofrecemos nuevos e innovadores productos y servicios que cautivan a los consumidores, con los más altos estándares de excelencia.

2. Mejor Infraestructura: nuestras EDS tienen una infraestructura moderna y renovada, con un diseño único en el mundo, hecho de un material translúcido que permite mayor luminosidad y fácil mantenimiento. Los avisos y el techo de la estación (canopie) tienen luces LED que, además de ser ecológicas, consumen menos energía y garantizan un ambiente cómodo y seguro. Contamos con modernas estaciones exclusivas para motocicletas, tiendas de conveniencia con productos de excelente calidad, alimentos según los gustos de cada región, y autolavados para quienes quieren cuidar su vehículo, entre otros servicios. Todo esto con, el propósito de generar experiencias memorables en nuestros consumidores.

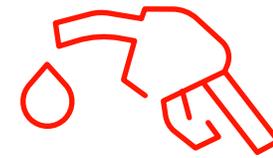
3. Mejores Precios: nuestra red, en el agregado, continúa teniendo los precios más competitivos en los micromercados en los que opera, complementando así la ecuación que nos convierte en la mejor opción para el cliente final en las ciudades y carreteras del país.

Reconocimientos

- ▶ Evidenciando la confianza y credibilidad que generamos en el Mercado de Valores, recibimos la confirmación de máxima calificación (AAA) de Fitch Ratings y BRC Standard & Poor's. Ambas calificadoras reconocieron la posición competitiva y robusta de Terpel como líder del mercado de distribución y comercialización de combustibles en Colombia. Señalaron, además, la implementación clara y consistente de un plan estratégico enfocado en la experiencia al cliente, en la expansión de la red de EDS y en la diversificación geográfica en varios países de Latinoamérica.
- ▶ También destacaron el aporte de la compra de los activos de ExxonMobil en la generación de ingresos y posicionamiento de la Organización en la región Andina.
- ▶ Fuimos reconocidos por la Bolsa de Valores de Colombia. La BVC nos reconoció, por séptimo año consecutivo, con el sello IR (Investor Relations), gracias al compromiso de Terpel por adoptar voluntariamente mejores prácticas en revelación de información y relación con inversionistas: información transparente, oportuna y veraz en materia jurídica, financiera y comercial.
- ▶ Así mismo, recibimos en 2019 el reconocimiento otorgado por la BVC como el emisor de mayor volumen de renta fija en 2018, como resultado de la emisión de bonos llevada a cabo en junio de ese año cuando se colocaron bonos ordinarios por COP\$ 1,1 billones.
- ▶ Fuimos la empresa con mejor reputación en el sector energía y petróleo según el estudio Reptrak 2019. La investigación fue realizada entre enero y marzo de este año, en las cinco principales ciudades del país y contó con la participación de más de 4.500 entrevistados. Este estudio fundamenta sus resultados en el Modelo Reptrak, que centra la medición de reputación en el público general por ser un stakeholder de interés para todas las empresas y analiza estudia la percepción emocional, basada en la confianza, buena impresión, estima, admiración y respeto.
- ▶ Por primera vez en la historia de Merco Colombia, una mujer, la presidente de la Organización, hizo parte de los 10 líderes más reputados del país. Sylvia Escovar se ubicó en la posición 10 y es la única mujer en el listado. La medición nos ubicó en la posición número 25 en el listado de empresas con mejor reputación, subiendo cuatro puestos respecto a 2018.
- ▶ Nos ubicamos dentro de las 15 compañías más sostenibles a nivel mundial en el sector retail de acuerdo con el índice de sostenibilidad de Dow Jones. Continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de generación de valor en todos nuestros grupos de interés, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas, a nivel mundial, en materia de gestión sostenible.
- ▶ En el marco del IV Congreso Empresarial Colombiano de la Andí, nos reconocieron como Empresa INspiradora por el programa Restaurando Sueños, un programa que desarrollamos desde hace más de cinco años para aportar a la reconciliación y construcción de paz en el país. La lista de Empresas INspiradoras (sólo 25 compañías en el país), realizada por la Andí, destaca los mejores casos de compañías que logran resolver desafíos sociales, como parte integral de sus estrategias de negocio en Colombia.
- ▶ Ocupamos el tercer puesto en el listado de la sexta edición del Premio 2WAY al "goodwill", investigación que clasifica a las 200 empresas más grandes de Colombia, de acuerdo con su buen nombre. Ascendimos 12 lugares en el escalafón, respecto a 2018, cuando estuvimos en la posición número 15.
- ▶ El Ministerio de Minas y Energía, la Agencia Nacional de Hidrocarburos y la Agencia Nacional de Minería, reconocieron nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de los territorios y sus comunidades.
- ▶ La firma colombiana de consultoría especializada en la valoración de marcas y activos intangibles, Compassbranding, incluyó la marca Terpel dentro de la lista de compañías más valiosas del país. Nos destacamos como la compañía mejor posicionada de nuestro sector y en el puesto 17 del ranking general.

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

OPERACIONES



COMBUSTIBLES



GNV



LUBRICANTES

LÍNEAS DE NEGOCIO



Estaciones de Servicio (EDS)



Servicios Complementarios (Ubicados en las EDS)



Combustibles para la Industria



Combustibles de Aviación



Combustibles Marinos



Estaciones de Servicio (EDS) para Gas



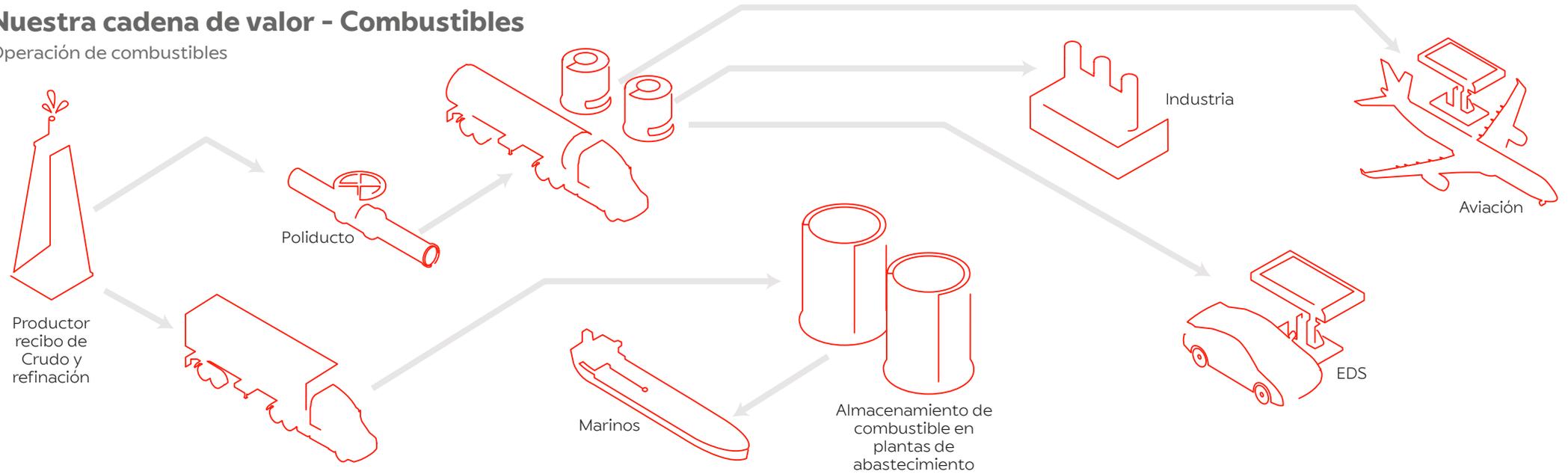
Gas para Industria



Producción, Comercialización y Distribución de Lubricantes

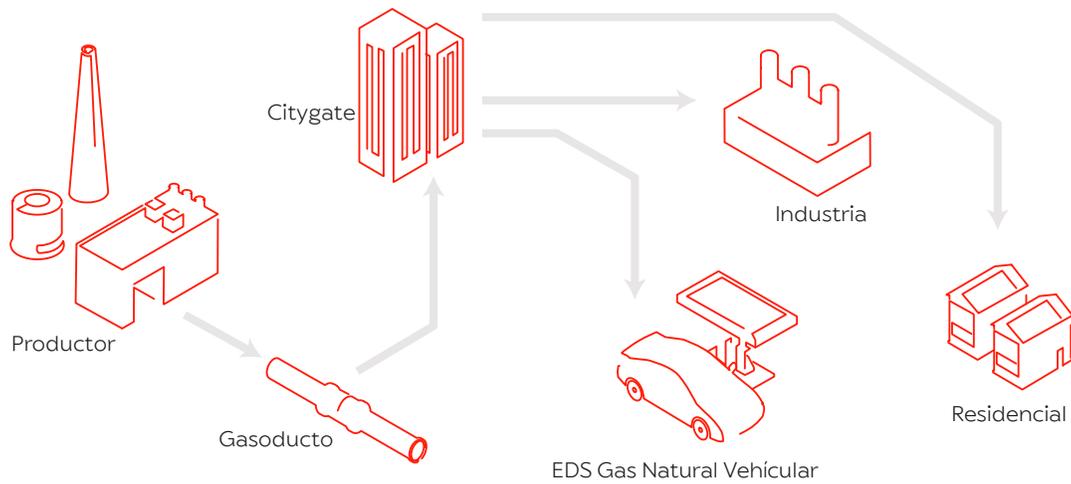
Nuestra cadena de valor - Combustibles

Operación de combustibles



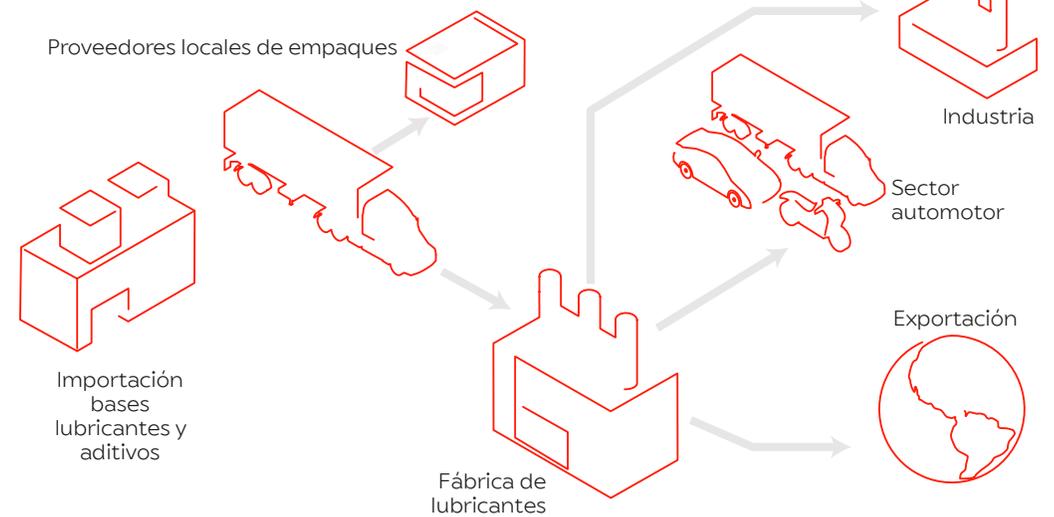
Nuestra cadena de valor - Gas Natural Vehicular

Gas Natural



Nuestra cadena de valor - Lubricantes

Operación de lubricantes



LÍNEAS DE NEGOCIO



ESTACIONES DE SERVICIO (EDS)

Tenemos más de 2.300 estaciones de servicio en Latinoamérica, con un diseño moderno e innovador.



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (ubicados en las EDS)

Tenemos una oferta integrada de servicios más allá del tanqueo, compuesta por 468 puntos en Latinoamérica entre tiendas de conveniencia, autolavados y kioscos.



INDUSTRIA

Suministramos combustible a instalaciones internas de clientes industriales.



GAS NATURAL VEHICULAR (GNV)

Promovemos el uso de combustibles limpios, como lo es el GNV, que genera 50% menos de CO₂.



AVIACIÓN

Estamos presentes en 32 aeropuertos y somos el principal proveedor de combustible para aeronaves en Colombia, Panamá, Perú y República Dominicana.



MARINOS

Suministramos Diesel Marino para naves de pasajeros, pesqueros y atuneros, dragas, barcos de carga general, remolcadores y naves de apoyo logístico en alta mar.



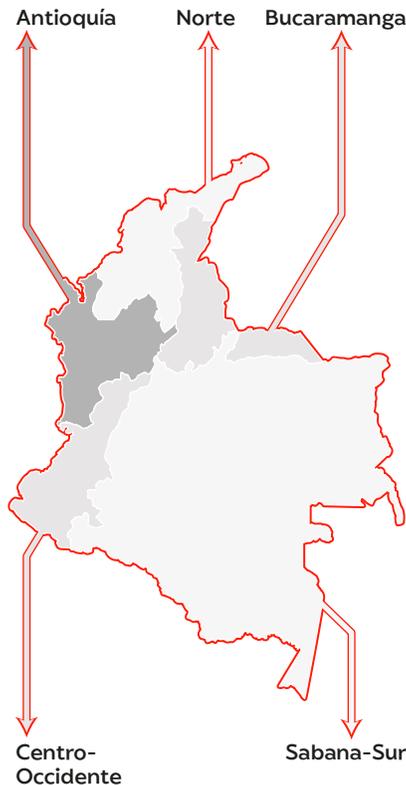
LUBRICANTES

Producimos, comercializamos y distribuimos lubricantes Mobil y Terpel, ofreciendo productos de la mejor calidad y especializados en cada segmento.

OPERACIONES REGIONALES

PRESENCIA TERPEL EN LA REGIÓN

Colombia: Nuestra operación en Colombia nace en 1968 con Terpel Bucaramanga dedicada a la comercialización de combustibles a través de 20 estaciones de servicio. Hoy en día Colombia es la operación principal de la organización y maneja siete líneas de negocio: Estaciones de Servicio, Combustibles de Aviación, Combustible Marino, Combustibles para Industria, Gas Natural Vehicular (GNV), Producción y distribución de Lubricantes y Servicios Complementarios.



1.921

Estaciones de Servicio



243

Estaciones de GNV



31

Plantas de Abastecimiento



1.480

Empleados directos



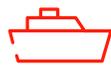
21

Aeropuertos atendidos



319

Puntos de Servicios Complementarios



6

Puertos atendidos

VOLÚMEN DE VENTAS EDS 2019

1.505

millones de galones

43%

participación de mercado

COMBUSTIBLES DE AVIACIÓN

76%

participación de mercado

VOLÚMEN DE VENTAS INDUSTRIA

108,7

millones de galones

VOLÚMEN DE VENTAS LUBRICANTES

24,3

millones de galones

40%

participación de mercado

A partir del entendimiento de las identidades culturales; una propuesta de valor sólida y unificada, la capitalización de aprendizajes y unas prácticas de Gobierno Corporativo basadas en la integridad y la transparencia, Terpel ha logrado posicionarse como uno de los grandes jugadores en la distribución de combustibles y lubricantes en la región.

Desde hace más de 10 años, tomamos la decisión de llegar a nuevos mercados con una premisa clara: respetar y valorar el conocimiento local. Por lo tanto, descentralizamos la administración en cada país al que llegamos, para que las decisiones se toman con base en las necesidades y costumbres de cada territorio. En este proceso, nos convertimos en una importante multilatin con presencia en cinco países de la región, logrando replicar el modelo de negocio que nos ha llevado a ser una de las marcas más queridas en los lugares donde hoy tenemos presencia.

ECUADOR

Nuestra operación inició en 2006 con la adquisición de la red de estaciones de servicio de Texaco en Ecuador. En 2018, como resultado de la integración empresarial entre Terpel y Exxon Mobil, tomamos control de la red de estaciones de Mobil, lo que llevó a la compañía a duplicar el número de estaciones en Ecuador y triplicar el volumen de combustible comercializado en industria. Hoy la operación en Ecuador maneja tres líneas de negocio: Estaciones de Servicio, Industria y Servicios Complementarios.

VOLÚMEN DE VENTAS EDS 2019

235

millones de galones

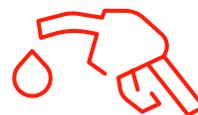
PARTICIPACIÓN DE MERCADO COMBUSTIBLES

11%

VOLÚMEN DE VENTAS INDUSTRIA 2019

95

millones de galones



100

Estaciones de Servicio



136

Empleados directos



10

Puntos de Servicios
Complementarios

PERÚ

Luego de tener un joint venture con la compañía Peruana de Gas Natural (PGN) desde 2005, implementamos la marca Gazel en el mercado Inca en 2013, para la comercialización de gas natural vehicular. En ese mismo año, iniciamos la expansión en el negocio de líquidos. En 2018, con la adquisición de los activos de ExxonMobil, fortalecimos nuestra posición en Perú, al incorporar al negocio de combustibles los negocios de Lubricantes y la operación de combustible del aeropuerto internacional Jorge Chávez. Hoy la operación en Perú maneja cinco líneas de negocio: Estaciones de Servicio, Aviación, Gas, Lubricantes y Servicios Complementarios.

VOLUMEN DE VENTAS EDS 2019

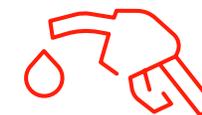
46,1

millones de galones

VOLÚMEN DE VENTAS LUBRICANTES

18,6

millones de galones



45

Estaciones de Servicio



12

Puntos de Servicios
Complementarios



642

Empleados directos



1

Aeropuerto atendido

PANAMÁ

En 2007 adquirimos el 100% de las acciones de la compañía Petrolera Nacional S.A, dedicada a la comercialización de productos combustibles bajo la marca ACCEL. La operación en Panamá inició a través de una red de 53 estaciones de servicio, que representaban, en ese entonces, el 10% del mercado panameño de combustibles líquidos. Hoy la operación en Panamá maneja seis líneas de negocio: Estaciones de Servicio, Aviación, Marino, Industria, Lubricantes y Servicios Complementarios.

VOLÚMEN DE VENTAS EDS 2019

204

millones de galones

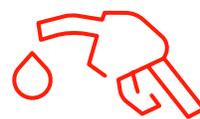
PARTICIPACIÓN DE MERCADO LÍQUIDOS

37,5%

VOLÚMEN DE VENTAS INDUSTRIA

66

millones de galones



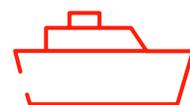
152

Estaciones de Servicio



5

Aeropuertos atendidos



18

Puertos atendidos



125

Puntos de Servicios Complementarios



1.061

Empleados directos

REPÚBLICA DOMINICANA

En 2011, fuimos invitados a participar en un proceso licitatorio en el que, a partir de una rigurosa evaluación técnica, económica y de calidad, nos seleccionaron como la única opción para almacenar, distribuir y comercializar combustible en dos de los aeropuertos más grandes del país: Santo Domingo y Puerto Plata. Es así como, con equipos nuevos de última tecnología, iniciamos operaciones el 28 de octubre de ese mismo año, logrando un posicionamiento en servicio. Un par de años después logramos operaciones en los aeropuertos de Barahona La Isabela - Dr. Joaquín Balaguer (AILI-JB) y en Arroyo Barril (ADAB) en la ciudad de Samaná.



5

Aeropuertos atendidos



81

Empleados directos

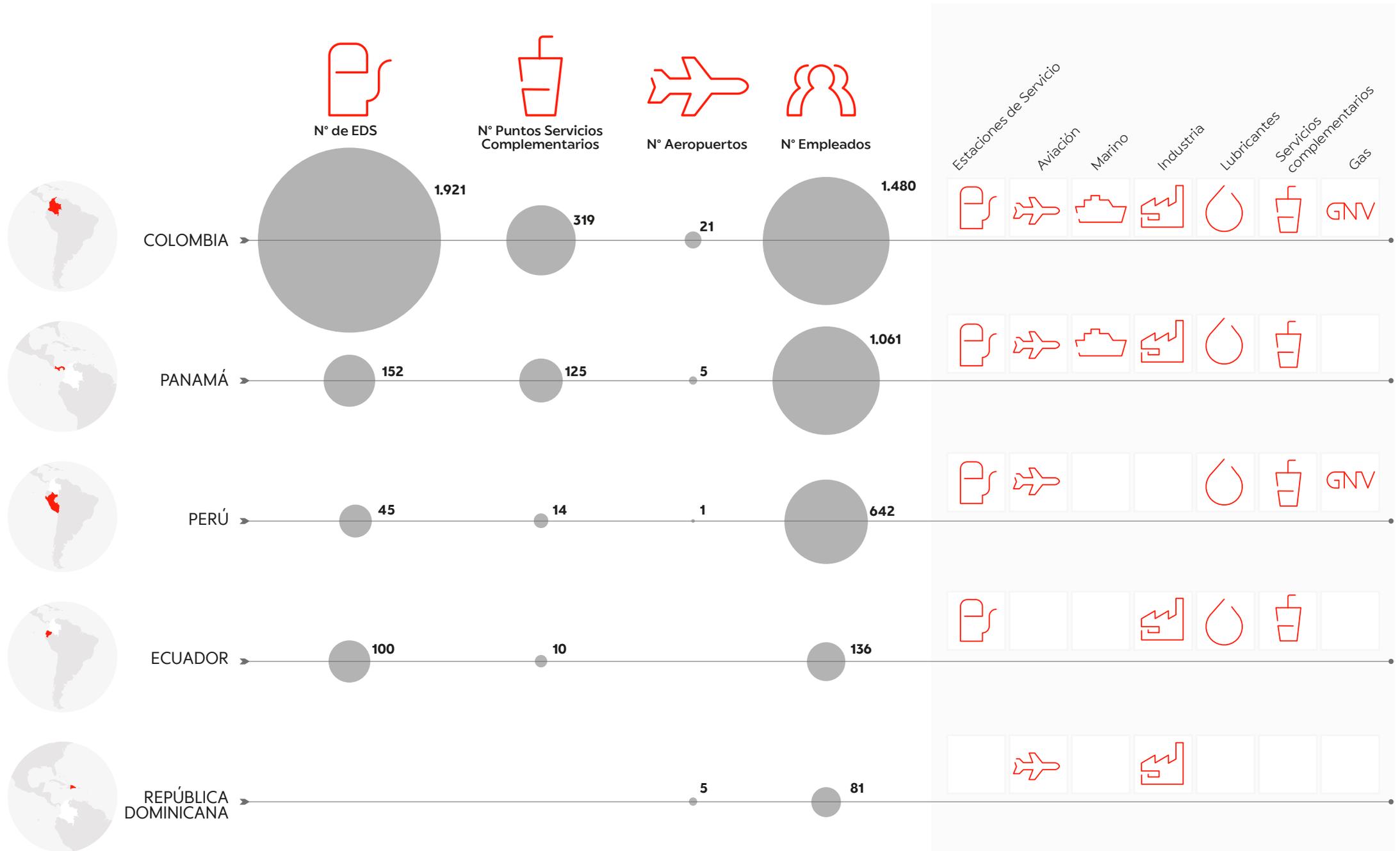
VOLÚMEN DE VENTAS 2019

60,3

millones de galones

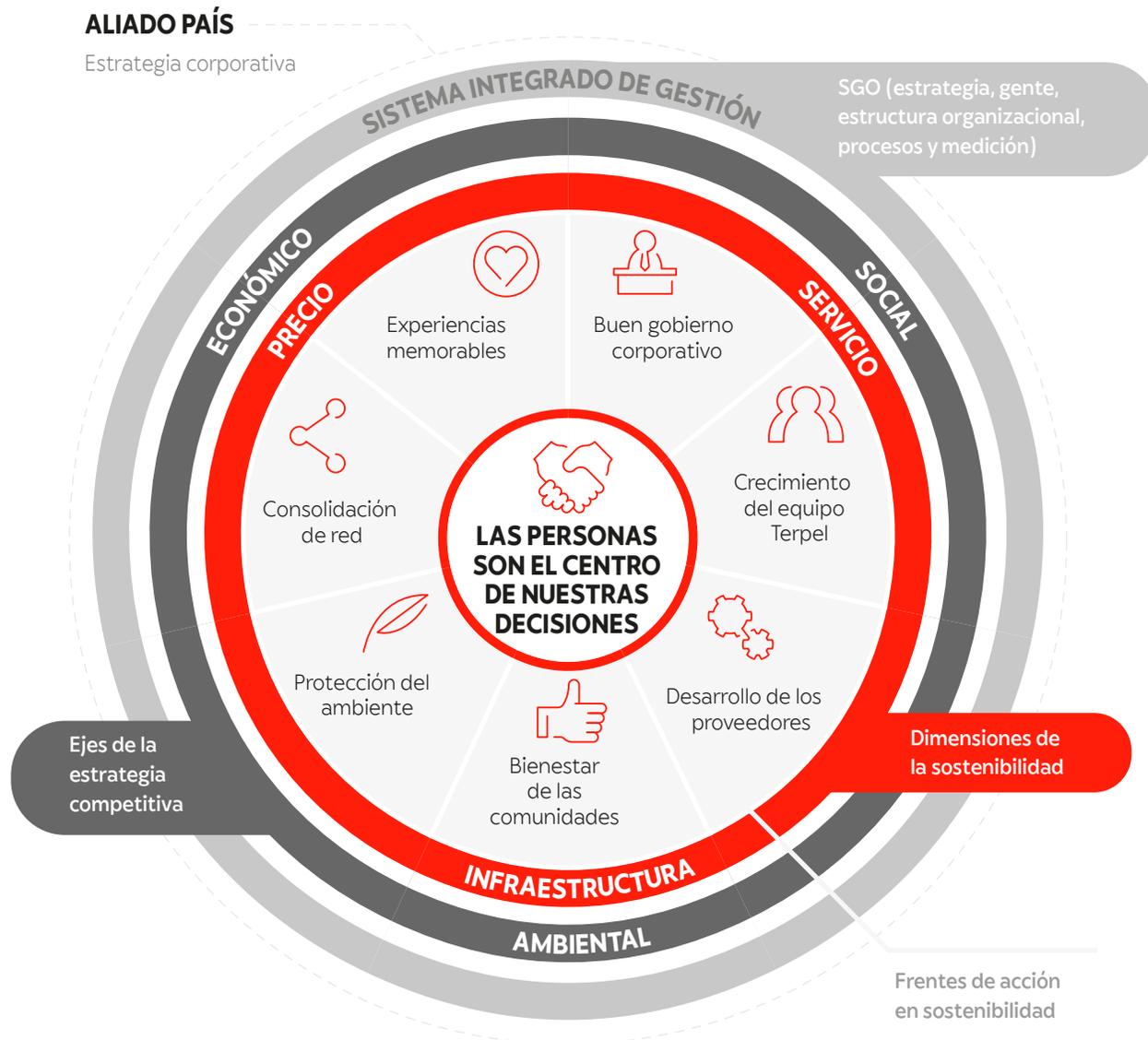
PARTICIPACIÓN DE MERCADO AVIACIÓN

30%



OPERAMOS BAJO UN MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

En 2019 y por cuarto año consecutivo, fuimos incluidos en el SAM Sustainability YearBook 2020, la publicación de mayor prestigio en asuntos de sostenibilidad. Ocupamos el puesto número 13 entre las empresas más destacadas del mundo por nuestra gestión sostenible, en el sector retail. En Colombia, únicamente 11 empresas hacen parte del anuario SAM. Terpel es la única compañía del país incluida en este sector.



MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE

Nuestro enfoque de desarrollo sostenible hace parte de la estrategia de negocio de la compañía y orienta tanto la toma de decisiones como sus acciones. El modelo de sostenibilidad que hemos desarrollado contempla desde su núcleo a las personas que son nuestro foco estratégico, acompañado de los ejes de competitividad y las 3 dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social. Los círculos superpuestos representan la transversalidad y el engranaje necesario para promover la gestión sostenible de la compañía.

El modelo presenta también la interacción y relevancia que tienen cada uno de los grupos de interés de la organización para la toma de decisiones, lo cual contribuye a mejorar la competitividad.

Centro del modelo: Para nosotros, las personas son el pilar de todas las decisiones de la compañía y es por eso que nos definimos como una empresa cuyo foco de servicios son ellas y no los vehículos.

Frentes de acción en sostenibilidad: Nuestro siguiente círculo son los 7 focos de trabajo para crear valor a los grupos de interés.

