

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2013



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013

---

Comité Ejecutivo Organización Terpel

**Sylvia Escovar Gómez**  
Presidente

**Daniel Perea Villa**  
Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

**Kenneth Alexander Siefken Consuegra**  
Vicepresidente de Mercadeo

**Tony Quintero Mejía**  
Vicepresidente Comercial Combustibles

**Juan Pablo Giraldo Bejarano**  
Vicepresidente de Lubricantes

**José Carlos Barreto Barrios**  
Vicepresidente de Operaciones y Logística

**María Mercedes Carrasquilla Barrera**  
Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativo

**Óscar Andrés Bravo Restrepo**  
Vicepresidente de Finanzas Corporativas

Coordinación del reporte

**Tatiana Lorena Orjuela Cabrera**  
Jefe de Responsabilidad Corporativa

Asesoría

CREO, Constructores de Responsabilidad y Ética Organizacional

Verificación independiente

Deloitte & Touche Ltda.

Concepto y diseño gráfico

McCann Bogotá

Fotografía

Nelson Cárdenas

Corrección de estilo

Óscar Henry Hernández  
Mauricio Vásquez

Impresión

Arte Litográfico



Agradecemos a todos los empleados que participaron en la elaboración de nuestro Informe de Sostenibilidad 2013.

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

<http://www.terpel.com>

<http://www.fundacionterpel.org>

Tatiana Lorena Orjuela: [tatiana.orjuela@terpel.com](mailto:tatiana.orjuela@terpel.com)

# CONTENIDO



**SOSTENIBILIDAD:** El garante de nuestra estrategia.

**ACERCA DEL INFORME**

**GENERAMOS VALOR Y LO DISTRIBUIMOS**

**INFORME DE GESTIÓN 2013:** Terpel cumple sus promesas.





Sylvia Escovar Gómez

# SOSTENIBILIDAD:

## EL GARANTE DE NUESTRA ESTRATEGIA

Estamos convencidos de que las grandes empresas están llamadas a jugar un papel primordial en la construcción de una mejor sociedad y de un mejor futuro para todos. En el caso nuestro, como compañía líder en la distribución de combustible en Colombia y con creciente presencia en cinco países de Latinoamérica, hemos emprendido un “revolcón” en la estrategia de negocio con el fin de avanzar y crecer sosteniblemente para generar valor a nuestros países.

A continuación, buscaré describirles cómo enmarcamos nuestra estrategia de negocio en un ámbito más amplio, que llamamos “de Aliado País”. Lo denominamos así porque va más allá de la distribución y comercialización de productos y servicios de excelente calidad en todas las regiones: es hacerlo, 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 y que tiene como propósito brindar la mejor opción de infraestructura, servicio y precio, objetivo para el que trabajamos día a día.

En términos económicos, buscamos que nuestros afiliados y accionistas obtengan la rentabilidad esperada de sus inversiones y que continúen viendo esta marca como su mejor opción de negocio en un entorno de mercado competido y exigente. Asimismo, buscamos mejorar 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. El crecimiento de nuestra compañía, aunada a la de afiliados y proveedores, permite generar empleo formal en todos los países. Con el conocimiento que nos da nuestra exposición, buscamos ser útiles en el perfilamiento de mejores políticas públicas.

En materia social, Terpel materializa su apuesta a través de la Fundación Terpel, con programas y proyectos que apoyan los esfuerzos realizados en el mejoramiento del factor más importante de movilidad social y equidad en el mundo: la calidad de la educación. En este ámbito, invertimos en calidad educativa y en promover el liderazgo de niños en situación de vulnerabilidad. En esta permanente actividad, recorreremos a Colombia buscando elevar la posibilidad de un mejor futuro para miles de niños (hoy más de 50.000), que cuentan con mejores herramientas para afrontar la vida.

Desde nuestra visión ambiental, ocupamos el primer lugar en la distribución de combustibles vehiculares amigables con el medio ambiente, dentro de los que se destaca el GNV, gas natural vehicular, el cual adicionalmente genera grandes ahorros para los conductores y les permite tener un mejor nivel de vida.

También somos líderes en la distribución de gasolina con mezcla de etanol, diésel con mezcla de combustible de palma y lubricantes de motos elaborados con material orgánico. Pero lo más destacable en materia ambiental, es la exigencia permanente de procesos productivos con los más altos estándares de calidad, minimizando riesgos ambientales que pudieran afectar tanto a personas como al ambiente.