- ▶ **Experiencias Memorables:** Trabajamos para satisfacer al máximo las necesidades de nuestros consumidores, para ser un aliado de confianza en todos sus desplazamientos y respaldar con hechos su preferencia.
- ▶ **Consolidación de Red:** mantenemos una relación de beneficio mutuo con los aliados comerciales, para consolidar una red única y homogénea.
- ▶ **Buen Gobierno Corporativo:** somos una inversión segura y rentable para los accionistas e inversionistas. Actuamos con respeto, confianza y con los más altos estándares de integridad.
- ▶ **Crecimiento del Equipo Terpel:** contribuimos con el bienestar de nuestros empleados, quienes se identifican con nuestros valores y con la estrategia, y gracias a su vocación de servicio están orientados a lograr ser la marca número uno en el corazón de los consumidores.
- ▶ **Protección del Ambiente:** desarrollamos una operación que cumple con los más altos estándares de integridad, transparencia y simetría en el tratamiento de nuestros accionistas.
- ▶ **Bienestar de las Comunidades:** somos activos en las comunidades en donde operamos y buscamos aportar al desarrollo y bienestar de las mismas. Generamos progreso porque llevamos combustible a todos los rincones y le apostamos a la calidad educativa a través de los programas de la Fundación Terpel.
- ▶ **Desarrollo de los Proveedores:** crecemos de la mano de estos socios estratégicos, para generar valor y beneficio mutuo que fortalezcan nuestros negocios.

Ejes de competitividad y la estrategia de negocio:

El siguiente círculo del modelo se enmarca en nuestra propuesta diferenciadora: la oferta que le hacemos al consumidor de brindarle el mejor precio del micromercado, una infraestructura moderna y amigable, un servicio de excelencia que nos permite seguimos consolidando como la marca número uno en el corazón de los clientes.

Crecimiento económico, contribución social y cuidado ambiental:

En este círculo incorporamos nuestro interés por articular la gestión de la compañía bajo las tres dimensiones de la sostenibilidad:

En la dimensión económica, buscamos que nuestros accionistas y afiliados obtengan rentabilidad de sus inversiones y que continúen viendo esta marca como su mejor opción de negocio en un entorno de mercado competido y exigente. Generamos progreso en las regiones en donde operamos y aportamos al desarrollo de nuestra cadena de suministro.

En la dimensión social, llevamos combustible hasta el último rincón del país promoviendo el crecimiento de los lugares donde operamos y el desarrollo integral de las personas; contribuimos al bienestar de nuestros empleados y comunidades vecinas; y le aportamos al futuro de Colombia.

En la dimensión ambiental, Estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida en las zonas donde operamos, con el cuidado del medio ambiente y la implementación de iniciativas orientadas a mitigar el impacto de nuestra cadena de producción y reducir su huella ambiental.

Somos "Aliado País": el último círculo de nuestro modelo enmarca nuestro propósito superior, ser Aliado País, lo que significa que antepone los intereses del país a los propios de la compañía.

NUESTROS PROPÓSITO SUPERIOR, SOMOS ALIADO PAÍS

Como líderes en la distribución de combustibles y lubricantes en Colombia y en varios países de la región, nos hemos propuesto no solo ser una empresa sólida, rentable, ambientalmente amigable y socialmente involucrada sino enmarcamos nuestra estrategia de negocio en un propósito fundamental al que hemos llamado "**Aliado País**". Significa que antepone los intereses del país a los de la compañía, significa que somos la empresa que llega a más rincones del territorio en forma responsable y con criterios de sostenibilidad y que buscamos el crecimiento y bienestar de los entornos en donde estamos presentes. Significa así mismo que generamos empleos de calidad promoviendo el desarrollo integral de las personas que trabajan con nosotros, que contribuimos al progreso y bienestar de nuestros vecinos y comunidades, y le aportamos al futuro de Colombia con los programas de calidad educativa liderados por la Fundación Terpel desde hace más de 15 años.

Ser "**Aliado País**" es el propósito que nos inspira en el desarrollo de todas las operaciones que realizamos porque creemos que el éxito de una organización sostenible está en la pasión y vocación de servir.

Ser "**Aliado País**" significa ir más allá de la distribución y comercialización de productos y servicios de excelente calidad en todas las regiones y de obtener retornos económicos por hacerlo: es lograrlo, con nuestros afiliados a la marca, pensando en cómo beneficiar a nuestros países en los ámbitos económico, social y ambiental. La estrategia, que tiene como fin posicionarse como la marca número uno en el corazón de los consumidores, pone al ser humano como pilar fundamental de una compañía volcada a servir personas y no vehículos.

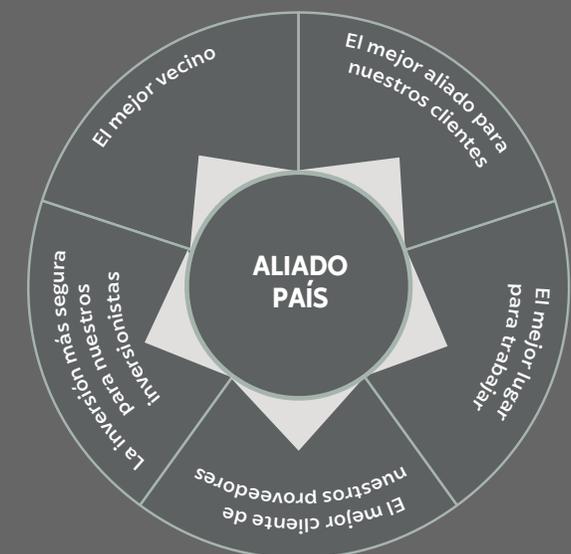
Ser "Aliado País" significa también: Ser la inversión más segura para nuestros accionistas: donde nuestros afiliados y accionistas obtengan la rentabilidad esperada de sus inversiones y vean la marca como su mejor opción de negocio,

Ser el mejor cliente para nuestro proveedor: mejorando constantemente nuestros procesos con proveedores y contratistas para lograr que los mejores crezcan de la mano de la compañía y nos ayuden a mantener los exigentes estándares de calidad que nos hacen líderes.

Ser el mejor vecino: materializamos nuestra oferta de inversión social buscando generar relaciones a largo plazo con valor agregado a las comunidades vecinas. Para cumplir con las necesidades tenemos un relacionamiento permanente, por lo tanto, incentivamos la generación de ingresos locales, aportamos a la construcción de paz y a la reconciliación, y le apostamos a la calidad de la educación con programas que apoyan la movilidad social y la equidad.

Ser el mejor lugar para trabajar: Generando empleos de calidad y promoviendo el desarrollo integral de las personas que trabajan con nosotros.

El mejor afilado: Trabajando de la mano con nuestros empresarios afiliados hacia su constante crecimiento y hacia la construcción de una marca y de una red de servicios sostenible a largo plazo, tal como se ha hecho por más de 50 años.



GRUPOS DE INTERÉS Y TEMAS MATERIALES DE SOSTENIBILIDAD

En Terpel consideramos fundamental el ejercicio de identificación y diálogo con nuestros grupos de interés como base para la integración de la gestión de sostenibilidad en la organización. Durante los últimos años hemos desarrollado en conjunto con las diferentes áreas de la organización, la selección de nuestros grupos de interés con los cuales interactuamos y nos comunicamos a través de diversas instancias, bajo principios de oportunidad, transparencia, confianza, respeto, disponibilidad, legalidad y efectividad. Este proceso constante nos ha dado como resultado la identificación de 14 grupos de interés, con quienes desarrollamos relaciones cercanas centradas en la información oportuna, la rendición de cuentas y la toma de decisiones.

GRUPOS DE INTERÉS TERPEL



Accionistas



Junta Directiva



Inversionistas



Empleados



Clientes y Aliados comerciales (Por Línea de Negocio)



Consumidores



Proveedores/contratistas



Comunidad Vecina



Beneficiarios de la Fundación Terpel



Gobierno



Autoridades



Gremios



Competidores



Líderes de Opinión

TEMAS MATERIALES DE SOSTENIBILIDAD

Nuestros temas materiales se han definido con base en la estrategia de negocio, las expectativas de los grupos de interés, las tendencias del sector y las necesidades de los lugares donde operamos. El proceso para determinarlos se basó en un ejercicio de cuatro pasos:

- ▶ **Identificación:** Listado de temas potencialmente importantes para Terpel, el sector y nuestro entorno.
- ▶ **Priorización:** Cruce entre temas internos importantes a partir de los impactos y la relevancia para nuestros grupos de interés.
- ▶ **Revisión:** Evaluación del reporte y los asuntos allí plasmados, posterior a su publicación y divulgación.
- ▶ **Validación:** Confirmación con la alta gerencia de los asuntos priorizados.

TEMAS NIVEL 1

Experiencias Memorables, Consolidación de Red y Desarrollo de los Proveedores

SUBTEMAS

- ▶ Rentabilidad
- ▶ Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores

Buen Gobierno Corporativo

- ▶ Buen Gobierno Corporativo
- ▶ Transparencia

Crecimiento del Equipo Terpel

- ▶ Relaciones y condiciones laborales justas
- ▶ Condiciones seguras de operación

Protección del Ambiente

- ▶ Cambio Climático
- ▶ Huella de Carbono
- ▶ Derrames
- ▶ Residuos

Bienestar de las Comunidades

- ▶ Educación de Calidad
- ▶ Reconciliación

TEMAS NIVEL 2

Tecnología e Innovación
Desarrollo del Capital Humano
Biodiversidad

TEMAS NIVEL 3

Respeto y promoción de los Derechos Humanos

PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE SOSTENIBILIDAD 2019 - 2020

En Terpel, el enfoque de desarrollo sostenible hace parte de nuestra estrategia de negocio. Nos impulsa a medirnos con estándares de excelencia mundial en sostenibilidad, por ello trabajamos para mantenernos actualizados frente a los estrictos requisitos del entorno, y más aún, queremos responder de la mejor manera a la dignidad que nos da ser una de las empresas más destacadas del mundo por nuestra gestión sostenible al estar incluidos en el SAM* Sustainability YearBook 2020, el más alto estándar en sostenibilidad en el mundo.

Por esta razón, desde finales del año 2019 iniciamos un riguroso proyecto de actualización de nuestro modelo de sostenibilidad enfocado en la redefinición de nuestros grupos de interés y los temas materiales, además de la implementación de nuevos procesos de diálogo. El proceso estará finalizado a mediados del año 2020 y nos dará insumos fundamentales para seguir integrando la sostenibilidad en la estrategia de negocio a través de diferentes planes de acción.

APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En Terpel estamos comprometidos con una gestión sostenible alineada con las necesidades del entorno, por lo anterior, llevamos a cabo un proceso de priorización de los ODS, con base en su relación con nuestra estrategia de negocio, nuestro Modelo de Gestión Sostenible, las actividades, programas e iniciativas que desarrollamos y los impactos tanto reales como potenciales de la operación.

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

INICIATIVAS RELACIONADAS

ODS 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

- Instalación de paneles solares
- Oferta de GNV.

ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

- Programa BienSer
- Inclusión laboral de personal con discapacidad (alianza con Best Buddies)
- Compras a proveedores locales
- Evaluación de desempeño a proveedores y gestión de acciones de mejora
- Programa Tesos
- Programa Restaurando Sueños
- Programa Mi Futuro Ahora

ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

- Medición de la huella
- Bonos de carbono
- Escuelas Terpel (formación ambiental)
- EDS Confiable.

ODS 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

- Iniciativas Anticorrupción
- Capacitación de personal en prevención y lavado de activos
- Manual de mejores prácticas para mitigar posibles riesgos de corrupción y soborno
- Participación en el Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo
- Signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Política de Derechos Humanos
- Informe de Sostenibilidad Anual.
- Programa Restaurando Sueños
- Programas de la Fundación Terpel



MOVILIDAD ELÉCTRICA - EN TERPEL NOS CONECTAMOS CON EL FUTURO

Con la inauguración del primer punto de carga en carretera, marcamos un hito en la historia de Colombia y de Terpel: movilidad eléctrica en las principales troncales del país.

Este proyecto interconecta, a través de puntos de recarga en la amplia red de EDS de marca Terpel, las diferentes regiones del país. Así, posibilitamos a los colombianos seguir viajando por nuestro hermoso territorio, sin preocuparse por la recarga en el camino. Esta iniciativa se alinea con dos pilares de la Organización: servir a nuestros clientes y contribuir al desarrollo de Colombia, impulsando la desurbanización y la masificación del vehículo eléctrico.

Con la entrada de Terpel en la nueva movilidad, logramos posicionarnos como un referente en este segmento. Complementamos nuestra oferta de valor en Colombia de tal forma que movilizaremos a nuestros clientes cualquiera que sea la energía que requieran, cualquiera que sea el lugar donde se encuentren y cualquiera que sea el tipo de vehículo que utilicen.

VOLTEX – NUESTRA MARCA EN MOVILIDAD ELÉCTRICA

Voltex es nuestra marca de servicio de carga eléctrica con la cual estaremos presentes en las estaciones equipadas con los cargadores más rápidos que hay hoy en el país (cargadores de corriente alterna y continua, de 53 kilovatios) que pueden cargar dos carros a la vez y tienen una autonomía de 400 kilómetros.

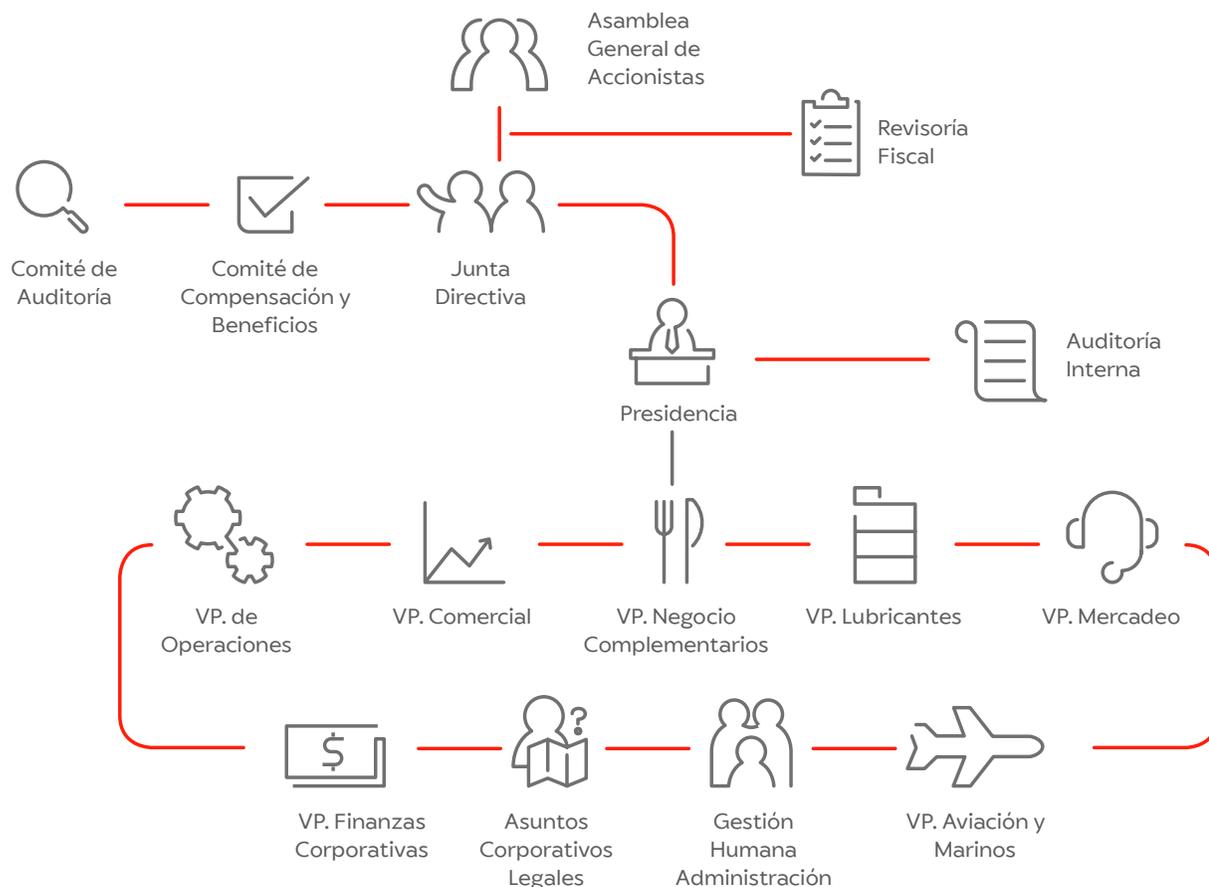
De esta manera contribuiremos a la masificación de los vehículos eléctricos en el país y seguiremos siendo líderes en el mercado de la movilidad en Colombia, adaptándonos a las necesidades de los nuevos consumidores.

Iniciamos esta historia de la Movilidad Eléctrica activando nuestro primer cargador eléctrico en la estación de servicio Báscula, el primer punto de recarga de una red que le permitirá a los colombianos viajar en vehículos eléctricos o híbridos entre Bogotá y Medellín con la tranquilidad de encontrar carga a lo largo del camino. Durante 2020 trabajaremos para llegar a otras zonas del territorio conectando importantes ciudades como: Santa Marta, Barraquilla y Cartagena; Cali y Medellín.

GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Organización
Terpel S.A. es una sociedad comercial que adopta las mejores prácticas en gobierno corporativo, lo cual para nosotros constituye un compromiso, inspirado en principios de respeto, integridad, confianza y trato equitativo en todas las relaciones con nuestros diferentes grupos de interés.

ESTRUCTURA Y NIVELES DE GOBIERNO



ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Nuestro máximo órgano de Gobierno es la Asamblea General de Accionistas que se reúne de manera ordinaria en el primer trimestre de cada año. En 2019 la reunión se realizó en el mes de marzo e inició con un quórum correspondiente al 81,97% de las acciones en circulación. Para la delegación de autoridad, dentro de las funciones de la Asamblea según los Estatutos, está la elección del máximo órgano administración que es la Junta Directiva.

JUNTA DIRECTIVA

Nuestra Junta Directiva fue elegida para el periodo 2019-2022 en la última Asamblea General de Accionistas. Está compuesta por siete miembros principales y siete suplentes, ninguno de los cuales es ejecutivo y, siguiendo los requerimientos legales para emisores de valores, el 25% son independientes. Nuestros documentos corporativos establecen los requisitos de independencia de los miembros. Si alguno de estos cumple con estos criterios, deben declarar su independencia a través de una carta, en la cual también se comprometen a cumplir los deberes y obligaciones previstos, al igual que a actuar con base en los valores, principios y deberes señalados en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Terpel.

PRINCIPALES	SUPLENTES
1. Lorenzo Gazmuri Schleyer (Presidente)	1. Juan Diuana Yunis
2. Jorge Andueza Fouque	2. Alejandro Palma Rioseco
3. Arturo Natho Gamboa	3. Jorge Andres Garcés Jordán
4. Leonardo Ljubetic Garib	4. Rodolfo Castillo Garcia
5. Jorge Alberto Bunster Betteley	5. Eduardo Navarro Beltrán
6. Jose Oscar Jaramillo Botero	6. Gabriel Jaramillo
7. Bernardo Dyner Rezonow	7. Tulío Rabinovich Manevich

En 2019 se creó una nueva Vicepresidencia encargada de liderar y gestionar la línea de negocio de Negocios de Conveniencia en las EDS.

Competencias y elección de los miembros de la Junta

Los miembros son elegidos por un periodo de tres años por el sistema de cuociente electoral. Su promedio de permanencia es de cuatro periodos y los miembros principales deben asistir como mínimo al 50% de las reuniones establecidas. Sus competencias se analizan por la Asamblea General de Accionistas de acuerdo con los lineamientos contemplados en el Código de Buen Gobierno Corporativo y en el Reglamento de la Junta Directiva. La experiencia y hoja de vida de cada miembro, presenta idoneidad para su participación, así como su aporte en los temas económicos, sociales y ambientales. El perfil de nuestros miembros de Junta, además de las condiciones que deben reunir exigidas en la ley y en los Estatutos, pueden ser consultados en la página web de Terpel a través del enlace <https://www.terpel.com/en/Accionistas/Gobierno-corporativo-inver/>. Entre enero y diciembre 2019, se llevaron a cabo 14 sesiones de la Junta Directiva (presenciales y no presenciales), el promedio de asistencia fue de 82,4%.

Funciones de la Junta

La Junta Directiva como máximo órgano de administración de la sociedad, es la responsable de la adecuada orientación, definición, revisión y ajuste de la estrategia de negocios, así como el control eficiente y efectivo de la gestión económica, ambiental y social de Terpel. La Nueva visión que adoptamos en 2019 es que es que "En el 2025, con un equipo altamente inspirador, Terpel será la marca número 1 en servicio y reconocida como aliado país." De ella se deduce que el gobierno de la sociedad se inspira en el logro de su estrategia de negocio y sus objetivos sociales y en el adecuado cumplimiento de la función que involucra su actividad. Bajo esta perspectiva y con el fin de dar cumplimiento a esa meta, la Junta Directiva cuenta con facultades establecidas en los estatutos, que pueden ser consultadas públicamente en <https://www.terpel.com/Global/estatutos-sociales-organizacion-teper-compilados-marzo-2019.pdf>

Nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo tiene claramente establecida su postura frente a los "Conflictos de Interés" y durante el 2019, se realizó una aclaración sobre el proceso aplicable a conflictos esporádicos y permanentes.

Comités de Apoyo de la Junta Directiva

- ▶ **Comité de Compensación y Beneficios:** Compuesto por dos (2) miembros de la Junta Directiva, la Presidente de la Organización, la Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativa y la Gerente Administrativa. Su función se centra en garantizar que la Gestión Humana se enmarque en los lineamientos corporativos y en prácticas modernas de desarrollo integral del ser humano. En el año 2019 se llevaron a cabo 3 reuniones del comité.
- ▶ **Comité de Auditoría:** Compuesto por tres (3) miembros de la Junta Directiva, dos de los cuales son independientes. La función del Comité se ha centrado en revisar las cuentas de la sociedad y vigilar el cumplimiento de las normas de contabilidad, el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes, en ser el canal de comunicación entre la Junta Directiva y el auditor externo, y en confirmar el adecuado desempeño de los sistemas de control. Durante el año 2019 se realizaron 4 sesiones del comité de Auditoría.

► Otros Comités de apoyo:

Comité de Sostenibilidad: Es el máximo órgano en la toma de decisiones de cara a la gestión sostenible de la compañía, en beneficio de todas las partes interesadas. Se encuentra liderado por la Presidente de Terpel, quien a su vez ha delegado en la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales y en la Dirección de Asuntos Corporativos, la asesoría, integración, coordinación y gestión de la sostenibilidad de los aspectos económicos, ambientales y sociales. Desde el 2019 se entregan a la Junta Directiva las actas del comité para su permanente conocimiento frente a los temas abordados.

Comité de Comunicaciones: Es el máximo órgano de toma de decisiones para definir, evaluar y hacer seguimiento a la estrategia de comunicaciones de la compañía. Es liderado por la Presidente de Terpel y cuenta con la participación de un miembro de la Junta Directiva y vicepresidentes.

Comité de Cumplimiento y Ética: Creado con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de políticas y herramientas a fin de prevenir conductas inapropiadas que puedan interferir con la ética, los DDHH y la transparencia. Su gestión está a cargo de dos vicepresidencias y la Gerencia de Auditoría.

Evaluación y Remuneración de la Junta

Anualmente se aplica una herramienta de evaluación y autoevaluación que se tiene estructurada para la Junta directiva, la cual permite identificar las oportunidades de mejora con respecto a la su gestión en diversos temas incluidos los económicos, ambientales y sociales.

La remuneración de los miembros de Junta se estructura de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral y están consignados en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo, la Asamblea General de Accionistas en la sesión de 2019, mantuvo la remuneración de sus miembros de ocho (8) salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada reunión asistida.

Espacios de Comunicación

En su calidad de emisor de valores Terpel tiene habilitado un canal de comunicación permanente en el cual los grupos de interés, especialmente los accionistas, pueden elevar consultas, peticiones, sugerencias o cualquier otra solicitud. Las sugerencias que se reciben se administran por la Dirección de Asuntos Legales y ayudan a la mejora continua de las prácticas de Buen Gobierno de la sociedad.

TERPEL EN LA BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA BVC

En el año 2014 cerramos nuestro proceso de reorganización e integración de "los Terpeles", y dimos un paso adelante con la inscripción de nuestra acción en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) lo cual ha significado una mayor formalización de nuestro Gobierno Corporativo. Desde ese momento la BVC nos ha reconocido cada año, con el sello IR (Investor Relations), gracias al compromiso de Terpel de adoptar voluntariamente mejores prácticas en revelación de información y relación con inversionistas: información transparente, oportuna y veraz en materia jurídica, financiera y comercial.

En 2019 la BVC nos otorgó el reconocimiento como emisor de mayor volumen de renta fija en 2018, como resultado de la emisión de bonos llevada a cabo en junio de ese año cuando se colocaron bonos ordinarios por COP\$ 1,1 billones.

La confianza y credibilidad que genera Terpel en el mercado de valores se evidencia también en la máxima calificación (AAA) que recibimos de FITCH RATINGS y BRC STANDARD & POOR'S. Ambas calificadoras reconocieron la posición competitiva y robusta de Terpel como líder del mercado de distribución y comercialización de combustibles en Colombia.

INICIATIVAS QUE RESPALDAN NUESTRO BUEN GOBIERNO

Código de Buen Gobierno Corporativo

Estamos comprometidos con desarrollar y mejorar las prácticas de buen gobierno corporativo de la organización y fortalecer la transparencia de nuestra gestión y de la administración. Adoptamos este código, que contiene los instrumentos adicionales sobre los principios que rigen el gobierno de la Sociedad, su aplicación, cumplimiento y sus efectos sobre la gestión de los negocios y el respeto y garantía de los derechos de sus accionistas. Durante 2019 realizamos una revisión de los contenidos del Código e identificamos algunas oportunidades de mejora en temas relacionados con (i) promoción de las políticas de inclusión de género; (ii) inhabilidades e incompatibilidades de los miembros de Junta principalmente relacionadas con existencia de conflictos de interés y antecedentes penales; y (iii) criterios de materialidad en las operaciones de partes relacionadas, los cuáles fueron aprobados por la Junta Directiva e incluidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad.

Terpel es miembro y hace parte activa de la Junta Directiva del Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo.

Encuesta Código País

Estamos comprometidos con la adopción de las mejores prácticas en gobierno corporativo de acuerdo con los más altos estándares establecidos para los emisores de valores. Implementado el Reporte de Mejores Prácticas Corporativas "Encuesta Código País", el cual se encuentra disponible para su consulta tanto en la página web de la compañía como de la Superintendencia Financiera de Colombia.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Código de Conducta

Es el referente ético que orienta nuestra conducta y que contiene los elementos para guiar los comportamientos que esperamos de todos nuestros trabajadores. Un desempeño eficiente y eficaz de sus funciones con actitud de servicio al cliente, con honestidad, en cumplimiento de la ley, con tolerancia, respeto, decencia, sin discriminación de ningún tipo, y con una perspectiva de mantener la armonía entre nosotros, con nuestros grupos de interés y con el entorno. Nuestro Código de Conducta cubre aspectos como: Corrupción y soborno, discriminación, confidencialidad de la información, conflictos de interés, Antitrust / prácticas contrarias a la competencia, blanqueo de dinero y / o uso de información privilegiada / trato, Medio Ambiente, Salud y Seguridad y denuncia de irregularidades, entre otros. El código de conducta puede ser consultado en el siguiente enlace.

<https://www.terpel.com/Global/co-p-04-codigo-de-conducta-v-09-vf.pdf>

Para asegurar la implementación del Código, contamos con un centro de ayuda, puntos focales o líneas directas para el reporte de casos y las responsabilidades y conductos para dicho reporte están claramente definidos. También se consideran las acciones disciplinarias en caso de incumplimiento o vulneración al Código (advertencia, despido, políticas de "cero tolerancia", o similares) y el sistema de cumplimiento es auditado, certificado y verificado por terceros.

El 100% de nuestros empleados conoce el Código de Conducta y desde su proceso de inducción firma un consentimiento escrito que busca su compromiso con los lineamientos éticos de la organización, igualmente el 100% de nuestras operaciones en el exterior están cubiertas por el Código y han firmado el consentimiento: Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana.

Canales de denuncia

Contamos con diferentes canales de denuncia:

- ▶ Línea de reportes confidenciales, <https://www.terpel.com/en/reportes-confidenciales/>
- ▶ Línea gratuita: 01-800-752-2222
- ▶ Correo electrónico: reporteconfidencial.terpel@resguarda.com

A través de cualquiera de estos medios, pueden reportarse de forma anónima y confidencial casos como: Conductas de discriminación, prácticas de acoso, uso o resguardo inadecuado de activos, violación a los derechos de propiedad intelectual, infracción a las leyes de libre competencia, manejo inadecuado de información, uso incorrecto del dinero, conflictos de interés no reportados, conductas que pongan en riesgo la protección del medio ambiente, entre otras. La administración de esta línea la realiza el área de Auditoría Interna de Terpel.

Durante 2019 identificamos 33 infracciones contra el código de conducta en Terpel Colombia que se manejaron en procesos disciplinarios.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Contamos con una Política de lucha contra la corrupción y el soborno que está a disposición del público e incluye, temas sobre sobornos de cualquier forma, contribuciones políticas, orientación de la inversión social entre otros. Hacemos explícito que no realizamos contribuciones a campañas, candidatos o movimientos políticos. Implementamos un Manual de prevención de delitos LAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y un programa de ética empresarial y anti-corrupción que establecen los lineamientos generales que debe adoptar Terpel en relación con el Sistema de Administración del Riesgo Lavado de Activos / Financiación del Terrorismo, y que nos permite continuar fortaleciendo el proceso de buen gobierno corporativo. También definimos una Política para el Cumplimiento de Prácticas de Transparencia Contable y Antisoborno, frente a funcionarios gubernamentales y una Política de Protección de Datos.

Durante 2019 recibimos 218 reclamaciones relacionadas con la violación de la privacidad o la fuga de datos de los clientes. Ninguna de ellas con sustento que dé lugar a multas o sanciones. El 100% de las peticiones fueron atendidas por el área de asuntos legales en un tiempo inferior a los 15 días hábiles.

En 2019 realizamos el Curso de Habeas Data a los 197 empleados que ingresaron a la organización (el 96%), con el objetivo de disminuir el riesgo en el uso de la información no autorizada.

El 100%. De nuestros miembros de la Junta Directiva están informados y entrenados sobre las políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción.

INICIATIVAS EN LA REGIÓN

PANAMÁ	PERÚ	ECUADOR	REPÚBLICA DOMINICANA
Se realizó un Análisis de Riesgos de Reputación en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo.	Se terminó de trabajar en el Modelo de prevención de delitos y está listo para ser implementado a partir de 2020.	Se divulgó la política para la prevención de lavado de activos y corrupción.	Se realizó la capacitación sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
Se realizó el encuentro "El Valor de la Reputación", con nuevo personal administrativo y de estaciones vinculado a nuestra operación.	Se capacitaron en Lucha contra la corrupción 145 Empleados.	Se implementó el programa de ética y anticorrupción.	Se capacitaron en Lucha contra la corrupción 3 Empleados.
Se capacitaron en Lucha contra la corrupción 12 Empleados.		Se capacitaron en Lucha contra la corrupción 53 Empleados.	

DERECHOS HUMANOS

Nuestra política de Derechos Humanos tiene como objetivo establecer los lineamientos sobre el respeto y la promoción de los Derechos Humanos (DDHH) en todas las actuaciones de Terpel, de los grupos de interés y de nuestras operaciones internacionales, así como fomentar acciones para el cumplimiento de los DDHH al interior de la compañía y en el relacionamiento con los grupos de interés. Aplica para todas las operaciones que realiza Terpel en Colombia y en los países donde tiene presencia, y a los grupos de interés que actúan en nombre de la compañía.

Para respetar y promover los Derechos Humanos en Terpel nos adherimos a las normas y principios internacionales que los rigen y asumimos compromisos claros para el cumplimiento de las normas y principios de los DDHH:

- ▶ Todos los grupos de interés relacionados, en los países donde opera Terpel, deben cumplir con los lineamientos expuestos en esta Política e integrarlos a su gestión.
- ▶ Respetar, promover y valorar la diversidad, la inclusión y los principios de igualdad de oportunidades. Reconocemos la ventaja competitiva y la oportunidad de aprender de las diferencias, por eso, trabajamos para que nuestro equipo de trabajadores y el máximo órgano de gobierno este conformado por personas de diversas nacionalidades, etnias, creencias, identidades de género y expresión, y orientaciones sexuales.
- ▶ Evaluar los impactos reales y potenciales de nuestra operación en materia de DDHH y establecer los mecanismos para prevenir, mitigar y remediar las posibles afectaciones.
- ▶ Permitir la libertad de asociación y reconocer la negociación colectiva.
- ▶ Prohibir y rechazar el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación en toda la cadena de suministro.
- ▶ Establecer espacios de trabajo seguros para el bienestar de nuestros empleados y contratistas.
- ▶ Respetar la cultura y costumbres de las comunidades cercanas a la operación.
- ▶ Desarrollar planes que contribuyan a tener un ambiente sano y seguro para la sociedad.

Las líneas de actuación que hemos definido para gestionar y cumplir con compromisos anteriores son:

- ▶ Prácticas laborales.
- ▶ Relaciones con los proveedores.
- ▶ Relaciones con las comunidades.
- ▶ Medio ambiente y sociedad.

CREAMOS Y DISTRIBUIMOS VALOR

CIFRAS CONSOLIDADAS

Esta información incluye las operaciones de todos los países: Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana.

INGRESOS TOTALES DE LA COMPAÑÍA

22.450.898.631
DE PESOS

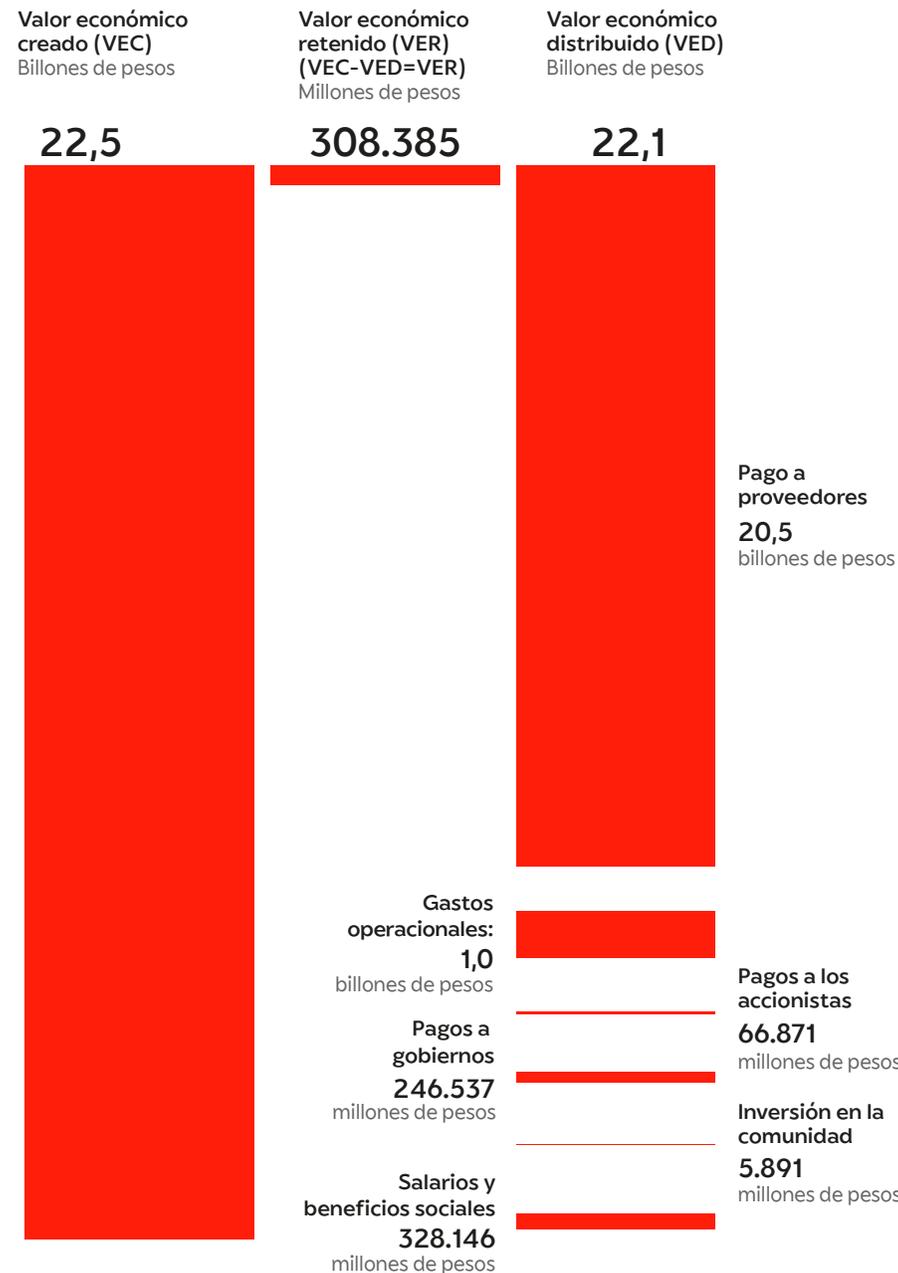
EBITDA (KPI)

884.346
MILLONES DE PESOS

UTILIDAD NETA (KPI)

237.920
MILLONES DE PESOS

CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR



Nuestro Comité de Auditoría es el encargado de monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel corporativo, y es el que reporta directamente a los miembros de la Junta Directiva.

ANÁLISIS DE RIESGOS

El amplio alcance de nuestras operaciones y líneas de negocio nos plantea retos importantes frente a la identificación y gestión de riesgos asociados a nuestras actividades. En ese marco tenemos diferenciados los espacios de identificación de riesgo:

RIESGOS EN TEMÁTICAS TRANSVERSALES A NUESTRA OPERACIÓN

- ▶ Contamos con un Sistema de Gestión de Riesgos para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo y promovemos su cumplimiento por parte de quienes se relacionan con Terpel.
- ▶ Anualmente llevamos a cabo una evaluación de riesgos de corrupción de los centros de trabajo y operaciones de Terpel en Colombia para identificar y prevenir posibles impactos en el negocio.
- ▶ Adelantamos un proceso de análisis de riesgos financieros y generamos escenarios de comprensión sobre riesgos del mercado, riesgos operacionales y riesgos de cumplimiento.

RIESGOS SOCIO POLÍTICOS, DE SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS

Hemos diseñado una herramienta para gestionar y/o administrar los riesgos sociopolíticos, de seguridad y derechos humanos con el objetivo de identificarlos, caracterizarlos y brindar herramientas de apoyo para su correspondiente manejo y protocolo. La herramienta propone un proceso para gestionar el riesgo así:

- ▶ Caracterizar y entender el entorno operacional, identificando tanto actores como amenazas y vulnerabilidades
- ▶ Identificar y describir la situación que puede generar o materializar el riesgo
- ▶ Socializar la información y analizarla en conjunto
- ▶ Proponer alternativas de solución a corto, mediano y largo plazo
- ▶ Monitorear, hacer seguimiento y evaluación.

Taller de Riesgo Sociopolítico en entornos operacionales de Terpel

En 2019 realizamos un taller en el que capacitamos a más de 380 trabajadores entre gerentes, directores, jefes y supervisores de los diferentes negocios (lubricantes, industria, GNV, aviación y comercial líquidos) brindando herramientas de apoyo para su correspondiente manejo y protocolo. Validamos y priorizamos los riesgos sociopolíticos que se presentan con más frecuencia en las operaciones de Terpel a nivel nacional.

Identificamos los riesgos asociados con posibles señalamientos y alertas en temas ambientales, de comunidades, de inversión social, de infraestructura vial etc, definimos las posibles consecuencias clasificadas en leves, moderadas, graves y catastróficas y determinamos un nivel de probabilidad entre remoto, incierto, factible y evidente. Finalmente definimos acciones para la prevención.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DENTRO DE LA POLÍTICA DE SALUD SEGURIDAD, AMBIENTE Y CALIDAD (SSAC)

Nuestra política de SSAC orienta principalmente la ejecución de nuestros procesos asegurando la identificación de peligros y la gestión integral para reducir y eliminar los riesgos. La llevamos a la práctica a través del Sistema de Gestión Organizacional (SGO), que permite establecer las directrices para todos los procesos de la organización con el objeto de asegurar el logro de los objetivos estratégicos y garantizar la sostenibilidad. Está conformado por: El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST), el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental.

Gestión de Riesgos en el SSST: nuestro SSST se sustenta a través de la Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos por centro de trabajo: la cual presenta información por proceso, zona o lugar, actividad, tareas, clasificación y descripción de peligros, comportamientos, aptitudes y otros factores humanos, efectos posibles, controles y criterios existentes, valoración del riesgo y medidas de intervención entre otras cosas. También está sujeto a auditorías tanto internas como externas para determinar si sus actividades y resultados se ajustan a las disposiciones planificadas y si estas se implementan efectivamente y son aptas para cumplir la política y objetivos de la organización.

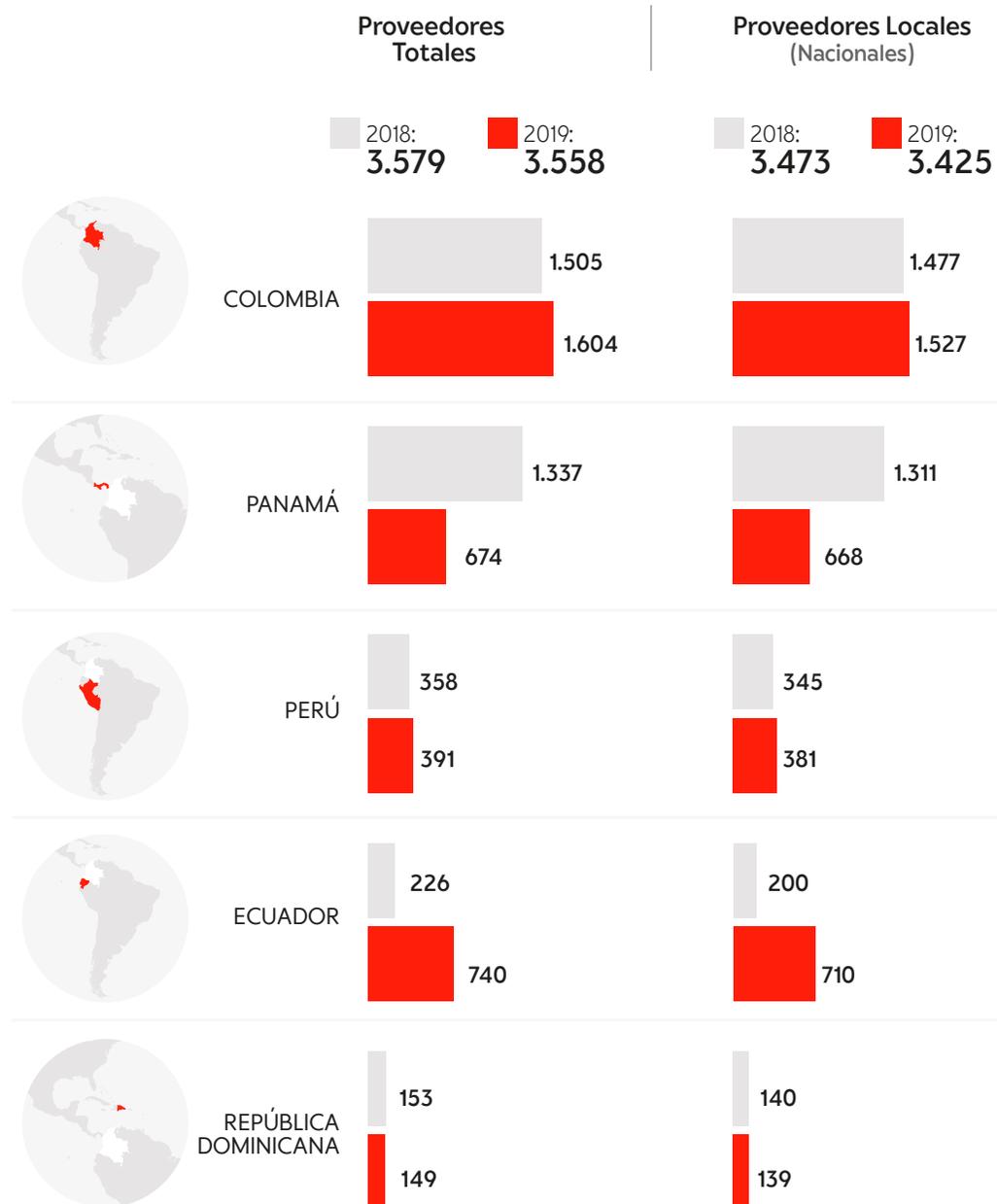
Gestión de Riesgos en el Sistema de Gestión de la Calidad: desarrollamos matrices de contexto interno y externo por unidad de negocio, que dentro de los factores externos permiten identificar factores económicos, legales, tecnológicos, de competidores y ambientales. Se determinan variables y analizan los riesgos identificados.

Gestión de Riesgos en el Sistema de Gestión Ambiental: Contamos con un proceso de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales, un instrumento preventivo de gestión, destinado a identificar, priorizar y controlar o corregir con anticipación los aspectos e impactos ambientales negativos derivados de las actividades realizadas bajo nuestro control. Nuestro Sistema de Gestión Ambiental nos permite listar los riesgos ambientales en los centros de trabajo, los cuales registramos, evaluamos y establecemos planes de acción para su mitigación y control.

GESTIÓN DE PROVEEDORES

Nuestros proveedores son aliados fundamentales para el desarrollo eficiente de nuestras operaciones y trabajamos constantemente en la implementación de procesos de mejora a través de evaluaciones y mecanismos de relacionamiento que nos han permitido construir relaciones de confianza y de largo plazo con ellos. Nuestro compromiso como aliado país nos enfoca en fortalecer relaciones no solo con proveedores locales, sino también con Pymes. Priorizamos la mano de obra local y promovemos esta práctica en nuestros contratistas.

NUESTROS PROVEEDORES EN LA REGIÓN



Durante 2019 trabajamos con 3.558 proveedores en la región para el desarrollo de nuestras operaciones de los cuales, el 96,2% son proveedores locales.

POLÍTICA DE COMPRAS Y MANUAL DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Contamos con una política de compras y procesos de selección y evaluación de proveedores. Los clasificamos de acuerdo con su criticidad (alta, media y baja), todos conocen el Código de Conducta de Terpel y firman un consentimiento escrito sobre su estricto cumplimiento. También

desarrollamos el Manual para todos nuestros proveedores y contratistas que socializa nuestras políticas, establece los lineamientos en Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) para la realización de los trabajos contratados y define las condiciones técnicas de los servicios a contratar. Plantea instrucciones

para preservar y mantener la salud humana, minimizar el impacto ambiental y prevenir accidentes y enfermedades laborales, de todas las personas que lleven a cabo actividades en Terpel.

COMPRAS A PROVEEDORES EN COLOMBIA Y LA REGIÓN

MILLONES COP / AÑOS	VALOR COMPRAS TOTALES			VALOR COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES Y % SOBRE EL TOTAL DE COMPRAS					
	2017	2018	2019	2017	%	2018	%	2019	%
Colombia	10.680.542	13.967.137	14.454.314	10.588.641	99%	13.663.670	98%	14.017.486	97%
Panamá	1.437.594	1.995.695	658.102	178.649	12%	219.467	11%	657.212	99%
Perú	207.279	293.895	296.349	207.279	100%	291.029	99%	202.147	68%
Ecuador	489.082	1.342.421	453.175	489.082	100%	1.342.421	100%	444.174	98%
República Dominicana	419.364	493.987	161.151	419.144	100%	492.864	99%	161.078	99%

COMPRAS A PROVEEDORES NACIONALES EN COLOMBIA

COMPRAS A PROVEEDORES NACIONALES E INTERNACIONALES	VALOR DE COMPRAS	% DE COMPRA SOBRE EL TOTAL DE COMPRAS
Compras de suministros y servicios	\$ 370.948.302.599	2,57%
Compras en obras civiles	\$ 43.943.074.634	0,30%
Compras de combustible líquido y biocombustibles	\$ 12.515.089.567.918	86,58%
Compras de gas	\$ 290.248.210.296	2,01%
Compras de bases y aditivos	\$ 101.247.257.814	0,70%
Compras de transporte (*)	\$ 815.303.480.816	5,64%
Compras de insumos	\$ 309.746.400.323	2,14%
Compras de otros	\$ 7.788.689.718	0,05%
Total	\$ 14.454.314.984.118	100,00%

(*) Incluye el transporte por Poliducto: \$ 525.984.922.381

COMPRAS A PROVEEDORES NACIONALES EN LA REGIÓN

DESGLOSE DE COMPRAS NACIONALES	ECUADOR		REPÚBLICA DOMINICANA		PANAMÁ		PERÚ	
	VALOR DE COMPRAS US\$	% DE COMPRA SOBRE EL TOTAL DE COMPRAS	VALOR DE COMPRAS US\$	% DE COMPRA SOBRE EL TOTAL DE COMPRAS	VALOR DE COMPRAS US\$	% DE COMPRA SOBRE EL TOTAL DE COMPRAS	VALOR DE COMPRAS EN SOLES	% DE COMPRA SOBRE EL TOTAL DE COMPRAS
Compras de suministros y servicios	8.100.927	1,86%	18.191	0,01%	44.987.464	6,80%	173.942.600	51,00%
Compras en obras civiles	7.816.244	1,79%	21.860	0,01%	3.712.210	1,00%	5.577.543	2,00%
Compras de combustible líquido y biocombustibles	426.443.727	97,79%	142.283.895	88,29%	552.270.314	84,00%	81.808.016	24,00%
Compras GLP							27.180.351	8,00%
Compras de gas							46.558.851	14,00%
Compras de bases y aditivos	51.518	0,01%			3.571.102	95,9%*		4,10%
Compras de transporte	1.762.563	0,40%	1.808.961	1,10%	14.139.846	2,00%	35.231	0,01%
Compras de insumos			4.933	0,00%	230	0,00%		
Compras de otros			16.926.119	10,50%	17.074.906	2,78%	5.065.893	1,00%
Total	444.174.979	101,85%	161.063.959	99,90%	635.756.072	96,58%	340.168.485	100,01%

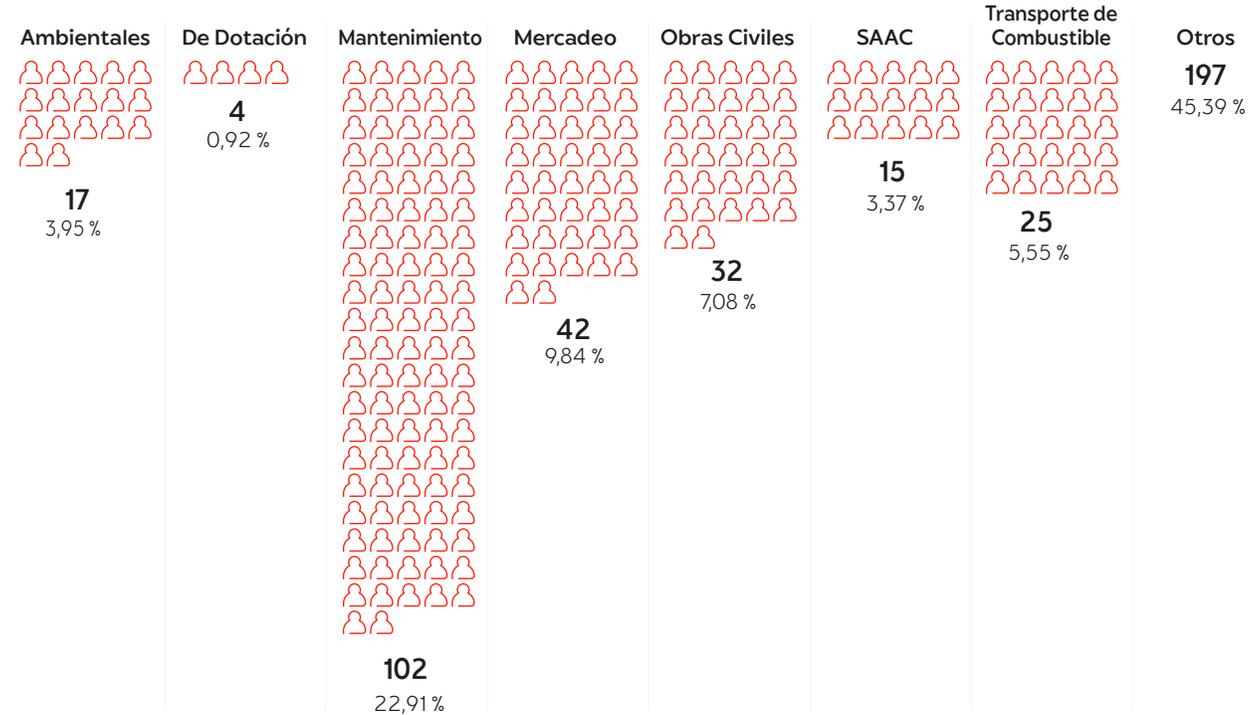
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La evaluación de proveedores es una herramienta fundamental para nuestros procesos de mejora continua, se realiza principalmente a los proveedores considerados de alta criticidad y se evalúan criterios de calidad, oportunidad y administración. El proceso de evaluación nos permite diagnosticar, identificar oportunidades de mejora, proponer planes de acción, hacer seguimiento a su operación y reconocer sus logros. En este periodo, se evaluaron 434 proveedores en Colombia (el 27%), 105 en Panamá (el 16%) y 149 en República Dominicana (el 100%).

PROVEEDORES EVALUADOS EN COLOMBIA

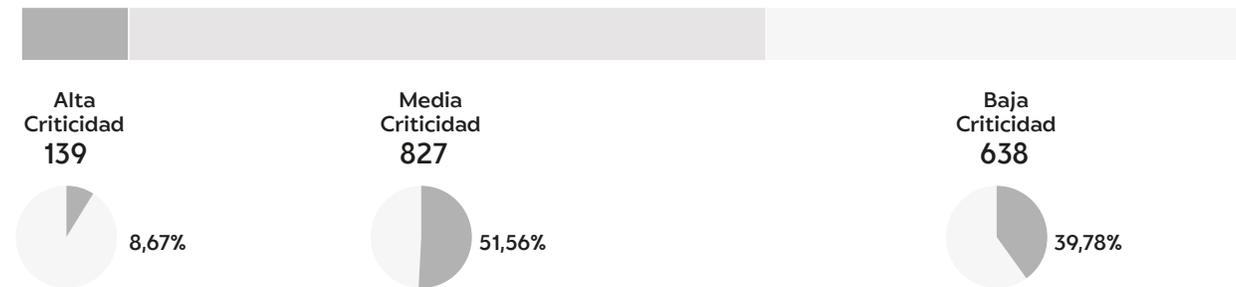
Número de Proveedores Evaluados

TOTAL 434



CRITICIDAD DE PROVEEDORES - COLOMBIA

TOTAL 1.604



En Colombia nuestros proveedores críticos representan el 83,15% de nuestras compras, de ellos evaluamos a 73 (52,5%)

A través de nuestros proveedores de transporte en 2019 movilizamos 1.457.797.686 millones de galones de combustible en Colombia, 5% más que el año inmediatamente anterior.

ESTUDIO DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES

Durante 2019 realizamos un estudio de relacionamiento con 203 proveedores de obras civiles, mantenimientos, transporte de combustible, mercadeo y tecnología, para conocer su percepción hacia nosotros y específicamente su relación con los administradores de contratos. Medimos diferentes aspectos como: procesos de licitación, de contratación, ejecución de los contratos, facturación, pagos, impuestos, procesos de pólizas.

Los resultados permitieron evidenciar que los proveedores tienen un alto nivel de satisfacción. En la escala de calificaciones 10 y 9 es del 76%, mientras que en la escala de calificaciones 10, 9, 8 es del 93%.

Adicionalmente indagamos por el estado de sus políticas, sistemas de gestión o prácticas formales en temas como condiciones legales de contratación, empleos de calidad, gestión ambiental en materia de agua, energía, emisiones y residuos, buenas prácticas éticas, ambientales, buen relacionamiento con sus vecinos y protección de datos y seguridad de la información de sus clientes. Los resultados nos permiten conocer el nivel de alineamiento de los proveedores con nuestras prácticas de sostenibilidad.