Nada de lo anterior podría ser posible sin nuestros empresarios afiliados y ello es primordial en nuestros resultados de sostenibilidad. Ellos son los principales aliados de la compañía en este nuevo camino. Para Terpel es esencial marchar de la mano de los 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 40 años.

Podemos decir que somos sostenibles porque somos la mejor opción de los consumidores e innovamos para seguir siéndolo; porque generamos progreso en los países con empleos de calidad; porque sabemos que nuestro éxito es el éxito de nuestros empresarios afiliados; porque sabemos que tenemos los mejores proveedores como aliados; porque no solo minimizamos riesgos ambientales en procesos sino que buscamos mitigaciones con productos y servicios más amigables con la naturaleza y el hombre; porque no discriminamos y estamos dispuestos a apoyar causas que mejoren las condiciones sociales de nuestras comunidades.

En definitiva, somos sostenibles porque consolidamos una cultura empresarial basada en la ética, el respeto y la confianza, volcada al servicio del ser humano. Lo que nos preocupa no es lo que entregamos, sino cómo lo hacemos. Hoy somos nosotros, pero lo importante es que cada día sean más las empresas que le apuestan, de corazón, a la sostenibilidad.





## ACERCA DEL INFORME

A través de este quinto informe corporativo de sostenibilidad, presentamos a nuestros grupos de interés los principales logros y aprendizajes de la gestión realizada por los equipos de trabajo de Terpel en Colombia, Panamá, Ecuador, Perú, México y República Dominicana, en nuestros negocios de Estaciones de Servicio (EDS), Gas Natural Vehicular (GNV), Servicios Complementarios, Lubricantes, Aviación, Marinos e Industria.

Nuestros consumidores podrán encontrar la información más relevante sobre nuestros productos y servicios en el capítulo "Lo Que Hacemos", que describe las características que convierten en únicos a nuestros combustibles, lubricantes y servicios complementarios, así como las particularidades que nos permiten generar experiencias gratas a través de nuestro servicio diferencial.

Nuestros accionistas verán reflejado nuestro compromiso con la transparencia en el apartado "Buen Gobierno Corporativo" del capítulo "Aliado País", en el cual se describen las características del proceso de toma de decisiones en nuestra empresa, las herramientas que salvaguardan nuestra integridad y los logros que en materia financiera y de gestión de riesgos hemos alcanzado en el último año.

El gobierno, la comunidad, los líderes de opinión y las autoridades y personas que trabajan en pro de la conservación del medio ambiente, identificarán nuestros avances en la gestión adecuada de nuestros impactos en el apartado "Aliados del Entorno" del capítulo "Aliado País", en el cual también describimos algunos de los programas con los cuales buscamos contribuir a la protección de los recursos naturales y a la promoción del consumo responsable de combustible, entre otras iniciativas. Bajo el título "Fundación, Voluntariado y Donaciones", encontrarán los principales resultados de nuestra gestión social y del trabajo de la Fundación Terpel.

Nuestros colaboradores, proveedores y aliados comerciales identificarán sus aportes y los resultados de su excelente desempeño en el capítulo "Equipo Terpel", en el que además damos cuenta de los parámetros que rigen nuestra operación en materia de salud y seguridad, de

los beneficios y programas a través de los cuales procuramos el balance entre la vida personal y profesional de nuestros empleados y del aprendizaje y esfuerzo que de forma conjunta adelantamos con nuestros proveedores y aliados comerciales en pro de su desarrollo y crecimiento.

Reportamos todas las cifras en pesos colombianos, identificadas en las tablas como "cifras en COP", asimismo, y para tener parámetros de comparación con las alcanzadas en años anteriores, realizamos la conversión del dólar americano a peso colombiano, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado de cada año (TRM 2011: 1.848 pesos; TRM 2012: 1.798 pesos; TRM 2013: 1868,895).

Este informe de sostenibilidad cumple con la opción esencial "de conformidad" de la Guía GRI G4 y rinde cuentas de nuestra gestión en una forma detallada, incluyendo la tabla de indicadores GRI y la comparabilidad de los resultados de nuestras actividades de los dos últimos años. Tanto la versión impresa como el informe exhaustivo fueron verificados por compañía auditora Deloitte & Touche.

Nos sentimos orgullosos de ser una de las primeras empresas colombianas en presentar nuestro Informe de Sostenibilidad elaborado bajo la nueva Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI). Esta Guía, que fue presentada a nivel mundial en mayo de 2013, representó todo un desafío para nuestro ejercicio de rendición de cuentas y exigió el compromiso de todas las áreas de nuestra empresa, esfuerzo que nos permitió superar el reto y recibir de parte del GRI el aval que certifica que nuestra quinta memoria da respuesta a los asuntos materiales de la compañía ("Materiality Matters' Check) en inglés.

G4  
asuntos  
materiales  
G4-17

# Relacionamiento con grupos de interés y temas relevantes

## Relacionamiento con nuestros proveedores de transporte

Durante 2013 iniciamos diálogos directos sobre temas del negocio y de sostenibilidad con nuestro grupo de interés proveedores de transporte, a través de un taller de inteligencia vial que realizamos en compañía del Fondo de Prevención Vial. En este espacio surgieron los siguientes temas de gran importancia para este grupo:

- Capacitación en temas de faltante de combustible
- Capacitación en servicio
- Calidad de vida para el conductor
- Temas de responsabilidad social empresarial

En 2014, vamos a enfocarnos en la capacitación del tema de mejoramiento de la operación de transporte, con el fin de disminuir los faltantes de combustible.



## Nuestros asuntos materiales

El contenido de este informe de sostenibilidad ha sido definido a partir de los aspectos materiales priorizados con nuestro equipo directivo, aspectos que serán validados con nuestros grupos de interés durante el año 2014.

El proceso interno que realizamos estuvo compuesto por los siguientes pasos:

1. Identificamos los temas de acuerdo con el contexto (análisis comparativo del sector de comercialización de combustible, gas y lubricantes), nuestra estrategia competitiva y asuntos sugeridos en estándares internacionales.

2. Presentamos estos temas en diez reuniones realizadas con nuestro presidente y los directivos de cada área, en las cuales se escogieron los temas prioritarios para la integralidad de la estrategia.

3. Cruzamos los puntajes evaluados por nuestros altos directivos con los asuntos relevantes que se están gestionando en el sector de la comercialización de combustible, gas y lubricantes, con el propósito de sincronizar la gestión de la sostenibilidad corporativa con las tendencias del sector.



## Proceso de priorización de asuntos



Como resultado de este proceso, los asuntos materiales sobre los cuales se estructuró el contenido del presente informe son:



Aspecto	Asunto material	Capítulo	Grupo de interés interno	Grupo de interés externo
Económico	Rentabilidad	Informe de gestión 2013: Terpel cumple sus promesas Creamos valor y lo distribuimos	Accionistas y Empleados	Proveedores clientes, (consumidores y afiliados), comunidad y gobierno
	Aliado país	Aliado país	Accionistas Empleados	Comunidad, clientes, (consumidores y afiliados), gobierno y proveedores
Gobierno corporativo	Gobierno corporativo y transparencia	Buen gobierno	Accionistas	Gobierno, proveedores
Ambiental	Compromiso ambiental	Aliados del entorno	Accionistas Empleados	Medio ambiente, gobierno, comunidad, clientes, (consumidores y afiliados), proveedores
Económico	Acompañamiento a afiliados, proveedores, clientes y consumidores	Lo que hacemos Nuestros afiliados comerciales Nuestros socios estratégicos, una cadena de suministro que crece con nosotros	Accionistas	Clientes (consumidores y afiliados), proveedores
Laboral	Relaciones y condiciones laborales justas	Equipo Terpel	Empleados	
Económico y ambiental	Tecnología e innovación	Lo que hacemos		Clientes (consumidores y afiliados)
Laboral	Condiciones seguras de operación Desarrollo de capital humano	Equipo Terpel	Empleados	Medio ambiente, gobierno
Económico, ambiental y social	Gestión del riesgo	Buen gobierno	Accionistas Empleados	Medio ambiente, gobierno, comunidad, clientes (consumidores y afiliados), proveedores
Derechos humanos	Respeto y promoción de los derechos humanos	Buen gobierno	Accionistas Empleados	Gobierno, comunidad, clientes (consumidores y afiliados), proveedores

## Generamos valor y lo distribuimos





## INFORME DE GESTIÓN 2013: **TERPEL CUMPLE SUS PROMESAS**

Durante el año 2013 avanzamos en el firme propósito de ser la marca número uno en el corazón de los consumidores y en consolidar nuestra nueva estrategia competitiva, en la cual las personas son el centro de nuestras decisiones.