PROVEEDORES DE TRANSPORTE

La cadena de abastecimiento nos provee el combustible vía poliducto el cual llega a nuestras plantas propias o conjuntas y de allí se distribuye a través de los proveedores de transporte tanto a aeropuertos como a plantas no interconectadas, para ser llevado y distribuido en nuestras líneas de negocio (Industria, EDS afiliadas y propias, marinos y aviación). También transportamos los productos provenientes de nuestros proveedores de Biodiesel y aditivos. En 2019 trabajamos con 29 proveedores de transporte lo cual significó cerca de 816 mil millones de pesos en compras de este rubro destinado en un 100% a proveedores locales.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA NUESTROS CONDUCTORES

El transporte de combustible es fundamental dentro del desarrollo de nuestras operaciones, estamos comprometidos con realizar "pedidos perfectos" lo que significa: realizar entregas según el tiempo, cantidad y calidad solicitados por nuestros clientes. Para ello desarrollamos programas de formación como:

[Diplomado de Herramientas y Buenas Prácticas en el Transporte Terrestre](#)

En alianza con la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN), lanzamos un programa de formación a conductores que busca profesionalizar la actividad de la conducción de camiones en el país y elevar los estándares y buenas prácticas de esta actividad. A la fecha esta iniciativa ha beneficiado a más de 1.230 conductores de todo el país, a través del acceso gratuito al diplomado *Herramientas y Buenas Prácticas en el Transporte Terrestre*, un programa para realizar su labor de manera más eficiente y segura, capacitándose en temas relacionados con seguridad vial, salud ocupacional, relación con el cliente, conducción eficiente, administración y optimización de la carga.

En Colombia, durante el primer trimestre del 2020 se graduará la sexta promoción del diplomado (126 conductores que finalizaron de manera exitosa el programa).

[Modulo Formativo para Conductores de Vehículos Cisterna](#)

El módulo busca fortalecer las competencias de los conductores de los vehículos cisterna, que transportan el combustible con el fin de garantizar una excelente prestación del servicio.

EQUIPO TERPEL

Para nosotros, el ser humano es el pilar de todas las decisiones de la compañía, por lo que nos definimos como una empresa volcada a servir personas y no vehículos, no solo trabajamos para ser la marca N°1 en el corazón de nuestros consumidores sino también para ser la marca N°1 en el corazón del Equipo Terpel, un equipo comprometido con el país, con pasión por servir y movilizar a Colombia.

Desde Gestión Humana como eje fundamental de nuestra operación, se orientan y dirigen los procesos de incorporación, formación, desempeño, desarrollo del talento, liderazgo, bienestar, comunicaciones internas, así como la correcta implementación de nuestras políticas, procesos y la administración de los beneficios. Hacemos especial énfasis en el cumplimiento de las leyes laborales, políticas y procedimientos. Buscamos estar a la vanguardia de las tendencias y mejores prácticas del mercado para gestionar el talento.

EQUIPO TERPEL

Nuestro equipo, sumadas todas las operaciones nacionales e internacionales, está conformado por 3.401 personas de las cuales el 58,8% son hombres y el 45.1% son mujeres, un porcentaje que nos acerca cada vez más a la paridad de género en un sector caracterizado por una mayor presencia masculina. La participación de nuestros trabajadores por rangos de edad también es amplia pues conformamos equipos con diferentes competencias y niveles de experiencia. Por otro lado, la estabilidad laboral es un elemento característico de nuestra organización y el 95% de nuestros empleados (3.233 personas) en la región tienen contrato indefinido o permanente.

DE EMPLEADOS POR GÉNERO Y POR REGIÓN

	2017			2018			2019		
	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL
Colombia	867	462	1.329	907	496	1.403	972	508	1.480
Ecuador	34	23	57	47	32	79	92	45	137
Panamá	466	555	1.021	436	561	997	454	607	1.061
Perú	119	289	408	125	281	406	274	368	642
República Dominicana	74	10	84	73	9	82	73	8	81
Total	1.560	1.339	2.899	1.588	1.379	2.967	1.864	1.537	3.401

TOTAL DE EMPLEADOS POR RANGOS DE EDAD

	MENORES DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	MAS DE 40 AÑOS	TOTAL
2017	957	1.182	760	2.889
2018	893	1.143	931	2.967
2019	1.059	1.275	1.067	3.401

El 43.5% de nuestra planta corresponde a la operación en Colombia, donde el 93,5% de nuestros empleados tiene contrato permanente y el 62,4% es menor de 40 años.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Valoramos la equidad, la diversidad, la inclusión y la no discriminación, propiciamos espacios de inclusión laboral como la alianza con la fundación Best Buddies que se especializa en apoyar a personas en condición de discapacidad cognitiva y a través de nuestro programa "Amigos del Alma" ya 6 personas hacen parte del equipo Terpel en Colombia. Nuestro firme compromiso contra la no discriminación hace que no contemos con ningún tipo de reclamación en casos de discriminación. Estamos en contra de prácticas de trabajo forzado y el trabajo infantil está rotundamente prohibido por la organización y adicionalmente promovemos su erradicación bajo el reforzamiento del acceso a la educación de calidad con los programas de la Fundación Terpel.

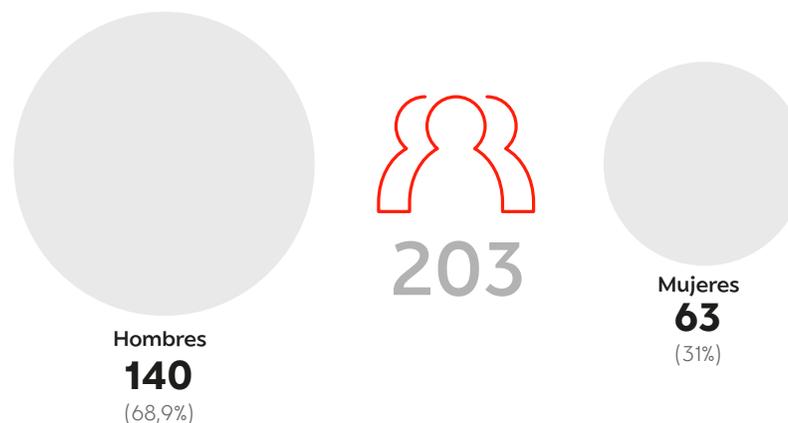
PACTO COLECTIVO

Nuestras políticas respetan los derechos de libre asociación de nuestros empleados. A la fecha contamos con dos sindicatos, uno en Colombia y otro en Perú. Durante 2019 en Colombia firmamos el pacto colectivo con una vigencia de dos años, en condiciones favorables para los empleados.

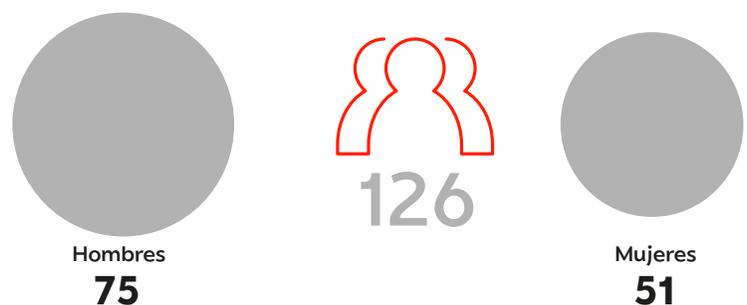
CONTRATACIÓN Y ROTACIÓN

Acompañamos el crecimiento del Equipo Terpel y buscamos personas enfocadas en alcanzar altos estándares de excelencia y seguridad, que trabajen eficazmente para asegurar resultados y cumplir con nuestros compromisos. Nos enfocamos en brindar oportunidades de crecimiento, formación y bienestar aportando al mejoramiento de su calidad de vida y generando sentido de pertenencia con la empresa, disminuyendo así los niveles de rotación de personal.

EMPLEADOS QUE INGRESARON - COLOMBIA



EMPLEADOS QUE SE RETIRARON - COLOMBIA



TASA ANUAL DE NUEVAS CONTRATACIONES

13,7%

El 49% de los empleados que salieron de la organización fue por renuncia

TOTAL TASA ANUAL DE ROTACIÓN

8,5%

ÍNDICE ANUAL DE ROTACIÓN VOLUNTARIA

4,3%

TASA DE ROTACIÓN ANUAL VOLUNTARIA

0,35%

TOTAL TASA PROMEDIO DE ROTACIÓN MENSUAL DE EMPLEADOS

0,7%

	N° DE EMPLEADOS ADHERIDOS AL PACTO COLECTIVO			% SOBRE EL TOTAL DE EMPLEADOS			N° DE EMPLEADOS AFILIADOS A LA CONVENCIÓN COLECTIVA (SINDICATO)			% SOBRE EL TOTAL DE EMPLEADOS		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Colombia	1.200	1.251	1.317	90,3%	89,2%	88,9%	45	42	51	3,4%	3%	3,4%
Perú	-	-	-	-	-	-	-	-	26	-	-	4%
Panamá	1.021	997	1.061	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	-

CONTRATACIÓN Y ROTACIÓN EN LA REGIÓN

CONTRATACIÓN Y ROTACIÓN	COLOMBIA			PANAMÁ			ECUADOR			PERÚ			REPÚBLICA DOMINICANA		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Personas que ingresaron	148	210	203	488	341	399	18	10	28	277	469	594	5	11	13
Tasa de Contratación Anual	-	-	13,70%	-	-	39%	-	-	20,43%	-	-	93%	-	-	17%
Personas que se retiraron	116	136	126	346	356	327	19	7	5	201	635	506	3	13	16
Tasa de Rotación Anual	10%	10%	8,50%	11%	36%	36%	32%	8,90%	3,64%	63%	156%	79%	5%	15,80%	17,80%
Tasa de Rotación Anual Voluntaria	0,41%	0,40%	0,35%	19%	18,80%	18,80%	1,75%	6,30%	-	4%	0,13%	48%	6%	18,85%	1,20%

SELECCIÓN Y PROMOCIÓN

Somos conscientes de las habilidades de nuestros empleados, valoramos sus conocimientos tanto técnicos como humanos, por eso promovemos y acompañamos su desarrollo. En 2019, 150 personas recibieron ascensos y el 74% de las vacantes fueron cubiertas por personal interno, lo que representa un crecimiento del 4% frente al año anterior, logrando así disminuir la curva de aprendizaje y retener talento. Con nuestro programa de "Talento en Desarrollo" cubrimos 18 vacantes definitivas y 29 trabajadores tuvieron la oportunidad de aprender nuevos conocimientos en diferentes áreas.

	# DE VACANTES CUBIERTAS INTERNAMENTE	% DE VACANTES CUBIERTAS INTERNAMENTE SOBRE EL TOTAL DE VACANTES
Panamá	16	67%
Perú	16	94%
Ecuador	1	100%
República Dominicana	1	25%

En Colombia implementamos la app "Calibrador de Talento" que permite evaluar las competencias y valores organizacionales y aporta una mirada más integral, neutra y anónima de ellos candidatos que se presentan en las convocatorias internas.

DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO

Conformamos nuestros equipos de trabajo con personas que entienden, viven y transmiten la estrategia corporativa y que trabajan alineados con la visión a largo plazo de la compañía. Estamos comprometidos con la región e incentivamos la participación local para la conformación de nuestros equipos de Alta Dirección.

EMPLEADOS POR TIPO DE CARGO EN COLOMBIA	N°
Presidente	1
Vicepresidentes	10
Expatriados	1
Gerentes	26
Directivos	75
Jefes / Ejecutivos	255
Analistas / Supervisores	359
Técnicos / Asistentes	311
Operarios	443
Total	1480

EMPLEADOS POR TIPO DE CARGO Y GÉNERO EN COLOMBIA Y LA REGIÓN

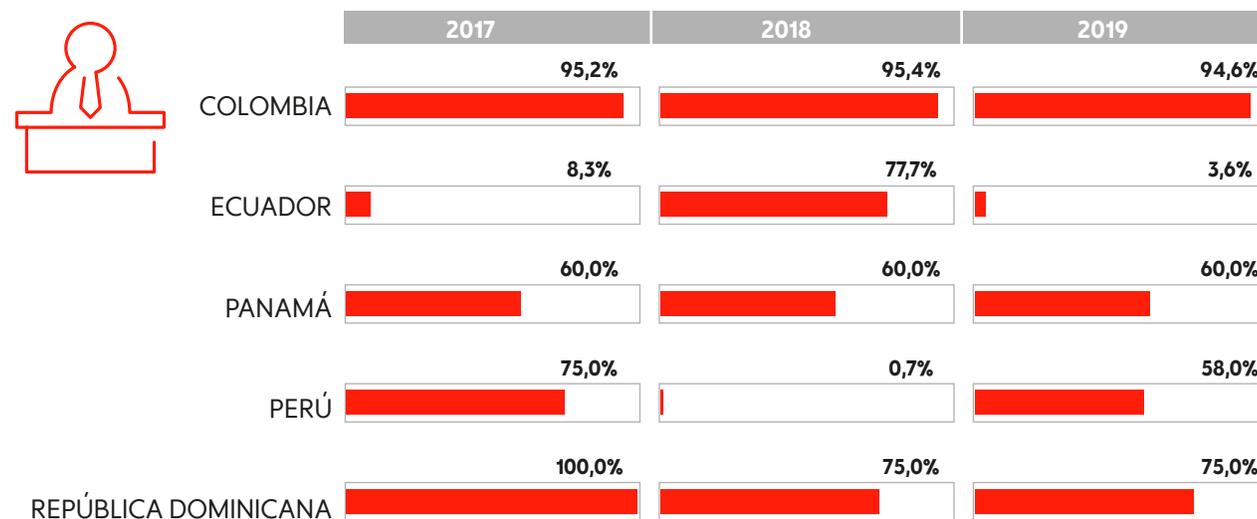
	2017			2018			2019		
	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL
Gerentes y Ejecutivos (*)	74	40	114	116	63	179	113	56	169
Profesionales y Técnicos (**)	606	611	1.217	622	651	1.273	718	705	1.423
Otros Trabajadores (***)	880	688	1.568	850	665	1.515	1.033	776	1.809
Total	1.560	1.339	2.899	1.588	1.379	2.967	1.864	1.537	3.401

(*) Incluye: Presidente, Vicepresidentes, Gerentes y Directores

(**) Incluye: Jefes, Ejecutivos, Analistas, Supervisores, Técnicos y Asistentes

(***) Incluye: Operarios

PORCENTAJE DE TRABAJADORES DE LA ALTA DIRECCIÓN QUE SON LOCALES



Trabajadores Locales = Nacidos en Países donde opera Terpel
Alta Dirección en países diferentes a Colombia = Gerentes, Directores y Jefaturas

BIENESTAR Y COMPENSACIÓN

Todos nuestros empleados tienen derecho a beneficios como: seguro de Vida, póliza exequial, auxilio de incapacidad, medicina prepagada, educación, educación especial, auxilio de recreación, préstamo de vivienda, entre otros. También desarrollamos diferentes iniciativas de bienestar como:

- ▶ "Teleapoyo", una línea de asistencia al empleado gratuita para temas, tales como: asistencia psicológica, manejo y reducción del estrés, orientación en casos de jubilación, asesoría legal, financiera, tributaria y de consumo, entre otros.
- ▶ Promovemos nuevas formas de trabajar, que permiten equilibrar el balance entre la vida personal y laboral. Ofrecemos trabajo flexible en tres modalidades, horario flexible, jornada comprimida y teletrabajo (para la ciudad de Bogotá).

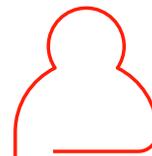
Nuestro programa de beneficios BienSer se desarrolla desde tres enfoques, BienSer contigo, BienSer con los tuyos y BienSer con otros y ofrece diferentes tipos de beneficios para todos nuestros colaboradores.

En Colombia el 90% de los procesos dirigidos a nuestros empleados, se encuentran digitalizados. Lo anterior hace que la experiencia de cada uno sea cada vez más innovadora y ágil al capacitarnos, solicitar certificados, seleccionar personal, escoger nuestros obsequios de BienSer, entre otros.

Remuneraciones

Somos Aliado País y ese compromiso nos impulsa a generar cada vez mejores condiciones laborales y salariales a nuestros empleados. El salario inicial de nuestros empleados está COP\$250.000 por encima de del salario mínimo legal vigente. Nuestros salarios de los diferentes cargos se fijan de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral.

54 de nuestros empleados (42,5% Mujeres y 57% Hombres) tuvieron derecho al permiso parental, el 100% de ellos lo tomaron y regresaron al trabajo, la tasa de retención de quienes regresaron fue del 90,7%.



1. BienSer contigo

- Regalo de cumpleaños
- Ancheta de navidad
- Vestimenta casual
- Horario flexible
- Jornada comprimida

2. BienSer con los tuyos

- Regalo de nacimiento
- Regalo de matrimonio
- Vacaciones recreativas
- Campamento de verano
- Fiesta de navidad de niños
- Regalo de cumpleaños a los niños

3. BienSer con nosotros

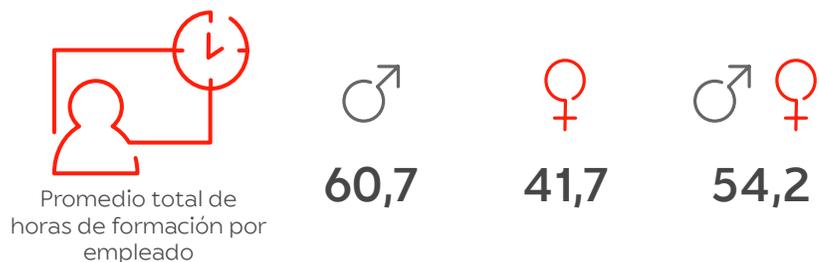
- Torneos deportivos
- Fiesta de fin de año
- Celebración y obsequio de quinquenios.
- Semana de reposición fin de año

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

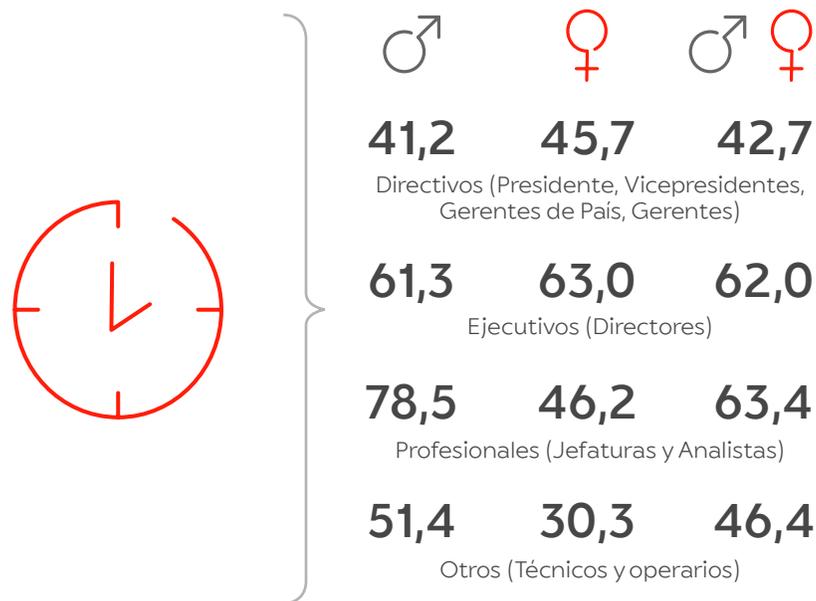
La formación y el desarrollo de competencias es una prioridad para el fortalecimiento de nuestro equipo de trabajo, para lo cual contamos con **Clase T**, nuestra plataforma de formación virtual en la cual están disponibles todos los cursos de formación asignados a cada trabajador. En 2019 para fortalecer nuestro portafolio de formación, firmamos una alianza con UBITS, una

de las plataformas de entrenamiento corporativo mejor posicionada en el mercado a nivel mundial, la cual está disponible en e. Lo anterior para que cada empleado pueda desarrollar habilidades adicionales a las propias del cargo que desempeña a partir de una amplia oferta de cursos acordes a sus perfiles y preferencias..

FORMACIÓN EN COLOMBIA



PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR CARGO Y POR GÉNERO



INVERSIÓN EN FORMACIÓN / COP

	2017	2018	2019
Colombia	2.282.943.678	2.413.748.597	2.668.931.217
Ecuador	159.301.220.000	75.642.479.200	27.132.000
Panamá	3.840.434.259.200	2.151.479.438.000	789.082.200
Perú	38.619.036.000	38.484.188.600	376.930.800
República Dominicana	80.079.220.800	177.935.511.600	68.207.400
Total	4.120.716.679.678	2.445.934.195.997	3.930.283.617

En nuestras operaciones de Panamá, Perú, Ecuador y República Dominicana, capacitamos en total a 2.302 personas, un 35.3% más que en 2018, lo cual significó impartir 23.210 horas de formación (52.5% más que en 2018).

En 2019 Llegamos a más de 10.000 personas en Colombia con nuestras acciones de formación y desarrollo. Empleados, clientes, proveedores, promotores y administradores fueron impactados con nuestros programas que significaron una inversión superior a los \$2.600 millones de pesos.

AMBIENTE LABORAL

En 2018 en alianza con Great Place to Work realizamos la medición de ambiente laboral con un 81,1% de participación de todos los empleados. Nuestro resultado en el Índice de ambiente laboral fue de 65.6 que se considera **satisfactorio**, nos fijamos como meta incrementarlo a 68 en 2020 y asumimos el reto de cuidar el índice de vínculo (73.5, muy satisfactorio) y mejorar el índice de compromiso (afecto y orgullo de marca): 62.6, insuficiente. Para ello realizamos acciones generales como la divulgación de resultados a toda la compañía, el acompañamiento a intervenciones específicas en vicepresidencias y gerencias y campañas de comunicación de identidad corporativa como Vivamos Terpel, para exaltar valores y orgullo por la compañía.

Identificación con el Proyecto Empresarial

Realizamos la Correría anual de Gestión Humana, donde la vicepresidente recorre el país para dialogar con los empleados, en 2019 conversamos sobre la nueva visión de la compañía y cómo está alineada a la visión personal del equipo Terpel, participaron 667 personas de 41 centro de trabajo visitados. Adicionalmente, la vicepresidente realizó la misma correría en República Dominicana.

Desarrollo de Liderazgo

Desarrollamos la Escuela de Liderazgo, un programa de 4 meses con una práctica diaria distribuida en 4 módulos: Hacer que suceda es mi responsabilidad; Gestión de conversaciones; Gestión emocional; y Líder trainer. En esta escuela participaron 20 jefes de la Fábrica de Lubricantes y 28 jefes de las distintas regionales de Terpel.

203 personas participaron en intervenciones grupales de liderazgo (90% con personas a cargo) y desarrollamos 38 procesos de acompañamiento individual, enfocados principalmente en gestión de emociones y en comunicación efectiva.

En Colombia el 17,4% de las personas formadas, se capacitaron en programas de liderazgo.

FORMACIÓN Y DESARROLLO MÁS ALLÁ DE NUESTROS EMPLEADOS

Estamos comprometidos con la formación y el desarrollo de las personas vinculadas en todas las esferas de nuestra operación y hemos implementado diferentes escuelas de formación que buscan fortalecer competencias concretas de isleros, administradores, responsables de tiendas, conductores, franquiciados etc. En 2019 implementamos la primera escuela de tiendas enfocada en servicio y gestión de estos puntos de venta.

Durante 2019 impartimos 101.285 horas de formación en las diferentes escuelas y se formaron en ellas 9.790 personas en Colombia

ESCUELAS DE FORMACIÓN	PERSONAS FORMADAS			PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN			TOTAL HORAS DE FORMACIÓN
	♂	♀	TOTAL	♂	♀	TOTAL	
Escuela de Isleros	3.997	2.011	6.008	12,6	13,2	12,8	76.910
Escuela de Administradores	280	293	573	9,5	9,8	9,6	5.520
Escuela de Tiendas	170	489	659	5,8	7,4	7	4.581
Escuela de Franquiciados	16	5	21	76,3	64	73,3	1.540
Escuela de Aviación	245	33	278	13,8	12,4	13,7	3.795
Escuela de Industria	481	119	600	4	4	4	2.400
Escuela de Conductores	1.649	2	1.651	4	4	4	6.539

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Es una herramienta que nos permite retroalimentar a nuestros empleados y contar con información precisa sobre su desempeño con el objetivo de crear planes de acción para disminuir las brechas en sus competencias. Durante

2019 realizamos la evaluación de desempeño en Colombia y en República Dominicana. En Colombia se evaluó el 91,6% del total de la planta y en República Dominicana el 95,5% de la planta de personal.

EMPLEADOS QUE RECIBIERON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN COLOMBIA

	♂	♀
Presidente		1
Vicepresidentes	7	2
Gerentes	17	7
Directores	44	31
Jefes/Ejecutivos	144	98
Analistas/Supervisores	158	170
Técnicos/Asistentes	152	136
Operarios	352	38
Total	874	483

En Terpel, el cuidado de la salud y la seguridad de nuestros empleados es una prioridad, por ello contamos con la Política de Salud Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC), la cual entre otras cosas orienta la ejecución de nuestros procesos asegurando la identificación de peligros, la gestión integral para reducir y eliminar los riesgos, prevenir situaciones que puedan afectar adversamente la salud de las personas, evitando lesiones y manteniendo la buena imagen de la compañía desde cualquier ámbito.

SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)

Nuestro sistema está conformado por programas en seguridad y salud en el trabajo, a través de los cuales se promueve la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y los hábitos de vida y trabajo saludable como: El autocuidado, el reporte oportuno de novedades en salud y seguridad y la actividad física en el lugar de trabajo. Los objetivos del SGSST se enfocan en:

- ▶ Diseñar y ejecutar un sistema permanente de prevención y control de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- ▶ Identificar peligros, evaluar y controlar los agentes y factores de riesgo o ambientales que afecten la salud de los trabajadores, los equipos, herramientas, maquinarias o materias primas de la Organización.
- ▶ Asegurar el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos sobre Seguridad Industrial y Seguridad y Salud en el Trabajo nacionales o internacionales vigentes en Colombia.

PROGRAMAS SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nuestros programas de seguridad se enfocan en: entrenamiento y capacitación para trabajo seguro en alturas, adecuado almacenamiento y etiquetado de sustancias químicas, formación de hábitos y comportamientos seguros en la vía (Seguridad vial), adopción de comportamientos seguros para disminuir la probabilidad de accidentes de trabajo, análisis e investigación de eventos para prevenir accidentalidad, seguridad en equipos y programa permisos de trabajo para ejecución de trabajos riesgosos no cotidianos.

PROGRAMAS SALUD EN EL TRABAJO

Nuestros programas de salud se enfocan en: fomento de estilos de vida saludables (Gente dinámica), evaluaciones médicas ocupacionales para conocer el estado de salud de los empleados (Gente Sana), garantizar la salud individual y colectiva (Salud Pública), prevención de consumo de sustancias psicoactivas, prevención de enfermedades derivadas del estrés en el Programa de prevención de riesgo psicosocial y programa de vacunación.

Programa Piloto de Salud Integral

Iniciamos este piloto buscando aumentar el número de acciones en salud bajo el modelo integrativo de bienestar físico, emocional, mental y social y bajo estos criterios analizamos al 100% de los trabajadores que se presentaron a exámenes médicos ocupacionales periódicos.

COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (COPASST)

En Colombia contamos con el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (Copasst), conformado por 8 miembros (4 trabajadores y 4 representantes de la empresa), el cual durante 2019 se reunió en 12 oportunidades. Es el encargado de promover la participación en actividades de seguridad y salud en el trabajo y de estudiar y atender las sugerencias que presenten los trabajadores en dichos temas. Los trabajadores pueden escribir directamente al correo copasst@terpel.com o contactar a alguno de los miembros del comité para notificar condiciones inseguras en los centros de trabajo, plantear sugerencias o requerimientos de elementos de protección personal o sobre actividades de promoción de salud.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO – COLOMBIA

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO PARA EMPLEADOS	2017			2018			2019		
			TOTAL			TOTAL			TOTAL
Total de días trabajados por los empleados	297.024	169.416	466.440	311.862	175.851	487.713	305.660	185.610	491.270
Total de horas trabajadas por los empleados	2.673.216	1.524.744	4.197.960	3.204.168	1.620.079	4.824.247	3.150.391	1.714.715	4.865.106
Total fatalidades relacionadas con el trabajo de los empleados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de días perdidos de empleados (Tasa de Siniestralidad)	9,35	2,39	6,82	7,22	12,02	8,96	20,24	15,07	18,28
Índice de severidad de empleados	0,42	0,74	0,54	0,89	0,35	0,69	1,42	0,83	1,19
Accidentes de empleados con tiempo perdido	4	4	8	9	2	11	14	5	19
Días perdidos de empleados por accidentes	89	13	102	73	69	142	200	91	291
Número de enfermedades laborales en empleados	0	2	2	0	0	0	1	1	2
Índice de accidentalidad de empleados	7,51	7,13	7,37	5,62	5,56	5,60	11,11	7,58	9,87
Total tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones de empleados	1,43	2,59	1,84	2,81	1,23	2,28	4,44	2,92	3,91
Total tasa de frecuencia de enfermedad ocupacional en empleados	0,72	0	0,46	0	0	0	0,00000063	0,00000058	0,00000061
Empleados cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	282	32	314	45	430	475	430	45	475

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS

	TOTAL
Total días trabajadores	543.712
Total horas trabajadas	6.524.544
Tasa de frecuencia de días perdidos por lesiones	1,38
Tasa de accidentalidad	0,34
Contratistas cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad	1.755

INDICADORES REGIONALES DE SEGURIDAD

	PANAMÁ		PERÚ		ECUADOR		REPÚBLICA DOMINICANA	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
No. De accidentes con tiempo perdido	7	16	27	28	1	1	No se mide	No se mide
No. De días perdidos por accidentes laborales	173	390	107	683	7	2	No se mide	No se mide
No. De fatalidades	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de accidentalidad	2,87	7,61	21%	17%	2,6	4,15	89,45	76,37
Tasa de siniestralidad	2,51	5,8	0	0	1,46	8,24	No se mide	No se mide
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0	0	0	0	0	0	0

SOMOS TERPEL, SOMOS ÚNICOS - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

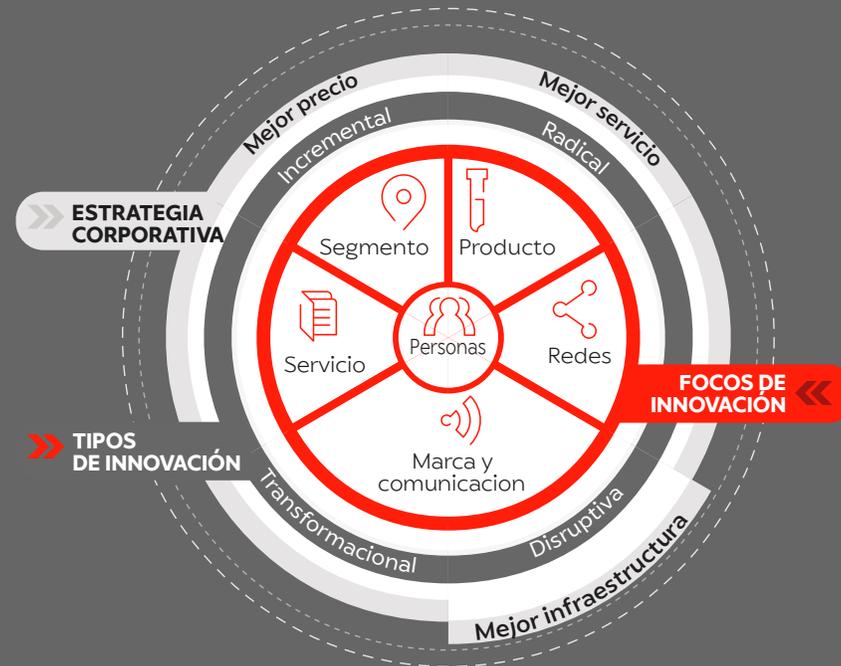
Creemos que las ideas innovadoras hechas realidad nos permiten diferenciarnos, transformarnos, reinventarnos y permanecer como la compañía N°1 en el corazón de nuestros clientes, brindando experiencias memorables de forma sostenible, por eso queremos ser pioneros y continuar vigentes anticipándonos a las exigencias del mercado generando valor de forma rentable.

"Para nosotros la innovación es pasión por la búsqueda constante de oportunidades que, transformadas en generación de valor, crean conexión, vínculo y preferencia con nuestros clientes".

Para hacer una realidad la innovación en Terpel, definimos con una Política de Gestión de la Innovación que establece los lineamientos para gestionarla y contamos con un Sistema de Gestión de la Innovación, (SGI) llamado "Únicos", que detalla las actividades, los procesos y las buenas prácticas en temas de innovación, basado en la Norma Técnica Colombiana NTC 5801.2008.

En Colombia contamos con un grupo de más de 50 movilizadores de la innovación a nivel nacional, encargados de multiplicar metodologías de co-creación en la solución de retos del trabajo diario

Nuestro modelo de Innovación- Únicos se enmarca en la definición de la estrategia competitiva general de la compañía, donde un factor determinante para su cumplimiento es asegurar y mantener una dinámica innovadora que permita generar eficiencias y mejoramiento continuo, así como crear nuevos productos y servicios que estén pensados en las personas, que sean capaces de satisfacer o exceder sus expectativas, logrando construir ventajas competitivas sostenibles. A través de este modelo se gestionan los cinco focos de innovación que la compañía ha decidido desarrollar para ser pioneros y continuar vigentes frente a las exigencias del mercado.



- ▶ Personas: las ideas y necesidades de nuestros clientes internos y externos, son el combustible que mueve la innovación en Terpel.
- ▶ Focos de Innovación: Reconocemos la innovación en 5 focos: Segmento, Producto, Marca y Comunicación, Redes y Experiencias Memorables.
- ▶ Tipos de Innovación: Trabajamos para innovar en nuestro modelo de negocio y explorar nuevas tecnologías, con soluciones de tipo incremental, radical, disruptivo y transformacional.
- ▶ Estrategia Corporativa: la estrategia de negocio se centra en ofrecer experiencias memorables a través del mejor servicio, la mejor infraestructura y el mejor precio, para ser la marca No. 1 en el corazón de los consumidores.

Somos miembros activos del comité de innovación de la ANDI seccional Bogotá y firmantes del pacto por la innovación liderado por Colciencias y el gobierno nacional, recibimos de Icontec y la Cámara de Comercio de Bogotá la certificación en buenas prácticas de innovación, y fuimos seleccionados para ser parte del Plan Padrino, liderado por la ANDI.

Lanzamos nuestra nueva temporada del programa únicos, una iniciativa que nos permite demostrar nuestra capacidad innovadora y nos ha ayudado a identificar grandes ideas que nacen de la pasión por el trabajo y equipo de cada uno de nuestros empleados en Colombia.

LO QUE HACEMOS EN TERPEL

NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO



ESTACIONES DE SERVICIO

Tenemos más de 2.300 estaciones en Latinoamérica. Nuestras estaciones tienen un diseño único e innovador que transforma la categoría.



LUBRICANTES

Producimos, comercializamos y distribuimos lubricantes **Mobil** y **Terpel**, ofreciendo productos de la mejor calidad y especializados para cada segmento.



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Tenemos una oferta integrada de servicios más allá del tanqueo. Nuestra red de servicios complementarios está compuesta por tiendas de conveniencia, autolavados y kioskos.



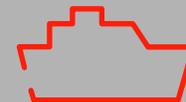
AVIACIÓN

Somos el principal proveedor de combustible para aviones en Colombia, República Dominicana, Panamá y Perú.



INDUSTRIA

Suministramos combustibles a instalaciones internas de clientes industriales.



MARINOS

Suministramos **diesel marino** para naves de pasajeros, pesqueros y atuneros, dragas, barcos de carga general, remolcadores, naves de apoyo logístico en altamar



GAS NATURAL VEHICULAR (GNV)

Promovemos el uso de combustibles limpios, como lo es el GNV, que genera 50% menos de CO₂.

ESTACIONES DE SERVICIO - EDS

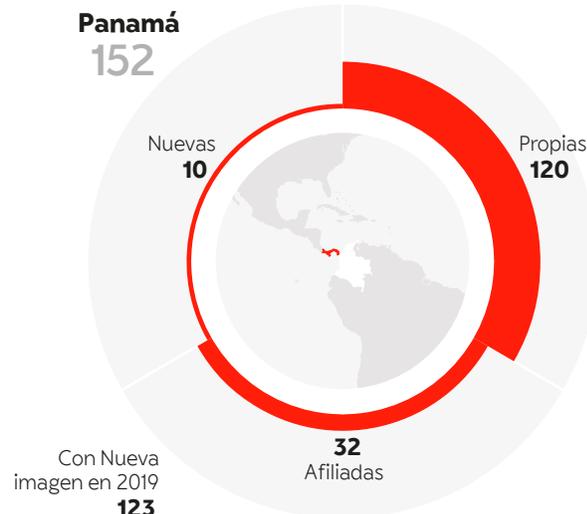
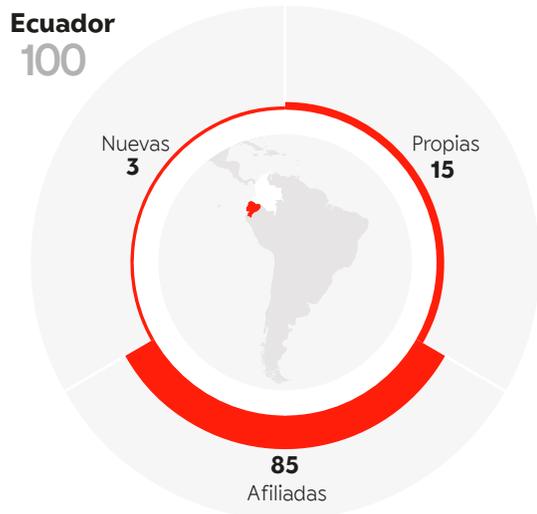
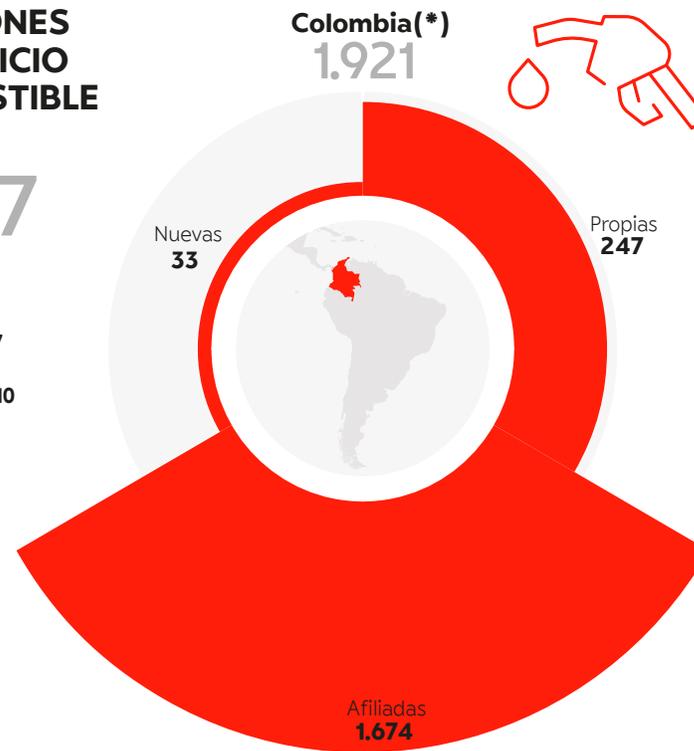
Las estaciones de servicio son el espacio por excelencia para brindar a nuestros clientes experiencias memorables. Nos preocupamos por mantener estaciones con diseños únicos e innovadores que transforman la categoría, contamos con una amplia red, más de 2.300 estaciones en Latinoamérica. En Colombia somos la red de estaciones de servicio más grande del país pues brindamos una amplia cobertura del territorio nacional con presencia en 30 de los 32 departamentos. Contamos con islas exclusivas para motos para los cerca de 8 millones de motociclistas del país.

En 2019 llegamos a más de 1.500 EDS que cuentan con una imagen renovada en Colombia.

ESTACIONES DE SERVICIO COMBUSTIBLE LÍQUIDO

2.197

- Nuevas **53**
- Propias **387**
- Afiliadas **1.810**
- Con Nueva imagen en 2019 **94**



Nuestros aliados, nuestra Red

Nuestro modelo de operación de las EDS maneja estaciones de servicio propias y estaciones afiliadas, las EDS propias las operamos directamente o a través de contratos de franquicia y nuestras EDS aliadas son operadas por empresarios con los que tenemos un propósito común: "brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes", con ellos compartimos nuestros valores y nuestra manera de hacer las cosas, lo que nos lleva a consolidar día a día nuestra red de servicio.

(*) De las 247 EDS propias, 136 son operadas bajo el modelo de Franquicia.

PRESENCIA EN LA REGIÓN

COMBUSTIBLE LÍQUIDO (CL)

		Volumen de Ventas Millones de Galones	Crecimiento en ventas Porecentaje	Participación de Mercado Porecentaje
COLOMBIA GASOLINA	2017	1.335,70	0,70	42,20
	2018	1.416,40	6,04	43,30
	2019	1.505,10	6,30	43,90
COLOMBIA DIÉSEL	2017			44,40
	2018			39,10
	2019			45,80
ECUADOR	2017	132,30	4,90	6,60
	2018	246,00	66,30	12,00
	2019	235,00	4,00	11,00
PANAMÁ	2017	193,00	4,90	37,30
	2018	194,10	1,00	37,90
	2019	203,80	5,00	37,50
PERÚ	2017	5,29	21,40	0,33
	2018	7,27	37,40	0,45
	2019	9,27	27,50	0,47
PERÚ (GLP)	2017	5,52	29,20	2,22
	2018	6,54	18,40	2,45
	2019	8,65	32,30	2,51

INICIATIVAS QUE TRANSFORMAN LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES EN LAS EDS

Seguimos trabajando en el desarrollo de diferentes iniciativas para transformar la experiencia tradicional de nuestros clientes en estaciones de servicio, creando herramientas atractivas para el nuevo consumidor:

- ▶ Opción de pago a través de tecnología de códigos QR: Habilitada inicialmente en 16 EDS, gracias a la alianza con Fintech Mercado Pago.
- ▶ Club Terpel LifeMiles: Un programa de fidelización que entrega millas por consumos de combustible y productos de las tiendas de conveniencia Altoque.
- ▶ Programa Taxi Amigo (Perú): Enfocado en mejorar la experiencia del cliente en nuestras EDS sorprendiéndolo con promociones, regalos como periódicos del día, chocolates y detalles en fechas especiales.

Logramos una cifra récord en el número de asistentes a la convención de clientes en Portugal, 1.008 personas representantes de 686 EDS, el 94% de los departamentos de Colombia hizo presencia en el evento.

RED DE EMPRESARIOS TERPEL (RET)

RET es el área de Terpel que afianza la conectividad, alineación y confianza con nuestros empresarios Terpel (Aliados y Franquiciados). Es un canal de comunicación, asesoría, formación, integración e innovación y contribuye a que los empresarios trabajen como una red, generando valor entre ellos y la marca. RET cuenta con tres pilares:

Relacionamiento con empresarios: fortalece la relación entre los empresarios y Terpel, a través de una comunicación fluida basada en la confianza. Escucha, atiende

y asesora a los empresarios y genera espacios para compartir mejores prácticas, ideas y sugerencias.

Formación Empresarial RET: lleva a cabo actividades de capacitación y/o formación asertiva en temas de la industria, regulatorios, técnicos, comerciales, financieros, de mercadeo, entre otros.

Bienestar y eventos: crea espacios para compartir otro tipo de actividades de integración y esparcimiento diferentes al negocio.

Actividades desarrolladas en la RET

ACTIVIDAD	OBJETIVO	Nº DE ASISTENTES	Nº DE EDS PARTICIPANTES
Travesía RET	Conocimientos para tener una estación confiable	47	32
Reuniones Nacionales Líderes RET	Dar solución conjunta a problemáticas como: la inclusión de movilidad eléctrica dentro del modelo de negocio de EDS y Automatización de procesos.	15 Empresarios	
Reunión nacional líderes RET	Sensibilizar a los clientes sobre la transición al cambio generacional.	30 Empresarios "Segundas generaciones"	16
Comités Regionales	Solución de problemas recurrentes dentro de las regionales en específico.	169	

COMBUSTIBLES DE AVIACION – SOMOS UNA EMPRESA QUE VUELA ALTO

Somos un aliado de la industria aeronáutica en la región, reconocidos por nuestra amplia red de aeropuertos, además de nuestra excelencia operativa y un servicio que va más allá del abastecimiento. Nuestra propuesta de valor es ser un aliado de nuestros clientes, no sólo como proveedores de combustible, sino ofreciendo servicios adicionales no sólo como proveedores de combustible, sino ofreciendo servicios adicionales para generar una experiencia memorable. Conectamos territorios en función de las necesidades de nuestros clientes, a partir de tres premisas:

- Mejor servicio, más allá del abastecimiento.
- Excelencia operativa en cada uno de los procesos y
- Una red inteligente.

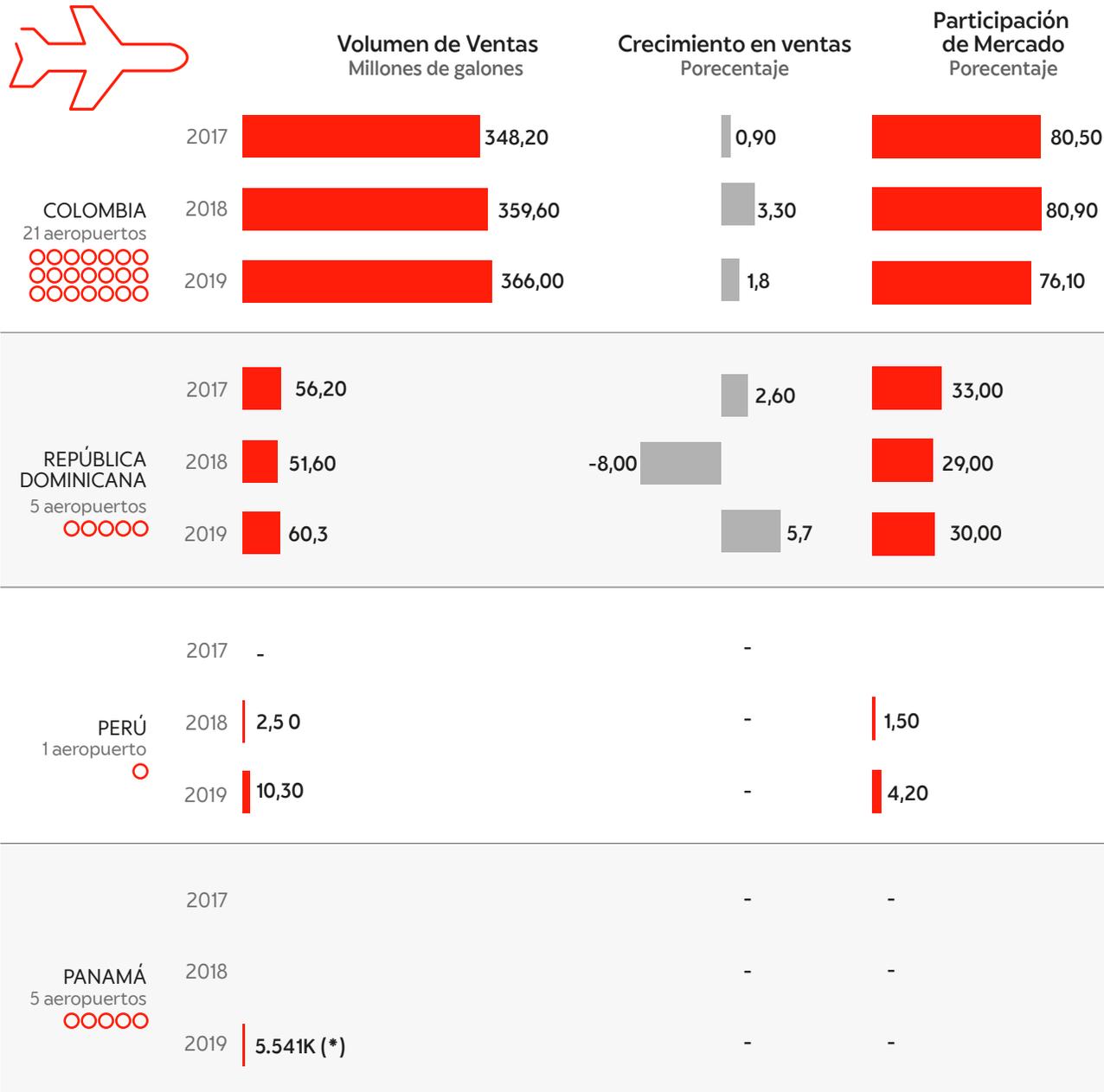
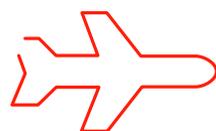
Contamos con clientes regionales que son comunes en los 4 países y los atendemos a través de mismo equipo comercial (global) y a través de los equipos operativos en los aeropuertos.

En Colombia somos líderes en la industria de aviación con un 76,1% de participación de mercado.

Nuestra presencia en la región aumentó de 26 a 32 aeropuertos, pues en Abril de 2019 ingresamos al mercado de comercialización de combustibles de aviación en Panamá, en 5 aeropuertos: Tocumén y Panamá Pacífico en Ciudad de Panamá, Scarlett Martínez en Río Hato; Enrique Malek, en la Ciudad de David y Enrique A, Jimenez, en Colón.

PRESENCIA EN LA REGIÓN

COMBUSTIBLES DE AVIACIÓN



Operación Certificada

Somos socios estratégicos de IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) y somos pioneros en Latinoamérica con certificación integral en calidad, seguridad y medioambiente y certificación NORSOK S-006 estándar Noruego de Seguridad Industrial, Salud ocupacional y manejo ambiental. Nuestra operación de aviación cuenta con certificaciones ISO 9001, 14001, 18001, 45001 y cumplimos con toda la normatividad ambiental necesaria para operar. Cumplimos con la JIG y ATA 103. Contamos con licencias y permisos ambientales, y hacemos todos los controles para el mantenimiento de los permisos. En todos los aeropuertos operamos con el mismo estándar, sin embargo la operación en cada país es autónoma.

(*) La operación de aviación en Panamá inicio en el mes de junio de 2019.

EXCELENCIA OPERACIONAL

Nuestro objetivo es la excelencia operacional, por ello brindamos servicios de alta calidad a nuestros clientes y avanzamos en procesos que permiten agilizar la operación así como en la definición e implementación de servicios complementarios de aviación.

En Colombia ampliamos nuestro portafolio a servicios adicionales: nivel 2 de servicio IATA: Desarrollo de competencias de estándar internacional que hacen más eficiente la operación en tierra de las aerolíneas.

En materia de gestión administrativa, pensando en el bienestar de nuestros clientes, trabajamos en la automatización operativa, para darles información en tiempo real de sus consumos, disminuir tiempo, disminuir uso de papel, mantenemos el sistema RPA (*Robotic Process Automation*) que agiliza la operación, aumenta la eficiencia en los procesos operativos y disminuye la probabilidad de errores. A través de Terpel Exportaciones (filial Colombia) profundizamos en las metas comunes con nuestros clientes, agilizando y haciendo más eficientes nuestros procesos de compra y venta de combustible a vuelos internacionales.

MATRIZ DE RIESGOS Y GRUPOS DE INTERÉS

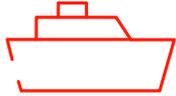
En el marco de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, para nuestras operaciones de aviación contamos con una matriz de riesgo y oportunidades por proceso, la cual identifica riesgos y/o oportunidades, define criterios de análisis, valoración, tratamiento, eficacia, seguimiento, revisión y cambio. Clasifica los riesgos y/o oportunidades según correspondan a temas operacionales, estratégicos, financieros, ambientales, humanos, de contexto, tecnológicos, o de cumplimiento legal y normativo. También contamos con una matriz de grupos de interés, que actualizamos con la última versión de ISO, la cual es el insumo fundamental para nuestro plan estratégico de comunicación, que busca reforzar vínculos con nuestros grupos de interés y desarrollar alianzas para nuevos clientes. En este marco, nuestros procesos de relacionamiento cuentan con auditorías, mantenemos un canal de quejas y reclamos e implementamos encuestas de satisfacción del cliente externo e interno.

Nuestra Escuela de combustible de Aviación Terpel desarrolló el módulo de servicio y en Colombia impartió 3.795 horas de formación a 278 participantes.

En nuestra operación en Colombia obtuvimos una mejora en la eficiencia del 56% por la implementación de un robot para lectura de modificación de itinerarios en aeropuertos y la asignación de nuestros recursos.

NUESTRA PRESENCIA EN LA REGIÓN:

COMBUSTIBLES MARINOS



COLOMBIA
6 puertos
○○○○○○

22 Terminales Marítimas
○○○○○○
○○○○○○
○○○○○○

PANAMÁ
18 puertos
○○○○○○
○○○○○○
○○○○○○

9 Terminales Marítimas
○○○
○○○
○○○

Volumen de Ventas
Millones de Galones

2017
10,10

2018
6,10

2019
8,20

2017
6,20

2018
7,00

2019
8,00

COMBUSTIBLES MARINOS... MOVILIZAMOS LA ECONOMIA EN EL MAR

Nuestra operación consiste en el suministro de combustible marino (Diesel Marino) y lubricantes marinos con la mejor calidad y los mejores precios a barcos cargueros, dragas, remolcadores, equipos *off shore* y barcasas que llegan a las principales terminales marítimas de Colombia y Panamá donde brindamos nuestros servicios a sus sociedades portuarias.

PUERTOS EN PANAMÁ

PUERTOS EN COLOMBIA



Somos líderes en el mercado de combustibles marinos en Colombia contamos con 12 clientes y un 19,9% de participación de mercado.

PROPUESTAS DE VALOR A NUESTROS CLIENTES

Brindamos el mejor servicio a nuestros clientes, por ello nuestra operación de entrega de combustible se realiza mediante vehículos abastecedores de alta seguridad o a través de barcazas con cargue en el muelle, directamente desde la refinería. En Colombia ofrecemos propuestas que brindan valor a nuestros clientes en cada puerto marítimo utilizando un camión cisterna, contamos con un tanque de 9.238 barriles para Diésel Marino y para Cartagena contamos con la barcaza Ave Fenix.

Nuestra base de clientes aumentó en 71%, de los cuales el 100% se encuentran afiliados al Programa de Aliado Corporativo y El índice de satisfacción de nuestros clientes pasó de 4,55% en 2018 a 4,69% en 2019.

En Panamá, brindamos opciones de entrega de productos a barcos a través de barcazas y petroleros para el sector Atlántico y Pacífico de Panamá. Ofrecemos el servicio de entrega ex pipe en el puerto de Vacamonte, Rodman y Telfers y tenemos una flota de camiones que nos permite realizar entregas diarias en todo el país las 24 horas, los 7 días de la semana, con la flexibilidad de llevar el producto a cualquier puerto local.

Trabajamos articuladamente con la división de lubricantes marinos y en febrero recibimos por nuestra plataforma marítima en Colombia el primer buque con 3.100 toneladas de bases lubricantes, destinadas para la producción de la fábrica, un logro significativo producto de nuestro trabajo en equipo.

Nuestras ventas internacionales representaron el 51 % del total de las ventas.

ALINEADOS CON LA NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

Cumplimos con todas las normas internacionales que rigen nuestras operaciones en puerto, como la Norma ISO 8217 para productos del petróleo (Combustibles clase F), que establece los requisitos y especificaciones de los combustibles marinos. Estamos preparándonos para la entrada de la nueva normatividad IMO 2020 (*International Maritime Organization*) la cual plantea que la industria marítima deberá hacer uso de combustibles que no contengan azufre, con el fin de disminuir la emisión de material particulado al ambiente. Trabajamos en disponibilidad de producto, revisión logística y despacho y transporte. Buscamos promover el consumo de combustible limpio y comercializamos IFO de baja especificación (azufre).