Bajo la premisa atendemos personas y no vehículos, avanzamos sin pausa en la renovación y el cambio de imagen de la red de estaciones de servicio según lo presupuestado. Además, lanzamos innovadores servicios complementarios para nuestros consumidores y para los dueños de las estaciones de servicio que conforman nuestra red, la más grande del país. Hemos trabajado conjuntamente tanto en estaciones propias como en afiliadas, para que no existan diferencias entre ellas y para darle al consumidor, en un entorno de gestión eficiente, el mejor servicio, la mejor infraestructura y el precio más competitivo de su entorno. Todo esto con el propósito fundamental de brindar experiencias memorables en nuestros puntos de venta y ser siempre la mejor opción para nuestros clientes.

Lo anterior ha contribuido a consolidar nuestra posición de liderazgo y al aumento en la participación de mercado en nuestras líneas de negocio: combustibles líquidos, gas natural vehicular, aviación, producción y distribución de lubricantes, entre otros.

En Terpel queremos ser reconocidos como la marca número uno en servicio, y por nuestro compromiso con las comunidades y países donde operamos. Durante 2013 consolidamos el posicionamiento como compañía aliada del país, contribuyendo de un modo más decidido en la solución de uno de los principales retos sociales de Colombia, los bajos niveles de calidad educativa, a través de los programas de la Fundación Terpel. Nos enorgullece saber que llegamos a donde nadie más llega con nuestra oferta de programas educativos.

Así mismo, lideramos con el ejemplo al desarrollar nuestra actividad con respeto por el medio ambiente y las comunidades. Es de destacar que el año 2013 fue muy activo en la búsqueda de espacios de diálogo y comunicación con nuestros diferentes grupos de interés. Hicimos giras con nuestros afiliados para recibir sugerencias, brindar explicaciones cuando éstas se requirieron y así, compartimos las diferentes iniciativas que desarrollamos en varios negocios y en materia de responsabilidad social y gestión sostenible.

De esta manera seguimos cumpliendo y demostrando que Terpel cambió no sólo para ser más rentable, sino para ser más confiable y sostenible. No sólo para contribuir a la movilización del país, sino para tener un país más educado. En los demás países latinoamericanos donde hoy tenemos presencia, 2013 fue también un año de retos en términos competitivos y de ajuste a las regulaciones institucionales. Seguimos expandiendo nuestra presencia en Panamá, consolidando nuestra inversión en México, completamos el proceso de escisión en Perú y obtuvimos resultados por encima de lo previsto en República Dominicana y en Ecuador, entre otros logros. En cuanto a Chile, el proceso de venta de los activos culminó de forma satisfactoria.

### **Colombia**

La nueva estrategia competitiva de Terpel, que busca ofrecer experiencias memorables a los colombianos bajo tres pilares fundamentales: una infraestructura renovada y moderna, nuevos e innovadores servicios y los precios más competitivos del mercado, comenzó a rendir sus frutos en 2013.

El año pasado las ventas de la organización alcanzaron los \$12.084.549, lo cual representa un crecimiento del 14,53% frente al año 2012, mientras la participación de mercado en combustibles líquidos aumentó dos puntos porcentuales al pasar del 41,2% al 43,2%. En Gas Natural Vehicular crecimos en un punto nuestra participación al lograr el 47,1% del mercado, gracias a un repunte del 9,4% en ventas.

Como resultado de este crecimiento, el ebitda fue de \$468.277 millones, mientras que la utilidad neta, impactada positivamente por la venta de Terpel Chile, alcanzó los \$166.073 millones, un crecimiento del 8% y del 28,8%, respectivamente, ratificando el ebitda la acogida en el mercado de este nuevo enfoque en el servicio y las personas.

Los resultados comerciales y financieros fueron acompañados por la exitosa colocación de bonos, la cual, con una demanda de más de tres veces el monto inicialmente ofertado, es la tercera mayor emisión en la historia del mercado bursátil colombiano. Una clara muestra de la confianza en nuestra compañía, que nos permitió colocar \$700.000 millones que utilizamos para sustituir deuda bancaria y mejorar nuestra estructura de capital.

La renovación de nuestras estaciones de servicio avanzó según el cronograma. Al finalizar el año, el 10% de nuestra red ya gozaba de una mejor iluminación tipo LED, baños renovados, servicios de autolavado y tiendas de conveniencia, entre otros cambios, que buscan brindarles una experiencia memorable a nuestros consumidores.

La nueva era de "Terpel, a tu servicio", también se ha caracterizado por ofrecer servicios innovadores y de calidad para los distintos públicos con los que nos relacionamos. Durante 2013 lanzamos la tarjeta de crédito de marca compartida Terpel – Colpatría, con la cual hoy, más de 15.000 clientes no sólo pueden tanquear más barato, pues el uso de la tarjeta devuelve el 2% de las compras hechas en Terpel, sino que les permite a los usuarios disfrutar de grandes beneficios como descuentos en establecimientos aliados y diferentes promociones. Asimismo, en este año obtuvimos el reconocimiento de emisores IR (Investor Relations) por parte de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), gracias a las buenas prácticas de la Compañía en materia de revelación de información y relación con los inversionistas.

Otra muestra de nuestro carácter innovador fue el primer vuelo con biocombustibles que se hizo en alianza con LAN, así como la presentación de la nueva imagen de lubricantes, entre otros logros de este año.

En Terpel no sólo queremos ser la mejor opción para nuestros clientes y una empresa eficiente y sostenible, sino que buscamos contribuir al bienestar de la sociedad y las comunidades donde operamos. Como aliados del país, estamos convencidos de que la transformación de la educación es uno de los grandes retos que tiene Colombia para construir una sociedad más igualitaria y en paz. Es por lo anterior que nuestra Fundación está dedicada a mejorar las competencias básicas en matemáticas y lenguaje y desarrollar las capacidades de liderazgo en los niños de toda Colombia. A través de los tres programas que lidera la Fundación *Diseña el Cambio*, *Líder en Mí* y *Escuelas que Aprenden*, logramos beneficiar a más de 130 mil personas este año.

Así mismo, durante 2013 más de 400 miembros del equipo Terpel se comprometieron con la educación de Colombia a través del programa de voluntariado, que contribuyó al mejoramiento físico de nueve instituciones educativas de escasos recursos en Bucaramanga, Barranquilla, Neiva, Manizales, Buga,

Cali, Medellín, Armenia y Villavicencio. Las actividades llevadas a cabo durante las jornadas de voluntariado contribuyeron a la calidad de vida de estudiantes, docentes, padres y vecinos del sector, beneficiando a más de 8.500 estudiantes.

Por último, en materia ambiental, no sólo desarrollamos nuestros procesos productivos con los más altos estándares de calidad, sino que implementamos programas de reforestación y cálculo de la huella de carbono, ratificando nuestro compromiso con el ecosistema. Asimismo, gestionamos nuestros procesos haciendo uso racional de los recursos naturales para beneficiar al medio ambiente y a nuestros clientes con el uso de herramientas como la gestión integral de residuos, el control de vertimientos y de recursos naturales, optimizando el consumo de agua y luz y usando equipos de bajo consumo.

### **Panamá**

Completamos nuestro séptimo año desde la llegada de Terpel a Panamá con resultados muy satisfactorios. Llegamos a la meta de tener 100 EDS, prácticamente duplicando la red, y a una participación de mercado de 20,6%, aumentando 7,4 puntos porcentuales de mercado desde la entrada de Terpel. Todo esto posicionándonos como el segundo jugador más relevante del mercado y cada vez recortando más la diferencia contra el líder del mercado.

En 2013 vendimos 188 millones de galones, un 18% más que el año anterior, el ebitda alcanzó los US \$27 millones, superando en 53% el resultado de 2012 y la utilidad neta fue de US \$13,5 millones, un 107% mayor a la de 2012.

### **Ecuador**

A pesar del difícil entorno regulatorio ecuatoriano que llevó inclusive al cierre de 62 estaciones de servicio a nivel nacional, 2013 fue un buen año para nuestro negocio en ese país. No sólo mantuvimos nuestra participación de mercado en estaciones de servicio, sino que crecimos por encima del mercado en el segmento de industria.

En 2013 vendimos 129 millones de galones, aumentando en 4% las ventas de 2012, el ebitda resultante fue de US \$2,4 millones, 2% por debajo de 2012, y la utilidad neta fue de US \$0,73 millones, superior en 2% a la de 2012.



## México

La operación en este país, donde comercializamos únicamente Gas Natural Vehicular con la marca Gazel, tal como estaba previsto, arrojó una pérdida neta debido a la etapa de crecimiento e inversión en que se encuentra la compañía. No obstante, se superaron los presupuestos iniciales y hubo una mejora en los resultados del negocio respecto a 2012.

Esto fue posible gracias a la activación de 1.777 clientes nuevos, cerrando el año con 3.836, incluyendo dos nuevos clientes industriales con consumos superiores al millón de metros cúbicos.