CADA VEZ MÁS CERCANOS AL SECTOR PORTUARIO

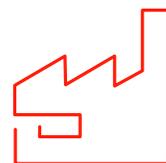
Fortalecimos nuestras alianzas internacionales y durante 2019 participamos activamente en 26 eventos nacionales e internacionales del sector. En Marinos Colombia nuestra directora comercial fue elegida por tercera vez en la junta directiva de la *International Bunker Industry Association* (IBIA), gremio mundial de combustible marino.

COMBUSTIBLES PARA LA INDUSTRIA... MOVEMOS LA INDUSTRIA Y APOYAMOS EL DESARROLLO DEL PAÍS

Nuestra prioridad es generar y mantener relaciones estrechas y duraderas con los aliados estratégicos de la industria que se concentran en los sectores de minería, petróleo, transporte, construcción y agroindustria, ofreciéndoles opciones que van más allá del suministro de combustible. Para nuestra operación de industria contamos con un portafolio de productos y servicios integrados que incluyen programas enfocados en la seguridad y prevención de afectaciones al medio ambiente, así como, la optimización de la operación de los clientes.

NUESTRA PRESENCIA EN LA REGIÓN:

COMBUSTIBLES PARA INDUSTRIA



		Volumen de Ventas Millones de galones	Crecimiento en ventas Porcentaje	Participación de Mercado Porcentaje
COLOMBIA	2017	160,70	-	23,30
	2018	176,80	-	25,60
	2019	180,70(*)	2,20	26,30
ECUADOR	2017	24,00	-	5,80
	2018	110,00	-	23,00
	2019	95,00	-14,00	21,00
PANAMÁ	2017	42,70	-	8,80
	2018	49,40	15,60	11,40
	2019	65,97	33	-

(*) No incluye ventas de GNV de EDS Corporativas.
Ventas Industria GNV en 2019: 4,1 millones de galones, crecimiento del 48%.

Nuestros Servicios para clientes de Industria

- Prestamos servicios de energía mediante el suministro continuo y logística impecable de líquidos, gas y lubricantes a través de una amplia red de abastecimiento
- Acompañamos a las industrias con asesoría técnica, ambiental y regulatoria a través de nuestro modelo de atención personalizado.
- Hacemos transferencia del conocimiento, gracias a nuestra trayectoria ofrecemos programas de capacitación a nuestros clientes a través de nuestro programa Industria Limpia.
- Proponemos soluciones a la medida, entregamos herramientas eficientes y rentables, que le permiten optimizar el manejo de su operación.
- Incentivamos la eficiencia en recursos, controlamos el manejo y consumo de combustible disminuyendo costos por control de inventarios a través del servicio Outsourcing operacional.

En industria lideramos la habilitación del nuevo producto (B2T) para el abastecimiento de la flota Euro V, lo que nos permitió cerrar la negociación para el suministro de combustible del transporte masivo en Bogotá, manteniendo nuestra participación del 59% del mercado y presencia de marca en el sector SITM pese al cambio de tecnologías a Gas.

En nuestra operación de combustibles industriales atendimos más de 400 clientes y nuestro volumen de ventas fue de más de 340 millones de galones durante 2019 en la región.

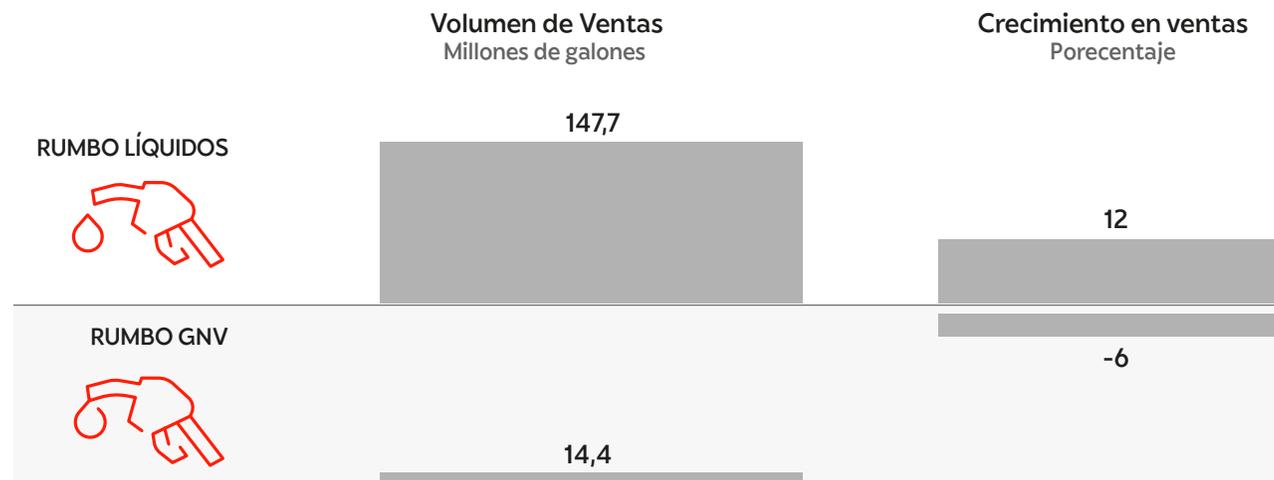
En Ecuador logramos la afiliación a la red de Terpel de dos de los más importantes distribuidores industriales del país.

PROGRAMA RUMBO TERPEL

Es un programa con más de 10 años de experiencia en administración y control del suministro de combustibles líquidos y GNV para flotas de transporte, presente en la red de estaciones de servicio interconectadas más grande del país. Rumbo cuenta con tres programas:

GRANDES FLOTAS	MI EMPRESA	COMUNIDAD TERPEL
<p>Para empresas con flotas de vehículos que transitan en las principales troncales del país y necesitan administración y control de combustible en cada uno de sus trayectos.</p> <p>90.000 vehículos inscritos (*)</p> <p>780 EDS de combustible líquidos interconectadas.</p> <p>539 EDS de combustible líquido afiliadas interconectadas.</p> <p>238 EDS de GNV interconectadas.</p>	<p>Servicios de valor agregado y beneficios a PYMES que administran flotas de vehículos y pueden tener control sobre el combustible de cada uno de estos.</p> <p>Cuenta con 780 EDS vinculadas</p> <p>Ventas por 5,1 millones de galones.</p> <p>Mas de 37.000 transacciones en isla.</p>	<p>Permite acceder a beneficios en la red interconectada más grande del país y funciona a través de una tarjeta con código de barras asociada a un vehículo.</p>

(*) Promedio de vehículos con consumos activos



Desarrollo Tecnológico

Durante 2019 seleccionamos un software que nos permitirá contar con una solución innovadora para la implementación en el programa de flotas, estamos en la fase piloto de la herramienta que traerá nuevos servicios y permitirá seguir generando experiencias memorables a nuestros clientes. También mejoramos la experiencia de uso del canal virtual, mediante la implementación de una app que permite acceder desde el celular logrando así que el 25% de nuestras transacciones del canal virtual sean móviles.

Rueda de Relacionamiento

Bajo este formato mostramos el programa Rumbo Terpel tanto a las EDS como a los clientes del segmento, dando a conocer las EDS conectadas en la RED, presentando la propuesta de valor presentando la propuesta de valor ...y las ventajas del programa Rumbo para las estaciones que aún no están vinculadas. Asistieron 44 empresarios (19 de 14 EDS) y (25 de 20 Empresas Rumbo).

En Colombia atendimos 1.516 clientes de líquidos en grandes flotas, 1.080 clientes Mi Empresa, 10 clientes comunidad Terpel y 363 clientes GNV. Una cifra record de 2.969 clientes.

PROGRAMA INDUSTRIA LIMPIA

Compartimos con nuestros clientes las mejores prácticas para la operación y control de combustible, el programa está compuesto por cuatro iniciativas:

Escuela de Industria: enfocada en transmitir nuestro conocimiento en el manejo de los combustibles para contar con una operación segura y ambientalmente sostenible. Durante 2019 se formaron en la escuela de industria 633 personas y se impartieron 2.532 horas de formación.

Escuela de Isleros: Enfocada en garantizar que las personas que están ejecutando la operación de suministro de combustible, conozcan y apliquen adecuadamente los procedimientos de almacenamiento y combustible de forma segura.

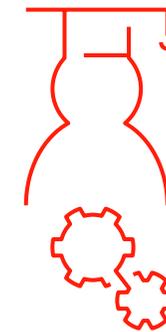
Bitácora Ambiental: Iniciativa para controlar la operación y el manejo de combustible garantizando una operación limpia y sin contaminación ambiental.

Balance Operativo: Iniciativa para capacitar al personal en la administración del combustible permitiendo un adecuado control de inventarios en toda su cadena de suministro.

A través del programa de Industria Limpia, desarrollamos la adecuación del Centro de Entrenamiento para los clientes industriales; en este espacio los clientes tienen un acercamiento experiencial acerca de todos los conceptos en el manejo del producto en las instalaciones de tipo industrial.

En el 2019 facturamos 5 MM de galones de producto puesto en equipo por medio del modelo de Operación Outsourcing a los clientes Alpina, Consorcio Constructor POB, Mansarovar, Riopaila, Castilla y Argos y 4.1 MM gal en la operación de GNV de Transcaribe en Colombia.

Capacitamos a 714 empleados en 151 clientes en los Programas de Industria limpia aumentando la base de clientes capacitados en un 36% respecto a 2018 y lanzamos el curso de administración y control de inventarios con inscripción de 250 usuarios de 61 clientes industriales, fortaleciendo las prácticas en el manejo del producto y reforzando conocimientos en la operación en Colombia.



Total visitas verdes	84
Clientes industria visitados	93
Jornadas de entrenamiento	84
Total clientes industriales - Escuela de Industria	103
Total clientes industriales - Programa Industria Limpia	135
Total capacitaciones en Programa Industria Limpia	167

OPERACIÓN DE GAS

Desde 1986 hemos masificado el GNV como combustible alternativo entre pequeños y grandes transportistas en Colombia y contamos con la más amplia red de estaciones de servicio de GNV, la única con cobertura nacional.

SOMOS GAZEL

Una marca con cobertura nacional que cuenta hoy con un sistema de información que nos permite garantizar la seguridad en las EDS y transmitir la propuesta de valor a los diferentes segmentos de mercado. Nuestra operación está compuesta por:

- ▶ 283 Estaciones de Servicio de GNV en la región
- ▶ Mas de 50 talleres operando en diferentes ciudades en Colombia
- ▶ Volumen de ventas de 351MM m³/año en Colombia y Perú
- ▶ Presencia en más de 40 municipios de Colombia

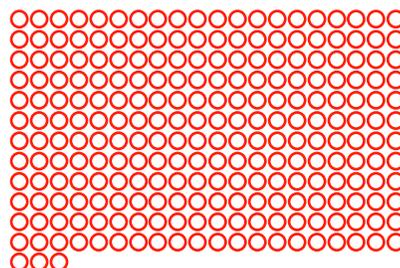
Gazel cuenta con una Red de Talleres de conversión y Mantenimiento llamados "Territorio Gazel", desde donde se impulsan las temporadas de conversión Gazel que son apoyadas mediante programas de financiación. También contamos con líneas de atención al cliente y fomentamos la disponibilidad y utilización de vehículos Okm a GNV.

NUESTRA PRESENCIA EN LA REGIÓN:

GAS



COLOMBIA
N° Estaciones de GNV
243



N° Vehículos convertidos a GNV
29.283 ()**



PERÚ
N° Estaciones de GNV
40



N° Vehículos convertidos a GNV
22.450



(*) Incluye ventas en EDS Corporativas.
(**) Nuevas conversiones fidelizadas: 4.099

En 2019 construimos en Colombia el Laboratorio de Investigación, Desarrollo e Innovación GNV, el cual permite validar nuevos desarrollos y compartir experiencias que buscan la eficiencia energética y la reducción de emisiones contaminantes.

GESTIÓN LIMPIA

En el marco de nuestra alianza con Hyundai, introducimos al mercado 129 vehículos Monocombustible (taxis dedicados a GNV) 4'100.000 de Km recorridos, lo cual no solo representa dejar de emitir 750 Toneladas de CO2 al ambiente (una reducción de más del 50% de las emisiones), sino que además genera beneficios económicos como el ahorro frente al uso de gasolina corriente, la disminución en las emisiones de material particulado y el uso de tecnología segura.

CLUB GAZEL

Nuestro programa de fidelización cuenta con importantes beneficios y ofertas que generan mayores y mejores experiencias a nuestros más de 60 mil clientes activos:

- Beneficios por temporada como Día de la Madre, Día del Padre, Halloween y Navidad.
- Combos en nuestras tiendas.
- Alianzas con empresas que ofrecen descuentos en repuestos y certificaciones.
- Recargas de celular.



Número clientes - 2019:

11.000

Inversión por vehículo:

COP \$200.000

Inversión total - 2019:

COP \$ 2.200MM

Objetivo volumen - 2019:

4.000.000 M3

A través del Club Gazel, 60.523 aliados redimieron premios durante 2019, lo que significó 218.440 premios redimidos a través del Club.

PROGRAMA PUESTA A PUNTO DE VEHÍCULOS A GNV

Es un programa dirigido a clientes sin consumo durante los dos últimos meses en el que se intervienen fallas tanto en el sistema de GNV como en el sistema de gasolina y se establece una tarifa fija por cada rutina de mantenimiento. Los talleres disponen de una plataforma para registrar los mantenimientos a realizar. El beneficio se entrega a cada cliente hasta un máximo de COP \$200.000, estos pueden estar representados en una o varias rutinas de mantenimiento. El cliente debe mostrar consumos en EDS Gazel para hacer el pago al taller.

Logramos intervenir aproximadamente 800 vehículos; recarga de \$75.000 para nuevas conversiones con Landirezzo, se hicieron aproximadamente 500 recargas.

OPERACIÓN DE LUBRICANTES ... LA UNIÓN DE DOS LÍDERES

Ofrecemos a nuestros consumidores la línea mas completa y balanceada de lubricantes en Colombia, a través de las marcas Mobil y Terpel, lubricantes especializados para cada segmento (motores diésel, motores gasolina y motocicletas).

FÁBRICA DE LUBRICANTES

Para la producción de lubricantes contamos con una instalación motivo de orgullo, nuestra fábrica en Cartagena la cual produce aceites lubricantes minerales y sintéticos de nuestras dos marcas (Mobil y Terpel). El 100% de la producción nacional está envasándose en dicha planta que tiene capacidad para producir 2,7 MM galones/mes y cuenta con certificaciones: ISO 9001, 14001:2015 OHSAS 18001:2007. En esta instalación logramos poner en operación (para la recepción de insumos básicos de lubricante que llegan por buque) el muelle de la fábrica, reduciendo así costos logísticos y riesgos de seguridad. El 100% de los despachos a agentes comerciales se realizan desde la fábrica de lubricantes de Cartagena.

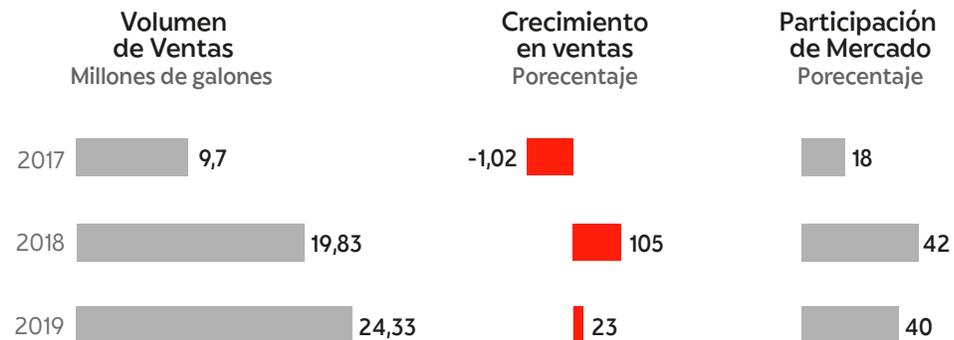
Somos líderes en el mercado de Lubricantes en Colombia con 40% de participación de mercado

NUESTRA PRESENCIA EN LA REGIÓN:

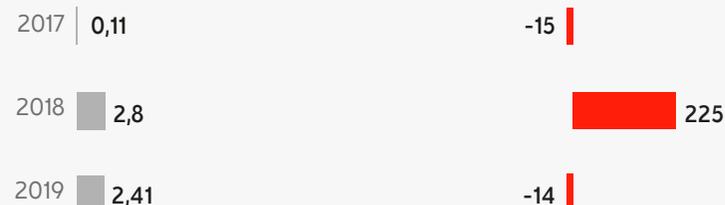
LUBRICANTES



COLOMBIA
Puntos de venta lubricantes



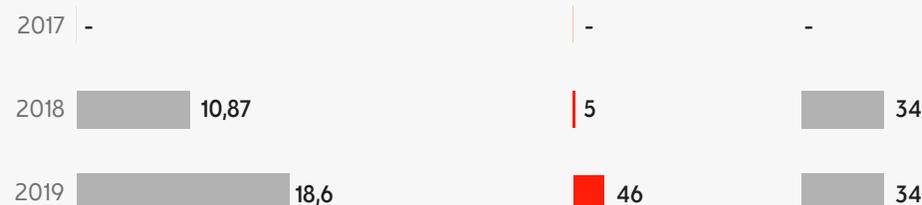
ECUADOR
Puntos de venta lubricantes



PANAMÁ
Puntos de venta lubricantes



PERÚ



NUEVO MODELO DE AGENTES COMERCIALES

Después del proceso de integración con ExxonMobil, diseñamos e implementamos una estrategia para la habilitación del nuevo modelo de distribución de lubricantes, el modelo "Dual Brand" o "Doble Marca" que nos permitió unificar la red de distribución, a través de agentes comerciales para las marcas Mobil y Terpel, siendo cada vez más competitivos y llegando con nuestros productos a toda Colombia. Definimos el soporte logístico a través de 3 centros logísticos (Bogotá, Medellín y Cali) y ampliamos la bodega con 25% de posiciones del pallet adicionales de almacenamiento.

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Para la producción de los lubricantes Terpel, contamos con una fábrica vanguardista y uno de los laboratorios más modernos en Latinoamérica, en donde se realizan exhaustivas investigaciones y análisis para que nuestros productos permitan extender la vida útil de los equipos y maximizar la productividad en nuestros clientes. Contamos con ocho (8) nuevos productos lubricantes (5 locales y 3 importados).

Terpel Celerity Bio Antihumo es el único lubricante en el mundo desarrollado, a partir de compuestos sintéticos antihumo y solventes de origen vegetal que lo convierten en un lubricante más amigable con el medio ambiente, debido a que su única e innovadora fórmula ayuda a la disminución de las emisiones de humo producidas por las motos.

Realizamos 177.000 pruebas de aceite usado en Colombia

PROGRAMAS DE RECICLAJE Y REUTILIZACIÓN EN LA FÁBRICA

Programa de recuperación de slop (aceites de reproceso) una acción de sostenibilidad que nos permitió disminuir la disposición de residuos 31 000 galones/año.

Programa de post-consumo de tambores vacíos los tambores vacíos son recolectados por un gestor autorizado, lavados y reacondicionados para su posterior comercialización, dándoles una segunda vida útil. Los tambores en mal estado son descontaminados y reciclados en la industria siderúrgica nacional, siguiendo los lineamientos de nuestra licencia ambiental. La reutilización de tambores contribuye a la minimización del impacto ambiental.

Programa de reúso de estibas de madera a través de un gestor autorizado, realizamos la recolección de estibas en mal estado y se reacondicionan para su posterior uso en Fábrica. Las estibas cuentan con un sistema de marcación, que permite identificar el número de veces que han sido reparadas.

Programa de reutilización de empaques se reutiliza el cartón tanto del material de embalaje como el de empaque de la línea de pinta.

Donación de material reciclable el material resultante y no objeto de reutilización, es donado al personal del contratista de la empresa encargada del aseo, en su mayoría personas que habitan en la comunidad de Pasacaballos, corregimiento del área de influencia de la fábrica.

SEMINARIO INDUSTRIAL MÓVIL

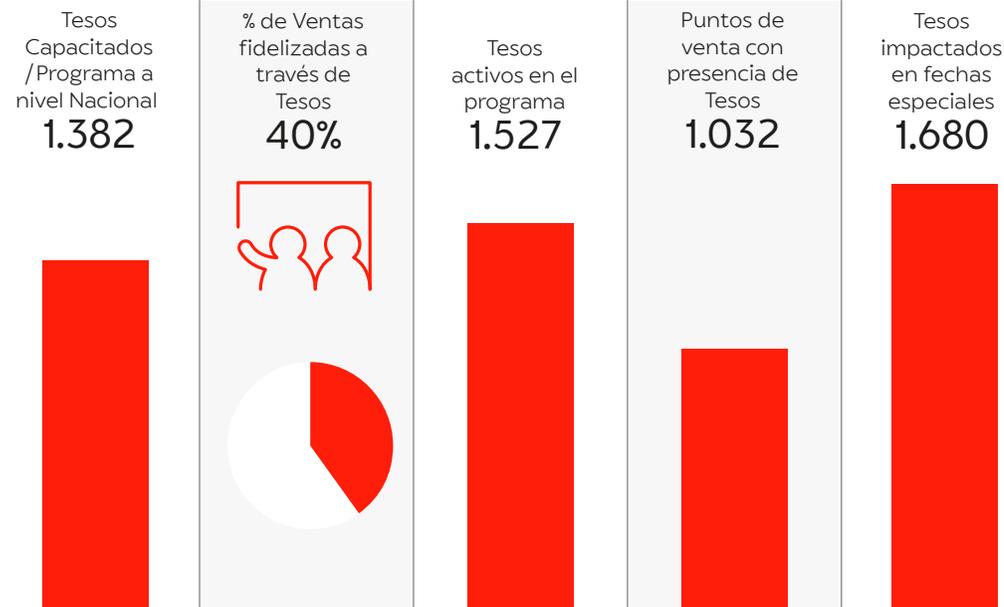
En el mes de Junio realizamos nuestro "Innovation Seminar" en Cartagena, un espacio de interacción entre la Industria colombiana y expertos ponentes, que contó con la participación de 200 asistentes y en el cual se discutieron los principales desafíos económicos industriales y se brindaron soluciones integrales que permitan una productividad avanzada en cada uno de los negocios.

GRAN PREMIO MOBIL DELVAC

Realizamos la edición N°32 de nuestro gran premio Mobil Delvac, el evento más importante del sector transportador en Colombia, que reconoce a los transportadores la gran labor que realizan, y cuyos pilares se relacionan con seguridad, atención a la familia y diversión. En 2019 contó con 25.715 asistentes y 170 pilotos (128 de vehículos pesados y 42 de livianos).

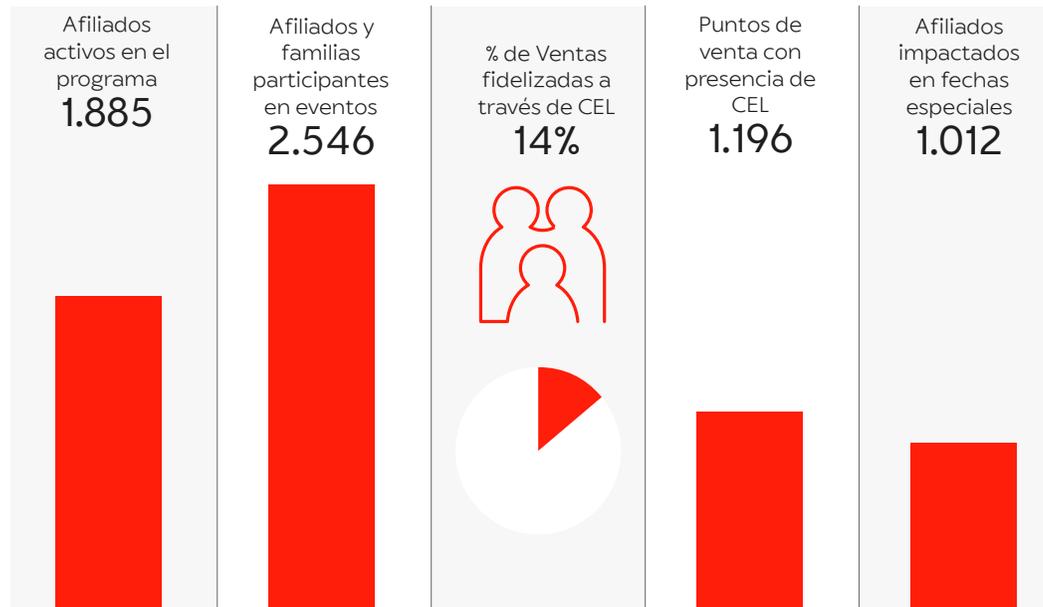
PROGRAMA TESOS TERPEL

Es el programa de fidelización de lubricantes Terpel diseñado para lubricadores y recomendadores donde su participación activa los recompensa económicamente con beneficios de bienestar y formación.



PROGRAMA CEL – CLUB DE ESPECIALISTAS EN LUBRICACIÓN

Un programa de fidelización respaldado por Mobil, su objetivo es mejorar la calidad de vida de los afiliados y sus familias a través de beneficios y eventos exclusivos para ellos. Dirigido a lubricadores expertos y conocedores de la marca.



En Panamá continuamos con el desarrollo del programa "El más Berraco" a nivel nacional, obteniendo resultados positivos en los diferentes segmentos o canales de Lubricantes incluyendo nuestras EDS propias y afiliadas.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Las personas son el centro de todas nuestras decisiones, por ello desde hace 7 años nos reinventamos ofreciendo experiencias memorables a través de servicios complementarios que han dinamizado las estaciones de servicio. Nuestros servicios complementarios comprenden las tiendas de conveniencia, los kioskos y los lavaderos de carros, que acompañan a los millones de usuarios que visitan a diario las estaciones Terpel en carretera y en la ciudad.

NUESTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	PRESENCIA EN LA REGIÓN
Tiendas de Conveniencia 	Bajo un sello de sabor local, ofrece una experiencia única a los clientes. Amplia gama de servicios (alimentos, servicio de baños, Wi-Fi, zonas de juego y descanso.	Colombia: Tiendas Altoque Panamá: Tiendas Va&Ven Ecuador: Tiendas Va&Ven Perú: Tiendas Alto
Kioskos 	Espacios diseñados para que los consumidores accedan a una amplia variedad de bebidas y snacks mientras tanquean sus vehículos.	Colombia: kioskos Deuna Panamá: kioskos Quick Shop
Autolavados 	Ofrecemos a nuestros consumidores la posibilidad de lavar su carro en tres minutos y medio, a un precio competitivo y sin mojarse una gota.	Colombia: Lavaderos Ziclos Panamá: Lavaderos Wash'n Go
Otros Servicios 	Baños, amplia red de cajeros, máquinas de aire y aspirado, montallantas y aditivos que complementan la oferta de servicios Terpel.	

Asumimos el reto de convertir a Terpel en un referente en el sector de tiendas de conveniencia, un negocio en crecimiento y que demanda seguir evolucionando de forma ágil. Para ello creamos la Vicepresidencia de Servicios Complementarios, un equipo encargado de continuar con la expansión de este segmento.

NUESTRA PRESENCIA EN LA REGIÓN:

PAÍS	TIENDAS DE CONVENIENCIA	TIENDAS NUEVAS	KIOSKOS	KIOSKOS NUEVOS	AUTOLAVADOS	AUTOLAVADOS NUEVOS
						
Colombia	57	11	250	200	12	-
Perú	12	2	-	-	-	-
Panamá	41	5	78	4	6	1
Ecuador	7	3	-	-	-	-
Total	117	21	328	204	18	1

FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE SERVICIO

Fortalecimos nuestro modelo de formación para Tiendas Altoque e implementamos la primera escuela de tiendas, enfocada en servicio, llegando a 366 colaboradores en tiendas y cubriendo el 90% de la red. También dimos el primer paso a la digitalización de la experiencia, implementando el piloto de la caja autoservicio y mejorando el ticket promedio por este medio en un 72%. Abrimos las redes sociales (Instagram y Facebook) de Altoque permitiendo generar audiencias adicionales y conexión con nuestra marca.

Nuestro formato de tiendas de conveniencia Kioscos Deuna, recibió el galardón Lápiz de Acero en la categoría P.O.P que premió el mejor diseño en la promoción de productos en punto de venta.