Por otra parte, en términos de expansión de red, abrimos una nueva estación de servicio en Ciudad de México y ganamos la licitación para construir dos más y suministrar GNV al Sistema de Transporte Masivo de la ciudad de Monterrey.

En 2013 vendimos 38,3 millones de m<sup>3</sup> de GNV, superando en 68% las ventas de 2012, el ebitda fue de US \$2,7 millones, superando en US \$3,2 millones al ebitda de 2012, y la pérdida neta fue de US \$0,26 millones, comparada con una pérdida de US\$ 0,15 millones en 2012.

## Perú

Tanto el proceso de escisión de Peruana de Gas Natural (ahora Gazel Perú) de su socio, el grupo PECSA, como el posterior proceso de cambio de marca culminaron satisfactoriamente. Adelantamos dichos procesos en los tiempos previstos y se llevó a cabo una mejora en la imagen de nuestras estaciones de servicio, con cambios tales como tableros electrónicos de precios, algo innovador en el segmento de GNV en el Perú. A partir de la escisión tenemos 100% de participación de la compañía, lo cual nos permitirá replicar nuestra estrategia de servicio y aprovechar de forma más ágil las sinergias con Colombia.

Los avances en esta operación fueron posibles gracias a que se duplicó el consumo de flotas y vehículos grandes como buses y camiones en nuestra red, debido a la mejora en la cobertura de estaciones con radio 14 (radio de giro para vehículos grandes), las cuales se encuentran habilitadas para permitir la atención de vehículos pesados.

Los siguientes resultados incluyen la participación de Gazel Perú en las sociedades PGN Gasnorte y PGN Gasur, operadoras del sistema de transporte masivo de buses de la ciudad de Lima, y comparan la compañía en su estado actual, con 22 estaciones, con los resultados de la compañía en 2012 antes de la escisión, con 40 estaciones:

En 2013 vendimos 52,2 millones de m<sup>3</sup> de GNV, un 52% de las ventas de 2012, el ebitda alcanzó los US \$3,1 millones, un 38% del ebitda de 2012, y la utilidad neta llegó a los US \$0,87 millones, un 37% de la utilidad de 2012.

## República Dominicana

En este mercado participamos en el segmento de aviación a través de un acuerdo con Aerodom, empresa concesionaria de cuatro aeropuertos de República Dominicana. Apalancados en la satisfacción con el servicio que han mostrado tanto el concesionario como los clientes, logramos extender nuestro acuerdo de operación de los aeropuertos ocho años más, hasta 2029.

En 2013 vendimos 48,5 millones de galones, aumentando en 6% las ventas de 2012, el ebitda fue de US \$3,8 millones, 6% por arriba de 2012, y la utilidad neta fue de US \$1,6 millones, superior en 85% a la de 2012.

## Aspectos Legales

Mensualmente la Gerencia de Asuntos Corporativos realiza un informe de transacciones con partes relacionadas dirigido a la Junta Directiva, mediante el cual se revela cualquier transacción celebrada entre Organización Terpel S. A. y/o sus empresas relacionadas, con administradores de la sociedad y/o sus empresas relacionadas. Se entiende por administradores, la definición legal establecida en el artículo 196 del Código de Comercio modificado por el artículo 22 de la ley 222 de 1995: "Son administradores, el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones". Por su parte, se considera que dos o más personas naturales o jurídicas son partes relacionadas, cuando una participa de manera directa o indirecta en la administración, control o capital de la otra. También puede tratarse de una persona natural, si ésta, en el

ejercicio de sus funciones, ejerce control, influencia significativa o es un miembro del personal clave de la gerencia de la compañía que informa.

Así las cosas, y para el año 2013, Organización Terpel S.A. celebró transacciones con filiales, subsidiarias, accionistas y entes relacionados, las cuales se realizaron dentro del marco de la normatividad vigente.

En cuanto a sus administradores, cumplimos con las obligaciones laborales respecto de las personas vinculadas por contrato de trabajo. De igual forma, se realizó el pago de los honorarios a los miembros de Junta Directiva por su participación en las sesiones y los comités convocados para el año 2013.

El consolidado de las operaciones a las que se refiere el numeral 3º del artículo 446 del Código de Comercio se encuentra disponible en los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2013, publicados en nuestra página web ([www.terpel.com](http://www.terpel.com)), y el detalle de cada una de tales operaciones hizo parte de la información que estuvo disponible

para los accionistas durante el periodo previsto por la Ley para el ejercicio del derecho de inspección, anterior a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

De igual manera hemos procedido a verificar la operatividad de los controles establecidos en la Organización y se han valorado satisfactoriamente los sistemas existentes para la revelación y control de la información financiera, concluyendo que estos funcionan adecuadamente.

Durante el año 2013, la Organización Terpel S.A. cumplió con la normatividad de derechos de autor y propiedad intelectual consagrada en la ley colombiana. En concordancia con lo anterior, las marcas se encuentran debidamente registradas de acuerdo con los requisitos de ley, y los contratos cumplen con los requisitos exigidos en cuanto a derechos de autor y propiedad intelectual se refiere.

La Compañía vela por el cumplimiento y la debida protección de la propiedad intelectual y derechos de autor de terceros.





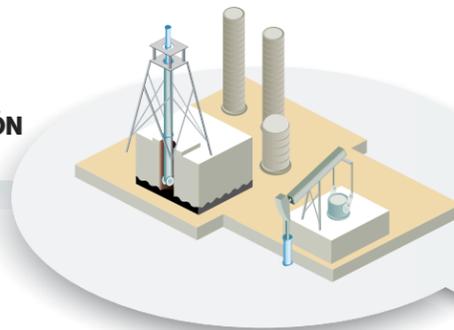


# Nuestra cadena de valor

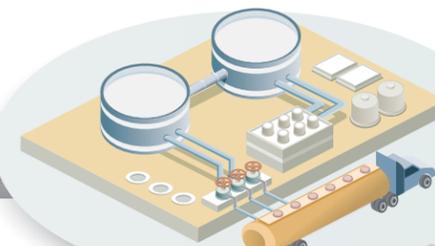
## OPERACIÓN DE COMBUSTIBLE

### RECIBO DE CRUDO Y REFINACIÓN

#### PRODUCTOR



POLIDUCTO



## AVIACIÓN

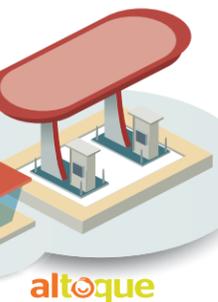
- Política de Seguridad, Salud y Ambiente.
- Escuela de combustible para aviación.
- Programa de ahorro en el consumo de recursos naturales en aeropuertos.
- Sistema contra incendios.
- Gestión integral de residuos.
- Control de recursos naturales.
- Aliado de IATA (International air Transport Association).
- Certificación ISO 14001 para los procesos de comercialización, transporte, operación y suministro de combustibles para aviación.
- ISO 18.000-2004 para los procesos de comercialización, transporte, operación y suministro de combustibles para aviación.
- ISO 9.001-2008 para los procesos de comercialización, transporte, operación y suministro de combustibles para aviación.
- Calificación de 99% en el estándar Norsok.

### ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE EN PLANTAS DE ABASTECIMIENTO

- Política de Seguridad, Salud y Ambiente.
- Procedimiento de cargue de combustible.
- Programa de disposición de residuos.
- Protocolo de emergencias y contingencias.
- Revisión de bitácora ambiental.

## MARINOS

- Política de Seguridad, Salud y Ambiente.
- Identificación y levantamiento de riesgos ambientales en agua y tierra.
- Cumplimiento e implementación de los más altos estándares de seguridad y medio ambiente de VOPAK.
- Uso de barcaza doble casco o con doble pared para la prevención de derrames.



## EDS

- Política de Seguridad, Salud y Ambiente.
- Implementación de la bitácora ambiental.
- Escuelas de formación para isleros y administradores (énfasis en protocolos de servicio).
- Auditorías de servicio e imagen.
- Diesel microfiltrado.
- Programa de monitoreo trampas de grasa.
- Pozos de monitoreo.
- Tanques de doble pared con control de nivel para detención de fugas.
- Proyecto de implementación de paneles solares.