En Colombia llegamos a 319 puntos en la red de servicios complementarios, pasando de 108 en 2018 a 319 en 2019, lo que representa un crecimiento del 195%. Abrimos 11 tiendas altoque, e inauguramos 200 kioscos Deuna, donde 100 afiliados hacen parte de la nueva era de negocios complementarios en el país.

GESTIÓN AMBIENTAL

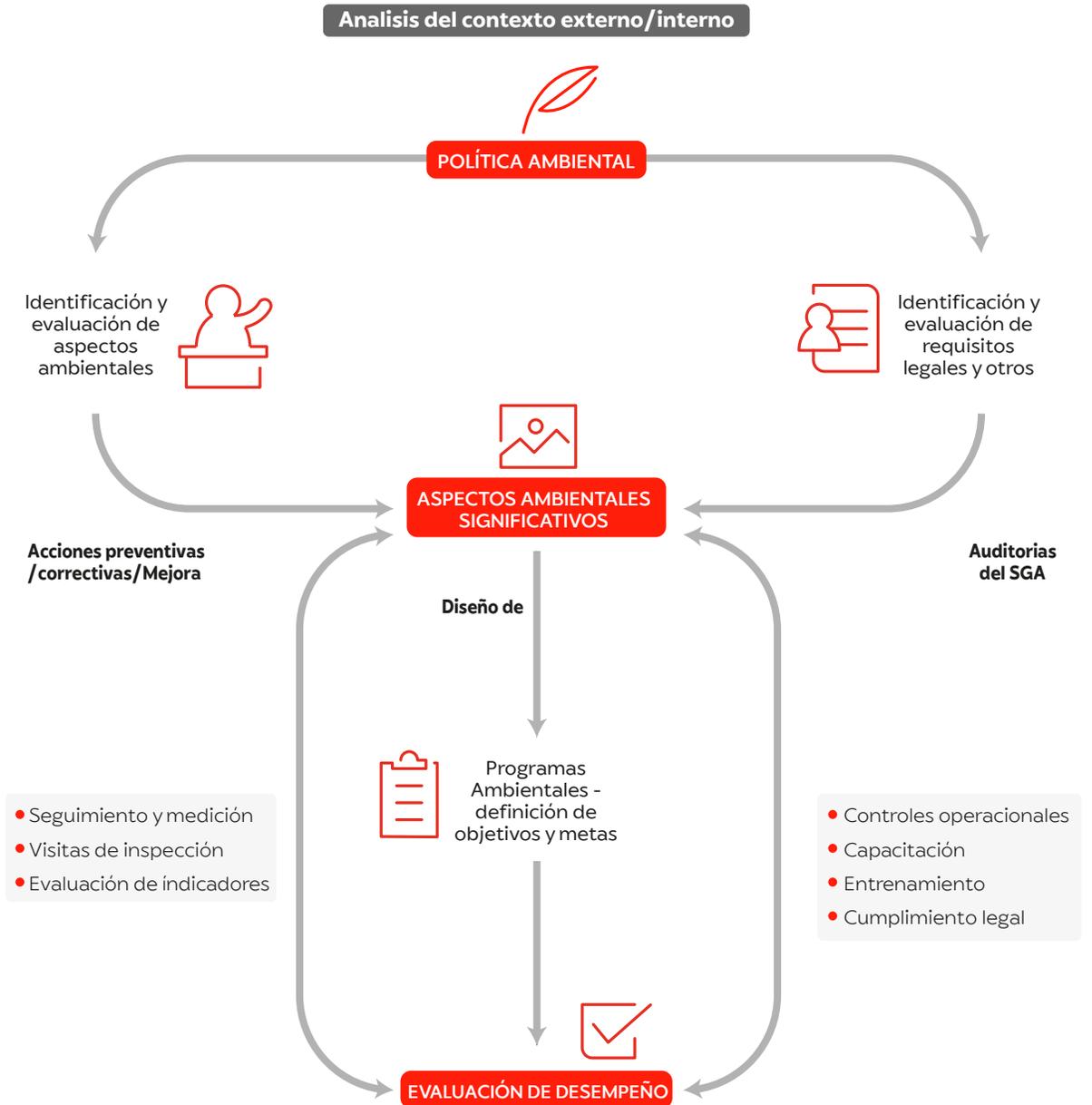
En Terpel, estamos comprometidos con el cuidado del ambiente, desarrollamos una operación que cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad, mediante una gestión de enfoque preventivo que busca mitigar los posibles impactos ambientales que se puedan generar.

Nuestras acciones están enfocadas en prevenir riesgos, desarrollamos iniciativas para evitar derrames de combustible, gestionar adecuadamente los residuos, usar eficientemente los recursos naturales y disminuir la huella de carbono derivada de la operación. Contamos con una política de gestión ambiental disponible públicamente que incluye elementos como el cumplimiento legal, la gestión de los riesgos durante el desarrollo de los procesos, productos y servicios, y la promoción de prácticas de operación más limpia.

Nuestro sistema se compone de diferentes elementos que nos permiten trabajar desde la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales generados por cada una de las actividades realizadas durante la operación.

Contamos con certificación del Sistema de Gestión Ambiental para la fábrica de Lubricantes y Aeropuertos. Esta certificación se obtiene a través de un proceso de auditoría externo.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



INVERSIÓN AMBIENTAL

	2019	2018	2017
Gastos ambientales en EDS	6.617.298.849	4.629.053.185	2.887.000.000
Gastos ambientales en Plantas	628.518.350	846.399.154	509.000.000
Gastos ambientales en Fábrica	359.294.050	373.999.770	14.000.000
Gastos ambientales en Aeropuertos	206.151.502	199.479.422	122.000.000
Otros Centros (TDC Administrativo y Bodega Lubricantes)		1.533.323.940	492.000.000
Total de gastos ambientales. Se incluye la consultoría ambiental que es para todos los negocios	8.179.580.587	7.582.255.471	4.024.000.000

El valor 2019 de Gastos Ambientales en EDS Incluye EDS y TDC

INVERSIÓN AMBIENTAL EN LA REGIÓN

	2019	2018	2017
Ecuador	183.372.200	320.437.699	225.977.150
Panamá	288.891.200	545.150.892	309.020.056
Perú	321.071.657	466.955.556	287.176.844
República Dominicana	44.036.800	68.946.208	612.261.129

Para los datos 2019 se utilizó una TRM de 3.400 para convertir los valores a COP.
 Para los datos 2019 de Perú, se tomó se una Tasa de cambio de 3, 313 (Dic 2019
 Sol Peruano por Dólar) y TRM de 3.400 para convertir los valores a COP

NUESTROS PROGRAMAS AMBIENTALES:

Programa de Cumplimiento

Legal: Centrado en garantizar el cumplimiento legal en los centros de trabajo, evitando multas, sanciones, procedimientos sancionatorios y afectación a la continuidad del negocio.

VALORES EN TONELADAS	COLOMBIA		ECUADOR		PERÚ		REPÚBLICA DOMINICANA		PANAMÁ	
	Método de eliminación	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos
Reutilización	0	0	0,09	0,23	0	0	2.983,77	0	697(*)	0
Reciclaje	0	0	0	0,05	0	0	0	0	0	2.74(**)
Compostaje	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recuperación	27,388	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incineración	0,841	0	4,09	0	0	0	0,003	0	4	0
Inyección de pozos profundos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vertedero	0	0	0	0	0	0	0	2,07	3,48	0
Almacenamiento	416,72	0	5,06	0,66	10,43	59,65	0	0	0	0
Otro	3.623,60	0			10,43	59,65			0,69	0

(*) 630= Aceite usado. Programa RECOIL + 67 Aceite de cocina de las tiendas

(**) Latas, plásticos y baterías recicladas en el Programa ReciclaT

► Programa de Control de Vertimientos: Controla los vertimientos industriales y domésticos que se generan en los centros de trabajo de la Organización Terpel, con el fin de minimizar su impacto ambiental, su afectación al entorno y en las comunidades vecinas. Terpel no realiza la medición de los vertidos en agua previstos e imprevistos, sin embargo, se tiene evidencia de que no se han presentado daños significativos, impactos ambientales, fatalidades u otros por consecuencia de vertidos y residuos.

► Programa control de ruido: Establece las medidas, elementos y/o adecuaciones que deben realizarse para controlar y mitigar los niveles de ruido durante los procesos de construcción, operación y mantenimiento en los centros de trabajo de la compañía y evitar afectaciones a comunidades vecinas.

► Programa de Gestión Integral de Residuos: Centrado en el manejo adecuado de los residuos peligrosos y no peligrosos que se generan en los centros de trabajo, garantizando una correcta separación en la fuente, un adecuado almacenamiento temporal, y una disposición correcta, a fin de no poner en riesgo la salud humana, no contaminar el medio ambiente y cumplir con la normatividad ambiental vigente.

► Programa de control de derrames, fugas de hidrocarburos y contingencias ambientales: Establece lineamientos para el control de los derrames o fugas de hidrocarburos que se puedan presentar en los centros de trabajo y en la operación de transporte de producto, evitando el impacto al medio ambiente y a las comunidades. El programa contempla entre otras cosas, la definición e implementación del plan de contingencias, la ubicación del kit de derrames en los sitios de riesgo de derrames, el entrenamiento de las brigadas

de emergencia para el manejo de derrames y la socialización de las lecciones aprendidas de los eventos ocurridos para evitar recurrencia de estos. En el 100% de los eventos de derrames presentados, realizamos investigaciones y el 100% cuenta con planes de acción cerrados. Nuestras operaciones en Ecuador y Perú no presentaron derrames durante los dos últimos años.

DERRAMES PRESENTADOS DURANTE 2019

PAÍS	CANTIDAD DE EVENTOS	MATERIALES DERRAMADOS	VOLUMEN DERRAMADO (EN M3)	INSTALACIÓN	PRINCIPALES IMPACTOS
Colombia	6	ACPM, gasolina y JET A1	62,34	Planta, Aeropuerto, EDS, Fábrica, Transporte	Afectación a suelo y agua
Panamá	9	Diesel activa 95	36,23	- Minera Panamá - Rack David EDS - Carretera Interamericana	Contaminación de suelo y agua
		Gasolina activa 91	< 5 galones	Marina Linton Bay	Contaminación del agua
República Dominicana	2	JET A-1	0.1552	AILA y AIGL	Contaminación del suelo

DERRAMES PRESENTADOS DURANTE 2018

PAÍS	CANTIDAD DE EVENTOS	MATERIALES DERRAMADOS	VOLUMEN DERRAMADO (EN M3)	INSTALACIÓN	PRINCIPALES IMPACTOS
Colombia	18	ACPM, gasolina y JET A1	713,2 Gal	Planta, Aeropuerto, EDS, Fábrica, Transporte	Afectación a suelo y agua
Panamá	9	Diesel activa 95	10,58	- EDS - Carretera hacia Mina en Penonome - Industria	Contaminación suelo y agua
República Dominicana	1	JET A-1	0.0118	AILA	Contaminación del suelo

Dentro de las iniciativas para disminuir el riesgo de derrame implementadas en el programa, se realizaron charlas de buenas prácticas, la publicación de reglas para evitarlos, la instalación de alarmas de sobrellenado en tanques y la aplicación de la bitácora ambiental. También iniciamos la construcción de minidiques con capacidad mínima de 2.000 Galones en la pata de los tanques que reciben combustible por poliducto.

Programa de Control de Recursos Naturales: Establece un programa de ahorro y uso eficiente del agua y la energía. Contempla entre otras cosas la medición del consumo para identificar oportunidades de mejora e implementar prácticas operacionales para optimizar su consumo. Realizamos seguimiento al consumo de energía en aeropuertos, fábrica de lubricantes y plantas de abastecimiento, lo cual ha permitido implementar mejoras en iluminación y equipos. Usamos energía renovable en centros de trabajo a través de paneles solares, para reducir las emisiones que se generan por el consumo de fuentes convencionales de energía.

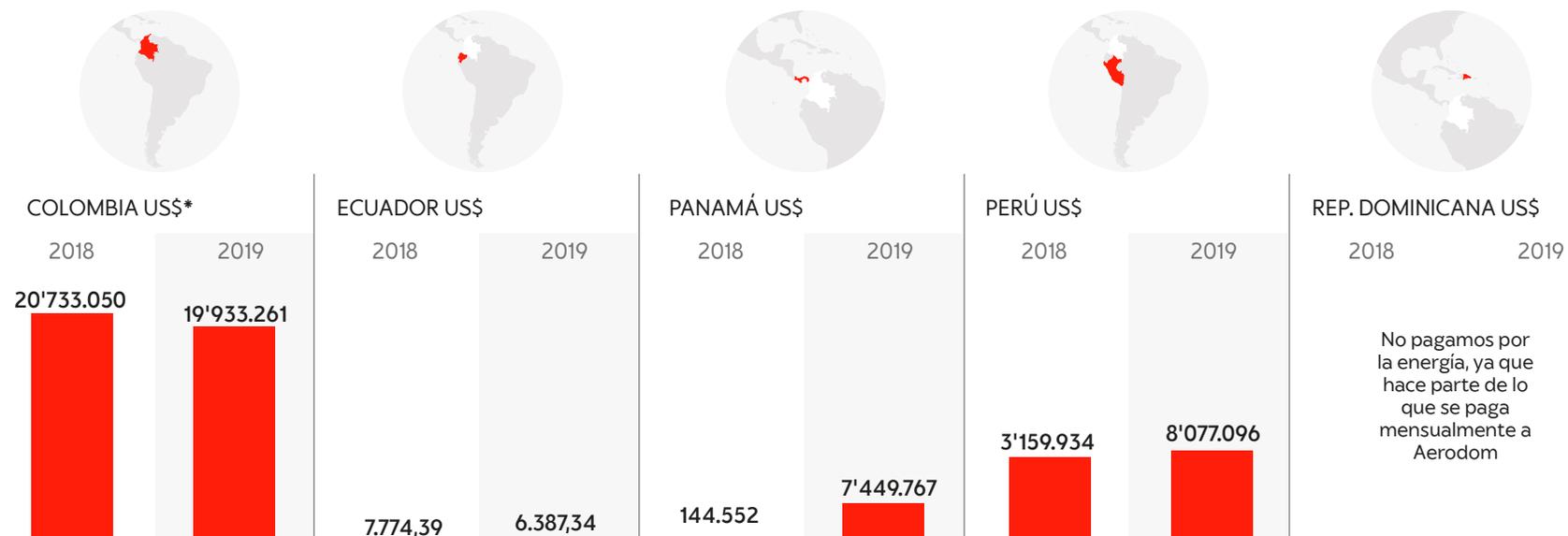
Cada centro de trabajo (planta, aeropuerto y Fabrica) tiene un objetivo y una meta específica que cumplir para el programa de control de recursos naturales y ejecutamos campañas para generar conciencia en los diferentes grupos de interés sobre el uso eficiente de los recursos naturales. Además, adaptamos las infraestructuras para la recolección de agua lluvia y su aprovechamiento en los aeropuertos donde hay operación, al igual que la utilización de lavamanos con sensores que evitan el desperdicio del recurso hídrico.

Implementamos sistemas fotovoltaicos para el reemplazo de la energía convencional por energía limpia en 3 plantas y 2 EDS en Colombia.

CONSUMO DE ENERGÍA (EN GJ) DURANTE 2019 Y 2018

	COLOMBIA		ECUADOR		PANAMÁ		PERÚ		REPÚBLICA DOMINICANA	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Consumo de combustible de fuentes no renovables en (GJ)	43.333,9	41.712	965	647	25.777	9.897	0	0	5.420,61	5.429,70
Consumo de combustible de fuentes renovables en (GJ)	0	0	0	0	N/A	N/A	0	0	0	0
GJ comprados para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	480.492,7	478.945,30	192,68	367,67	56.455,26	46.956,89	72.691	67.495	896.940,52	1.189.789,20
Consumo energético total	523.758,1	520.657,30	1.157,68	1.014,35	82.232,26	56.853,89	72.691	67.495	902.361,13	1.195.218,90

COSTO TOTAL DE CONSUMO ENERGÉTICO (EN US\$) DURANTE 2019 Y 2018



*Se calculan los valores en US\$ para el 2019 a una TRM de 3.400 pesos por dólar y para 2018 a una TRM de 2.932 pesos

CONSUMO DE AGUA (EN M3) DURANTE 2019 Y 2018

	COLOMBIA		ECUADOR		PANAMÁ		PERÚ		REPÚBLICA DOMINICANA	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Aguas superficiales	3.245	4.973	0	0	0	0	0	0	0	0
Aguas subterráneas	50.324	66.964	0	0	0	0	0	0	70,48	0
Aguas de lluvia	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aguas residuales de otra organización	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suministro municipal	389.185	610.055	0	954	365.630	898.788	59.040	55.783	2.123,71	926,4
Consumo total (en m3)	446.122	681.992	0	954	365.630	898.788	59.040	55.783	2.194,19	926,4

GESTIÓN DE EMISIONES CO₂ Y HUELLA DE CARBONO TERPEL

Nuestras emisiones atmosféricas de CO₂ son medidas anualmente teniendo en cuenta el consumo de energía, consumo de combustible en el transporte privado propio, contratado, transporte público aéreo y energía de los procesos propios. Para la compensación y reducción de la huella de carbono, diseñamos e implementamos proyectos de siembra de árboles y uso de energías alternativas que se puedan aplicar en los centros de trabajo con la meta de compensar la huella directa en un 10% al año 2025.

En Colombia gestionamos la nominación de 214.673 toneladas de CO₂ equivalentes a 21.307.990 galones de Bioacem, a través en de Bonos de carbono para la mitigación de la huella en el ambiente para nuestros clientes industriales.

EN TON CO ₂ EQ	EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)		EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)		EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
PAÍS/ AÑO						
Colombia	2.936	2.826	17.351	14.235	45.015	34.503
Ecuador	56,25	41,97	125,07	37,78	21,61	162,17
Panamá	1.748,96	678,53	7.274,21	6,050,33	2.475	217.557
República Dominicana	336	318	100.262	132.802	56	75

Gases incluidos en la medición: CO₂. En República Dominicana se incluye además Co, No, No₂ y So.

Alcance 1: emisiones provenientes de instalaciones que son propiedad de la Organización sobre las que se tiene control. Incluye (consumos de combustible de vehículos propiedad de Terpel, consumo de combustibles de RFL, sistemas contra incendio y plantas eléctricas registradas en la información de indicadores ambientales de plantas, aeropuertos).

Alcance 2: emisiones provenientes de la energía eléctrica comprada a la red nacional.

Alcance 3: emisiones provenientes de la cadena de valor (proveedores de servicio de transporte).

OTRAS EMISIONES

OTRAS EMISIONES EN MG/M ³	PERÚ			REPÚBLICA DOMINICANA		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Emisiones de Nox	42,45	30	8,75	1175,3	490	601,6
Emisiones de Sox	5,02	12,15	12,15	58,9	115	264,34
Emisiones PM 2,5	27,14	28	30	-	-	-
Emisiones PM 10	46,18	70	50	-	-	-

**TOTAL HUELLA
DE CARBONO
t CO₂e**


	COLOMBIA			ECUADOR			PANAMÁ			REPÚBLICA DOMINICANA	
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2018	2019
	46.083	51.564	65.302	38,94	241,92	202,93	6.343	224.286	11.498	525,80	492,26

HUELLA DE CARBONO

En Colombia realizamos verificación de la medición de huella de carbono con la firma de auditoría externa Deloitte y el informe se entrega el primer trimestre del año siguiente a la gestión. En Perú monitoreamos trimestralmente la calidad del aire en las EDS para verificar y controlar las emisiones contaminantes e implementamos un equipo apilador eléctrico, tecnología que nos permite reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). También promovimos el cambio energético a GNV en las unidades de transporte y obtuvimos una disminución del indicador de emisiones de CO₂ 2.0 a 1.4 Kg CO₂/Km recorrido; sin embargo, no llevamos un proceso de medición de la huella de carbono.

COMPROMETIDOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

Somos conscientes de los desafíos que nos plantea el cambio climático, por ello conocemos los impactos, directos e indirectos que podemos generar al ambiente, y de manera decidida actuamos con responsabilidad y respeto para abordarlos. Para ser parte de la solución frente al cambio climático trabajamos en los siguientes frentes:

- ▶ Identificación de riesgos e implementación de controles a lo largo de la cadena de suministro.
- ▶ Mejora de la eficiencia energética en nuestros centros de trabajo, mediante el establecimiento de modelos de iluminación con tecnología de punta que garantizan mayor eficiencia y menor consumo.
- ▶ Mantenimiento de condiciones seguras de nuestra operación a través de programas de formación, acompañamiento operacional, seguimiento y verificación de cumplimiento.
- ▶ Oferta de productos ambientalmente amigables.
- ▶ Promoción del consumo responsable de combustible.
- ▶ Rendición periódica de cuentas con base en estándares e indicadores que permiten comparabilidad con otros sectores.

- ▶ Adhesión a iniciativas y estándares globales.
- ▶ Alineación con el compromiso del gobierno nacional, adquirido con la firma del Acuerdo Climático de París, que tiene como meta la reducción de las emisiones de gases efecto invernadero en 20% para el año 2030.

EDS CONFIABLE

Es nuestro programa corporativo orientado a lograr estaciones de servicio seguras para la comunidad, clientes y empleados; protectoras del medio ambiente, con medida y calidad garantizada, en toda la red de estaciones Terpel. Su objetivo es eliminar las condiciones inseguras en las EDS y cambiar los comportamientos inseguros del personal.

El programa se implementa a partir de cuatro pasos fundamentales: la identificación de riesgos y controles, capacitación y entrenamiento, aplicación de controles y seguimiento y verificación periódica.

Herramientas de capacitación y entrenamiento

- ▶ Campo de entrenamiento: es un espacio de aprendizaje simulado que permite identificar los riesgos de la operación y los controles que se pueden ejercer. Los promotores y administradores de las estaciones de servicio aprenden sobre control de derrames y atención de emergencias, lesiones y primeros auxilios, calidad del producto, riesgos y controles en incendios y explosiones, elementos ambientalmente sensibles, comportamientos seguros e investigación de accidentes, lo cual permite garantizar las competencias de los empleados en las estaciones de servicio.
- ▶ Curso virtual "Misión ESC": donde en forma lúdica se exponen 3 eventos que ponen en riesgo la operación de la EDS.
- ▶ Capacitaciones en comités zonales, EXPORED: donde se capacita a los asistentes en temas de calidad y buenas prácticas operacionales.
- ▶ Boletín EDS Confiable: mediante el cual se divulgan las lecciones aprendidas de los accidentes para evitar que se vuelvan a presentar.

PROGRAMA EDS CONFIABLE

	VINCULADAS AL PROGRAMA EDS CONFIABLE	VISITADAS A TRAVÉS DEL PROGRAMA	NO DE VISITAS EN EL AÑO	HALLAZGOS DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA EN 2004	CERRADOS DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA EN 2004
EDS propias (Operadas directamente o a través de franquicias)	244	244	488	7.383	6.322
EDS Afiliadas	1.368	733	733	26.715	12.258
Total	1.312	977	1.221	34.098	18.518

Herramientas de Control diseñadas

Acompañamos a nuestros aliados en la implementación de controles a través de asesoría integral y entrega de las herramientas como el Manual de una EDS confiable, las Reglas básicas de una EDS confiable, el Control de inventarios y la bitácora ambiental.

Seguimiento y Verificación

Con visitas de seguimiento a las EDS se verifica la implementación de los controles para disminuir los riesgos y asegurar la mejora continua. Realizamos campañas de premiación a las EDS con mayor compromiso en el cierre de hallazgos y mejora de su calificación y entregamos placa de reconocimiento y/o premios.

En 2019 todas nuestras EDS franquiciadas junto con un promotor de las EDS propias a nivel nacional asistieron al campo de entrenamiento y capacitamos a 278 personas.

LÍNEAS DE NEGOCIO AMBIENTALMENTE AMIGABLES

Trabajamos en la búsqueda de productos ambientalmente amigables con altos estándares de innovación y que satisfacen las necesidades de los consumidores y los hacen partícipes en el cuidado ambiental.

Lubricantes: Producimos lubricantes de alta calidad que protegen los vehículos sin contaminar el medio ambiente, con características ambientales como menos consumo de energía en los procesos de producción y menos residuos de aceite usado.

Gas Natural Vehicular (GNV): Promovemos el uso de un combustible más limpio, que genera hasta un 40% menos de CO₂, aportando a la disminución del efecto invernadero.

Combustibles más amigables: Producimos biocombustibles, biogasolina y biodiesel, los cuales permiten disminuir el consumo y la dependencia de combustibles fósiles y reducir la emisión de gases efecto invernadero.

Energía para vehículos eléctricos: Creamos puntos de recarga en las estaciones de servicio para suministrar energía a los usuarios de electro movilidad, contribuyendo a la sostenibilidad del país y la protección del medio ambiente.

Cobertura de EDS afiliadas de combustible líquido: 97%

COMPROMISO CON NUESTROS VECINOS

Estamos comprometidos con el desarrollo económico, social y con el cuidado ambiental de las comunidades y los entornos donde operamos. Somos actores dinámicos en la sociedad y reconocemos que generamos impactos en las comunidades cercanas a la operación. Tenemos la voluntad, el compromiso y la decisión, de ser un buen vecino, lo cual significa:

- ▶ Ser respetuosos y solidarios.
- ▶ Conocer y entender el entorno y a los vecinos.
- ▶ Ser proactivos y propositivos.
- ▶ Mantener una comunicación abierta, de doble vía y transparente.
- ▶ Tener una visión de largo plazo en el relacionamiento.
- ▶ Cumplir lo que prometemos.
- ▶ Responder oportunamente.
- ▶ Conocer los impactos de la operación y gestionarlos.

POLÍTICA DE BUEN VECINO

Nuestra política de Buen Vecino es la base de nuestra estrategia de inversión social, su objetivo es brindar los parámetros y lineamientos que orienten el relacionamiento con las comunidades vecinas a las operaciones de la compañía. La política (que se encuentra en fase final de aprobación), establece los objetivos, cronograma, presupuesto, instancias y personas responsables de la gestión, así como las condiciones de implementación y los criterios de actuación para tener en cuenta. Aplica para todos los responsables del relacionamiento con las comunidades vecinas a las operaciones de Terpel en Colombia y en los demás países donde tenemos operaciones.

INVERSIÓN SOCIAL EN LA REGIÓN



COLOMBIA
Millones de COP



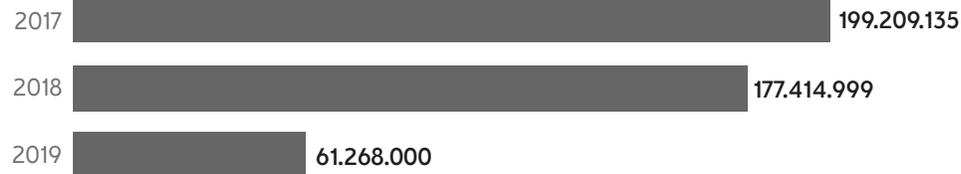
ECUADOR
COP



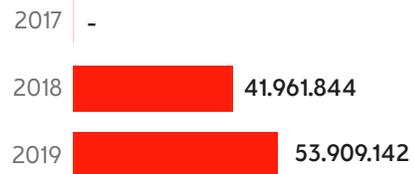
PANAMÁ
COP



PERÚ
COP



REPÚBLICA
DOMINICANA
COP



Fuimos reconocidos por la ANDI como una empresa Inspiradora por Restaurando Sueños. Reconocimiento a los mejores casos de compañías que logran resolver desafíos sociales, como parte integral de sus estrategias de negocio en Colombia.

NUESTRAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN SOCIAL

Conociendo las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, y como parte de la oferta de valor agregado a las comunidades vecinas, hemos definido cinco líneas de acción:

- ▶ Aporte a la construcción de paz y a la reconciliación: Programa Restaurando Sueños
- ▶ Voluntariado Corporativo
- ▶ Generación de ingresos
- ▶ Solidaridad ante coyunturas
- ▶ Educación (A través de la Fundación Terpel)

PROGRAMA RESTAURANDO SUEÑOS

Como "Aliado País" estamos convencidos de nuestro papel protagónico en la construcción de paz, por ello estructuramos el programa "Restaurando Sueños", que desde hace seis años abraza todas las iniciativas vigentes en el tema de reconciliación y construcción de paz a través de diferentes frentes de trabajo con población reintegrada y víctima.

Alternativas de empleo: en nuestras EDS tenemos vinculados laboralmente a más de 200 personas, entre víctimas y reintegrados.

Acompañamiento en el fortalecimiento empresarial de seis proyectos productivos, con vinculación a nuestra cadena de valor como proveedores: Apoyamos a un reintegrado en la conformación de su empresa en Bogotá, para actividades de mantenimientos locativos en nuestras EDS.

Ferias comerciales corporativas para que los reintegrados y las víctimas del conflicto ofrezcan y vendan sus servicios y productos apoyando así la generación de ingresos. Durante 2019, realizamos 12 ferias de reconciliación a nivel nacional donde invitamos a proveedores, aliados, franquiciados, clientes y empleados, y beneficiamos a más de 50 empresarios.

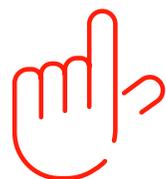
Desarrollamos una alianza con "Casa Libertad", para la vinculación laboral de pospensionados. Las segundas oportunidades permiten cambios significativos en el desarrollo del país y en el crecimiento económico.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Canalizamos la vocación y espíritu de servicio de nuestro equipo Terpel a través del programa de voluntariado. Nos enfocamos en mejorar la infraestructura de instituciones educativas públicas a nivel nacional y la recuperación de espacios para la ciudadanía.

En Colombia mejoramos. La infraestructura de diez instituciones educativas, con lo cual logramos beneficiar a 8.811 estudiantes.

COLOMBIA	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	LIMPIEZA DE PLAYAS	BEST BUDDIES – INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD	BIBLIOTECAS	VUELO INOLVIDABLE	TOTAL
Total Jornadas	8	1	2	2	1	14



EMPLEADOS VOLUNTARIOS:

212



COMUNIDAD Y ALIADOS VOLUNTARIOS:

218



HORAS DE VOLUNTARIADO:

2.150



BENEFICIARIOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y BIBLIOTECAS.

8.811

VOLUNTARIADO EN LA REGIÓN

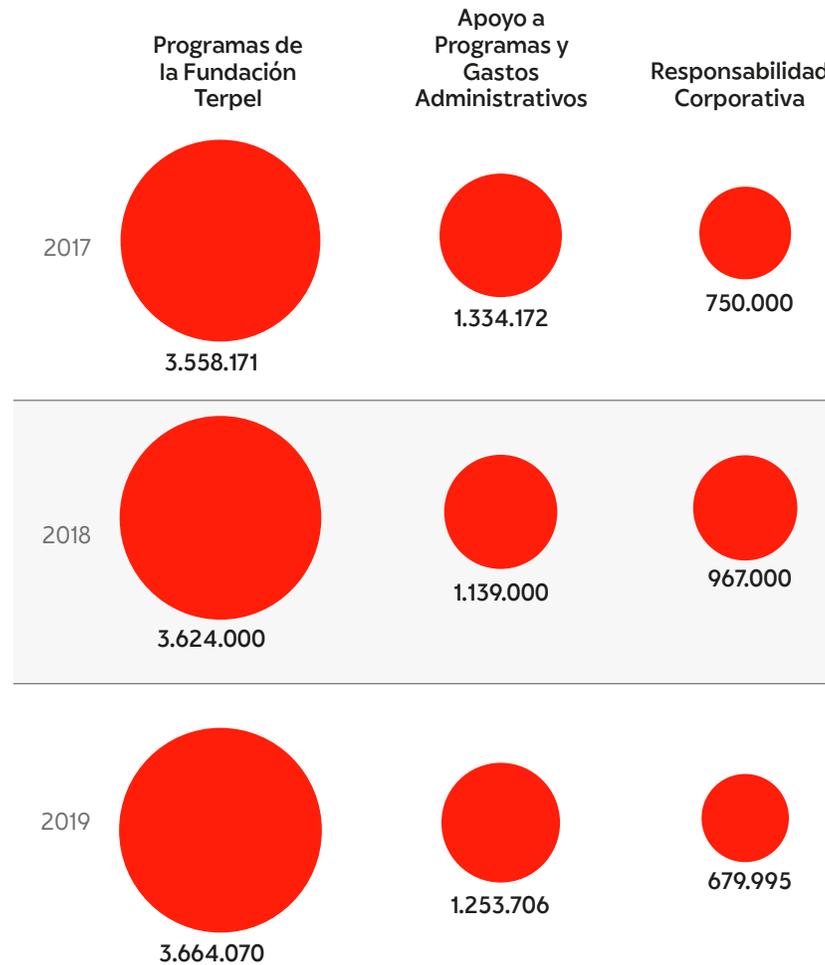
	COLOMBIA	PANAMÁ	REPÚBLICA DOMINICANA
EMPLEADOS VOLUNTARIOS	212	571	7
PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE HACEN PARTE DEL VOLUNTARIADO	14,3%	53,80%	8,80%
HORAS DE VOLUNTARIADO	1.150	5.976	4
BENEFICIARIOS	8.811	775	1 Escuela
JORNADAS DESARROLLADAS	14	7	1

PATRULLA AÉREA CIVIL COLOMBIANA – PAC

Durante más de una década, hemos permitido que un equipo de médicos y pilotos voluntarios lleven salud de calidad a las poblaciones más apartadas del país. En el año, el combustible que donamos movilizó 11 brigadas y permitió que 6.681 colombianos accedieran a más de 4.000 tratamientos médicos y 1.300 procedimientos quirúrgicos en el país.

INVERSIÓN SOCIAL EN COLOMBIA

Cifras en millones de pesos



Nuestra Inversión Social en Colombia durante 2019 fue de: 5.597.771.450

FUNDACIÓN TERPEL... EDUCANDO PARA TRANSFORMAR VIDAS

Durante 15 años, a través de la Fundación Terpel nos hemos consolidado como aliados del país, mejorando la calidad de la educación en todo el territorio nacional. Estamos comprometidos con el progreso de Colombia, fortaleciendo las competencias básicas y de liderazgo en niños y jóvenes estudiantes en condición de vulnerabilidad, con programas educativos de alto impacto a través de los cuales hemos beneficiado a más de 1 millón de personas.

NUESTRA GESTIÓN 2019

Total beneficiarios de los programas de educación		337.287
Aumento de beneficiarios con respecto al año anterior		5%
Municipios beneficiados		112
Estudiantes beneficiados		277.062
Docentes y rectores capacitados		5.397
Padres de familia beneficiados		248
Instituciones educativas intervenidas		278
Secretarías de Educación beneficiadas		13

Fundación Terpel superó el millón de beneficiarios y celebró 15 años como referente al servicio de la calidad de la educación en Colombia.

NUESTROS PROGRAMAS:

Programa Diseña el Cambio: es un movimiento mundial de instituciones educativas, cuyo objetivo es ofrecer a niños y jóvenes la oportunidad de expresar sus propias ideas para impactar el mundo y ponerlas en práctica. Desarrollamos 216 proyectos en 83 municipios (23 departamentos), que generaron procesos de empoderamiento, potencializando las competencias socioemocionales de estudiantes de instituciones educativas oficiales.

Inversión en el programa	\$ 3340.770.187
Estudiantes involucrados	112.369
Docentes que participaron del programa	2.577
Instituciones educativas convocadas	2.397
Proyectos implementados	216
Estudiantes líderes	5.602
Votaciones	32.272

Diseña el Cambio en República Dominicana: en alianza con la Fundación Ser Eco, durante 2018 implementamos dos actividades que se constituyeron en el ejercicio piloto para la implementación del programa: Limpieza de playas el municipio de la Caleta y sensibilización a la comunidad frente al impacto de los desechos y el cuidado ambiental. En 2019 llevamos a cabo una segunda actividad de exploración de la zona de La Caleta, por su cercanía a la Organización Terpel, para iniciar un plan piloto con el Liceo Eladio Antonio Aquino Rojas, donde los estudiantes pudieran pasar por las cuatro fases de la metodología de Diseña el Cambio.

Estudiantes activos	225
Horas de participación de cada estudiante	90
Docentes	8
Horas de participación de cada docente	32
Proyectos presentados	15
Proyectos implementados	15

Programa Escuelas que Aprenden:** estrategia integral de fortalecimiento de las instituciones en sus aspectos directivo, académico, pedagógico-didáctico y comunitario, impactando en la enseñanza que reciben los niños en matemáticas y lenguaje. Los estudiantes de primaria de las instituciones de Santa Marta e Ibagué lograron mejores desempeños en las competencias de matemáticas y lenguaje.

Inversión en el programa	\$ 1.239.723.310
Docentes capacitados	1.140
Estudiantes beneficiados	54.493
Padres capacitados	248
Rectores capacitados	42
Funcionarios de Secretarías capacitados	51
Instituciones Educativas involucradas	40

* Programa de propiedad de la Fundación Promigas.

Programa Líder en Mi: Es un modelo de liderazgo basado en los 7 hábitos de gestión eficaz de Franklin Covey. Los docentes de colegios oficiales los incorporan en las actividades educativas de los niños de primaria. Se lleva a cabo a través de talleres de formación a docentes y directivos de instituciones educativas, quienes conforman un equipo de expertos en la implementación de esta metodología.

Inversión en el programa	\$ 770.386.194
Estudiantes beneficiados	96.111
Rectores capacitados	60
Docentes capacitados	967
Instituciones Educativas intervenidas	54
Secretarías de Educación involucradas	5
Porcentaje de docentes que practican los 7 hábitos de liderazgo	80%
Porcentaje de estudiantes que practican los 7 hábitos de liderazgo	70%

Programa Aventura de Letras: Tiene como objetivo dotar a instituciones educativas oficiales con bibliotecas escolares, e implementar actividades que contribuyan a fomentar la lectura de niños y jóvenes estudiantes. El 63% de los docentes trabaja con material de la colección de la biblioteca escolar en el aula y el 64% de los estudiantes suele ir por su cuenta a la biblioteca, el 51% de los estudiantes lee por placer.

Inversión en el programa	\$ 862.052.400
Estudiantes beneficiados	13.567
Rectores involucrados	10
Docentes involucrados	601
Instituciones Educativas Involucradas	7
Secretarías de Educación beneficiadas	7
Voluntarios involucrados	81
Bibliotecas entregadas (Cartagena y Leticia)	2

Programa Mi Futuro Ahora: es un fondo de educación creado para apoyar la formación técnica, tecnológica y técnico-laboral de nuestros isleros, atendedores de Al Toque o sus hijos. A través de este fondo financiamos el 80% del valor total de su educación y brindamos acompañamiento psicosocial y económico a los beneficiarios hasta su graduación.

Inversión en el programa	\$ 451.137.682
Estudiantes vinculados	522
Estudiantes de EDS afiliadas vinculados	276
Estudiantes de EDS propias vinculados	246
Municipios beneficiados	55
Nuevos estudiantes vinculados	145
Estudiantes graduados	149

ANEXOS

EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO

	♂	♀	Total
Contrato indefinido o permanente	897	488	1385
Contrato Temporal	75	20	95
Contrato Jornada Completa	972	506	1478
Contrato Media Jornada	0	2	2
Contratos por Outsourcing	0	0	0

EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD/GÉNERO

	Colombia		Panamá		Perú		Ecuador		República Dominicana	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Menores de 30 años	198	112	204	219	97	141	59	22	6	1
Entre 30 y 40 años	395	218	128	217	77	161	24	16	33	6
Entre 41 y 50 años	257	133	70	142	65	55	6	7	23	2
Entre 51 y 60 años	122	45	43	27	29	10	2	0	10	0
Entre 61 y 70 años			9	2	6	1	1	0	0	0
Mayores de 70 años			0	0	0	0	0	0	0	0
Total	972	508	454	607	274	368	92	45	72	9

EMPLEADOS POR TIPO DE CARGO/GÉNERO

	Colombia		Panamá		Perú		Ecuador		República Dominicana	
										
Gerentes Y Ejecutivos	69	43	17	4	13	7	11	1	3	1
Profesionales y Técnicos	504	421	90	171	90	82	17	24	17	7
Otros Trabajadores	399	44	347	432	171	279	64	20	52	1
Total	972	508	454	607	274	368	92	45	72	9

EMPLEADOS POR TIPO DE CARGO, GÉNERO Y RANGO DE EDAD (COLOMBIA)

	Menores de 30 años		Entre 30 y 40 años		Entre 40 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	
										
Presidente									1	1
Vicepresidentes					3	1	4	2	10	
Gerentes	1		1	2	11	2	5	4	26	
Directivos		1	8	9	19	17	17	4	75	
Jefes / Ejecutivos	14	9	54	47	65	36	24	6	255	
Analistas / Supervisores	44	39	78	99	37	44	11	7	359	
Técnicos / Asistentes	43	50	80	53	38	24	16	7	311	
Operarios	96	13	174	8	84	9	45	14	443	
Total	198	112	395	218	257	133	122	45	1.480	
% del Total	13,4	7,6	26,7	14,7	17,4	9,0	8,2	3,0		

NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD

Menores de 30 años		Tasa de nuevas contrataciones		Entre 30 y 40 años		Tasa de nuevas contrataciones		Entre 40 y 50 años		Tasa de nuevas contrataciones		Mayores de 50 años		Tasa de nuevas contrataciones	
															
59	34	4,00%	2,30%	64	24	4,30%	1,60%	17	4	1,10%	0,30%	0	1	0%	0,10%

RETIROS POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD: 126

Menores de 30 años		Tasa Anual de Rotación		Entre 30 y 40 años		Tasa Anual de Rotación		Entre 40 y 50 años		Tasa Anual de Rotación		Mayores de 50 años		Tasa Anual de Rotación	
															
22	17	1,50%	1,10%	32	19	2,20%	1,30%	12	9	0,80%	0,60%	9	6	0,60%	0,40%

EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD/GÉNERO

	Colombia		Panamá		Perú		Ecuador		República Dominicana	
										
Menores de 30 años	198	112	204	219	97	141	59	22	6	1
Entre 30 y 40 años	395	218	128	217	77	161	24	16	33	6
Entre 41 y 50 años	257	133	70	142	65	55	6	7	23	2
Entre 51 y 60 años	122	45	43	27	29	10	2	0	10	0
Entre 61 y 70 años			9	2	6	1	1	0	0	0
Mayores de 70 años			0	0	0	0	0	0	0	0
Total	972	508	454	607	274	368	92	45	72	9

EMPLEADOS CON CONTRATO INDEFINIDO

	Número de Personas
Colombia	1.385
Panamá	1.061
República Dominicana	81
Ecuador	136
Perú	570
Total	3.233

EMPLEADOS POR TIPO DE CARGO/GÉNERO

	Colombia		Panamá		Perú		Ecuador		República Dominicana	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Gerentes Y Ejecutivos	69	43	17	4	13	7	11	1	3	1
Profesionales y Técnicos	504	421	90	171	90	82	17	24	17	7
Otros Trabajadores	399	44	347	432	171	279	64	20	52	1
Total	972	508	454	607	274	368	92	45	72	9

ANEXO 1

	Colombia	Panamá	Ecuador	Perú	República Dominicana
Sede de la Organización	Carrera 7a N° 75 - 51. Bogotá	Ciudad de Panamá - Distrito de Panamá - corregimiento Bella Vista - calle 47 - Avenida Aquilino de la Guardia, intersección con avenida 5B sur). Edificio Marbella Office Plaza - pisos 6 y 7.	Guayaquil	Avenida Jorge Basadre No. 350 San Isidro, Lima	Santo Domingo
Asociaciones a las que pertenece	Asociación Colombiana de Petróleos (ACP). Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI). Asociación Colombiana de Gas Natural en Colombia (NATURGAS). Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Red Pacto Global Colombia. Red Colombia Contra el Trabajo Infantil.	Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP). Cámara Americana de Comercio e Industrias capítulo Panamá (PANAMCHAM) Asociación de Empresas de Panamá Pacífico (ADEDAPP) (primera área económica especial del Panamá). Pacto Global de Naciones Unidas en Panamá	Asociación de la Industria Hidrocarburífera del Ecuador (AIHE) y la Asociación de Productores Ecuatorianos de Lubricantes (APEL) Cámara de Comercio de Guayaquil. NACS		ADEIC

ANEXO 2

Memorando de Revisión Independiente

Memorando de revisión independiente

Revisión Independiente del Informe de Sostenibilidad 2019

Responsabilidades de la Dirección de Organización Terpel S.A y de Deloitte

La preparación del Informe de Sostenibilidad 2019 de Organización Terpel S.A, que comprende el periodo del 1 de enero a 31 de diciembre, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados y previamente acordados para nuestra revisión.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

El alcance de una revisión independiente es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sostenibilidad 2019.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2019 de Organización Terpel S.A del Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, en adelante "Estándares GRI".

Estándares y procesos de revisión

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 áreas y operaciones de Organización Terpel S.A que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2019 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los colaboradores de Organización Terpel S.A en el corporativo seleccionadas, para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el Informe.
- Análisis de cómo, a partir del ejercicio de materialidad, se definen los contenidos, la estructura y los contenidos del informe, de acuerdo a lo sugerido por los Estándares GRI.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI y propios incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las Fuentes de Información de Organización Terpel S.A.

Confirmación de que el Informe de Sostenibilidad 2019 de Organización Terpel S.A es elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Contenidos básicos generales:

Se confirmó que el Informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial "de conformidad" con los Estándares GRI en cuanto a los contenidos básicos generales.

Memorando de Revisión Independiente

Contenidos básicos específicos:

Revisamos el enfoque de gestión y contenidos GRI y propios de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o Propio de Organización Terpel S.A
Rentabilidad	201-1. Valor económico directo generado y distribuido.
Buen gobierno corporativo y transparencia	205-3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
Otros asuntos relevantes	303-1. Captación total de agua según la fuente 302-1: Consumo energético interno.
Derrames y residuos	306-2. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento 306-3. Derrames significativos 305-1. Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)
Cambio climático: huella de carbono	305-2. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2) 305-3. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)
Relaciones y condiciones laborales justas	401-1. Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región 403-2. Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo 405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados
Condiciones seguras de operación	PROPIO. Avances del programa ED5 confiables: Número de ED5 vinculadas al programa PROPIO. Evaluación ambiental de Contratistas: Número de los contratistas que son evaluados bajo criterios ambientales
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	PROPIO. Escuelas Terpel: Horas de formación en cada una de las escuelas Terpel PROPIO. Número de Empresarios que hacen parte de la Red de Empresarios Terpel (RET) ¹
Educación de calidad	PROPIO. Fundación Terpel: Número beneficiarios de los programas de educación PROPIO. Voluntariado: Número de beneficiarios y número de jornadas de voluntariado
Reconciliación	PROPIO. Reintegración: Número de personas contratadas por la organización
Tecnología e innovación	PROPIO. Imagen: Número de estaciones de servicio con nueva imagen
Desarrollo del capital humano	404-1. Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

¹ La cifra verificada por Deloitte corresponde únicamente a las personas vinculadas en 2018.

Memorando de Revisión Independiente

Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a pensar que los indicadores dentro del alcance de la revisión y comprendidos en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Organización Terpel S.A del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019, no han cumplido con todos los requerimientos para la elaboración de informes, de conformidad con la opción esencial de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI). Para aquellos indicadores de los Estándares GRI en donde Organización Terpel S.A no reportó de forma cuantitativa (cifras) se revisó únicamente la información cualitativa que incluye procedimientos, políticas, evidencia de actividades realizadas, entre otros.

Alternativas de acción

Deloitte ha proporcionado a Organización Terpel un informe con las alternativas de acción más significativas para la elaboración futura de Informes, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe; además de una serie de observaciones que permitirán fortalecer los procesos de consolidación, gestión, medición y comunicación del desempeño en sostenibilidad de la organización.

Declaración de independencia

Confirmamos nuestra independencia de Organización Terpel S.A. Todos nuestros empleados realizan actualizaciones anuales a la Política de Ética donde puntualmente declaramos que no tenemos conflictos de interés con Organización Terpel S.A, sus subsidiarias y sus grupos de interés.

Deloitte Asesores y Consultores.

Jorge Enrique Múnera D.

SOCIO

Bogotá, septiembre 2020

Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), y su red global de firmas miembro y de entidades relacionadas. DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL no presta servicios a clientes. Por favor revise www.deloitte.com/about para conocer más.

Deloitte es líder global en Servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoramiento financiero, asesoramiento en riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro presente en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías listadas en Fortune Global 500®. Conoce cómo aproximadamente 310.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende en www.deloitte.com.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Previo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.

©2020 Deloitte Touche Tohmatsu Limited

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI OPCIÓN EN CONCORDANCIA ESENCIAL

Estándar Utilizado	Contenidos Versión Esencial	Título del Contenido	Comentarios	Página
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES 2016	1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1 Nombre de la organización		6
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		6,12
		102-3 Ubicación de la Sede	Anexo N°1	88
		102-4 Ubicación de las operaciones		6, 12-15
		102-5 Propiedad y forma jurídica		22
		102-6 Mercados servidos		15, 49-67
		102-7 Tamaño de la Organización		6
		102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		38-39
		102-9 Cadena de suministro		11
		102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Se menciona dentro del informe la incursión en Movilidad Eléctrica.	21
		102-11 Principio o enfoque de precaución		68
		102-12 Iniciativas externas	Anexo N°1	88
		102-13 Afiliación a asociaciones	Anexo N°1	88
	2. ESTRATEGIA	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		4_ 5
	3. ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta		8, 18, 26-27
	4. GOBERNANZA	102-18 Estructura de gobernanza		23
		102-19 Delegación de autoridad		23
		102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		24
		102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		23-25
		102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		23
		102-25 Conflictos de interés		24,26
		102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia		24
		102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		24
		102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		25
		102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		25

Estándar Utilizado	Contenidos Versión Esencial	Titulo del Contenido	Comentarios	Página	
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES 2016	4. GOBERNANZA	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		30-31
		102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales		25
		102-35	Políticas de remuneración		25
		102-36	Proceso para determinar la remuneración		25
	5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40	Lista de grupos de interés		19
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva		39
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés		19-20
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		20
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		20
	6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Las cifras de creación de valor presentadas, corresponden a los datos consolidados de la operación de la organización Terpel en Colombia, Panamá, Ecuador, Perú y República Dominicana.	29
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		19-20
		102-47	Lista de los temas materiales		19-20
		102-48	Reexpresión de la información		3
		102-49	Cambios en la elaboración de informes		3
		102-50	Periodo objeto del informe		3
		102-51	Fecha del último informe		3
		102-52	Ciclo de elaboración de informes		3
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		3
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		3
102-55		Índice de contenidos GRI		88	
102-56		Verificación externa	Anexo N°2. Memorando de Revisión Independiente. Verificación del Informe realizada por la firma Deloitte & Touche Ltda.	89	

Estándar Utilizado		Contenidos Versión Esencial	Título del Contenido	Comentarios	Página
GRI 200 ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS	GRI 201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO - 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Revisión externa	29
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		75
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibe ningún tipo de asistencia del Gobierno.	N.A
	GRI 202 - PRESENCIA EN EL MERCADO - 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		42
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		41
	GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS - 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		79,83
	GRI 204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN - 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		33-35
	GRI 205 - ANTICORRUPCIÓN - 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		27
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		27
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se presentaron Revisión externa	N.A
GRI 206 - COMPETENCIA DESLEAL - 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se presentaron	N.A	
GRI 300 ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES	GRI 301 - MATERIALES - 2016	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		64
	GRI 302 - ENERGÍA - 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Revisión externa	72,73
		302-4	Reducción del consumo energético		72
	GRI 303 - AGUA - 2018	303-3	Extracción de agua	Revisión externa	73
		303-5	Consumo de agua		72,73
	GRI 305 - EMISIONES - 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Revisión externa	74
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Revisión externa	74
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Revisión externa	74
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		75
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		74
305-7		Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		74	

Estándar Utilizado		Contenidos Versión Esencial	Título del Contenido	Comentarios	Página
GRI 300 ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES	GRI 306 - EFLUENTES Y RESIDUOS - 2016	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Revisión externa	70
		306-3	Derrames significativos	Indicador Auditado	71-72
	GRI 307 - CUMPLIMIENTO AMBIENTAL - 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2019 no recibimos multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	N.A
GRI 400 ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES	GRI 401 - EMPLEO - 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Revisión externa	39-40
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		42
		401-3	Permiso parental		42
	GRI 403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO - 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		45
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		45
		403-3	Servicios de salud en el trabajo		45
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		46
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		45-46
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		45
		403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100% de nuestros trabajadores está cubierto por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	N.A
	GRI 404 - FORMACIÓN Y ENSEÑANZA - 2016	403-9	Lesiones por accidente laboral	Revisión externa	46
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Revisión externa	46
		404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Revisión externa	43
	GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES - 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		43,44
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Revisión externa	45
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Revisión externa	28,39	

Estándar Utilizado		Contenidos Versión Esencial	Título del Contenido	Comentarios	Página
GRI 400 ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES	GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓN - 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se reportaron casos de discriminación.	39
	GRI 407 - LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA - 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la Organización terpel	28,39
	GRI 408 - TRABAJO INFANTIL - 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la Organización terpel	28,39
	GRI 409 - TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO - 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos de la Organización terpel	28,39
	GRI 413 - COMUNIDADES LOCALES - 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		77-83
	GRI 415 - POLÍTICA PÚBLICA - 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	No se hace ningún tipo de contribución y está explícito en nuestras políticas y programas de ética y anti corrupción.	27
	GRI 419 - CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO - 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2019 no recibimos multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa económica y social	N.A

INDICADORES PROPIOS

Temas	Indicadores Propios	Comentarios	Página
Condiciones seguras de operación	Avances del programa EDS confiables: Número de EDS vinculadas al programa		76
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	Escuelas Terpel: Horas de formación en cada una de las escuelas Terpel		44
Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	Número de Empresarios que hacen parte de la Red de Empresarios Terpel (RET)	281 empresarios	N.A
Educación de calidad	Fundación Terpel: Número beneficiarios de los programas de educación		82
Educación de calidad	Voluntariado: Número de beneficiarios y número de jornadas de voluntariado		80
Reconciliación	Reintegración: Número de proyectos productivos beneficiados		79
Tecnología e innovación	Imagen: Número de estaciones de servicio con nueva imagen		50

Comité Ejecutivo Terpel:

Sylvia Escovar Gómez,
Presidente

Daniel Perea Villa,
Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

Tony Quintero Mejía,
Vicepresidente de Mercadeo

Johand Patiño,
Vicepresidente Comercial Combustibles

Rodrigo Ferreira Oyaneder,
Vicepresidente de Lubricantes

José Carlos Barreto Barrios,
Vicepresidente de Operaciones y Logística

María Mercedes Carrasquilla Barrera,
Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativo

Óscar Andrés Bravo Restrepo,
Vicepresidente de Finanzas Corporativas.

Liliana Tovar,
Vicepresidente de Aviación y Marinos

Alejandra Londoño,
Vicepresidente Servicios Complementarios

Agradecimiento especial a los gerentes de los países y sus equipos de trabajo:

Germán Ramírez,
Gerente General Ecuador

Gustavo Rodríguez,
Gerente General Panamá

Kenneth Siefken,
Gerente General Perú

Andrés Bejarano,
Gerente General República Dominicana

Coordinación del informe:

Andrea Cheer Leyva, Directora de Asuntos Corporativos

Maria Paula Gómez, Jefe de Responsabilidad Corporativa

Qualitas T&T, Asesor a Externa

Deloitte & Touche Ltda., Verificación Independiente

Typo Diseño Gráfico Ltda., Concepto gráfico y Diseño

Desde 2011 Terpel es signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y está comprometida con sus 10 principios.

Este es nuestro Informe de Sostenibilidad 2019, que fue realizado según los criterios de conformidad para la opción Escencial de los Estándares del Global Reporting Initiative.

Para leer la versión completa del informe consulte: <https://www.terpel.com/Global/Sostenibilidad/rs-ot-2019.pdf>
Terpel fue incluida en el RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019, debido a su sobresaliente desempeño en materia económica, social y ambiental en el sector de Retail.

terpel

Carrera 7 # 75 - 51
Edificio Corporativo
Bogotá Colombia
www.terpel.com

Terpel 

@Terpelcol 

@Terpelcol 