## INDUSTRIA

- Política de Seguridad, Salud y Ambiente.
- Procedimiento estándar de entrega a clientes (verificación del proceso, niveles de producto).
- Escuela de industria (Modelo de excelencia operativa).
- Visitas verdes a operación de clientes.
- Kit ambiental. (El kit está compuesto por: Material para realizar pruebas de campo, canecas, productos químicos para recuperación de combustible, varas de medición de cantidades, pruebas).
- Reconocimiento ambiental a clientes
- Diplomado de conductores, que busca

profesionalizar el sector transporte.  
Islas portátiles adecuadas a las necesidades operacionales de cada cliente, con los más altos estándares de calidad y con instalaciones de talla mundial

## INDUSTRIA

- Escuelas de formación para isleros.
- Campañas de seguridad para el manejo del producto.
- Certificación ISO 9001 versión 2008 para los procesos de diseño, construcción y mantenimiento de estaciones.
- Red de talleres de conversión y mantenimiento. Asesorías en talleres de conversión de diesel- gas.
- Fomento de disponibilidad y utilización de vehículos 0Km a GNV.
- Financiación de conversiones.
- Promovemos el uso del gas vehicular en el transporte masivo, las flotas transportadoras y taxis, para contribuir con un aire más limpio en las ciudades.
- El uso de GV reduce las emisiones contaminantes: 70% menos emisiones de monóxido de carbono de los vehículos, 89% menos emisiones de hidrocarburos no metánicos y 87% menos emisiones de óxido de nitrógeno.

## OPERACIÓN DE GAS

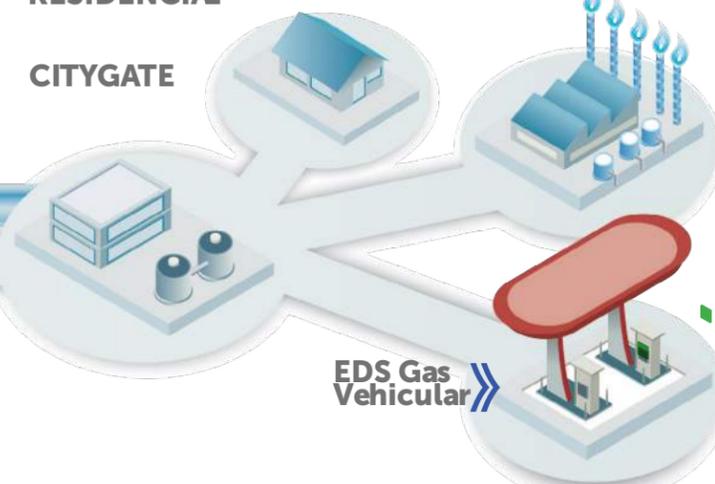
### PRODUCTOR



GASODUCTO

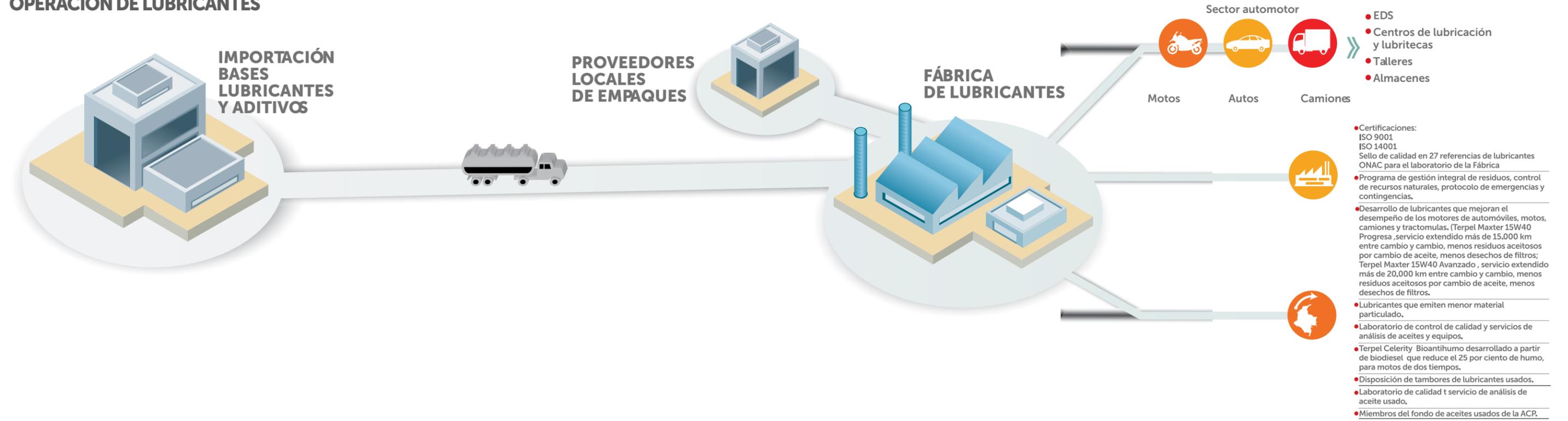
## RESIDENCIAL

### CITYGATE



EDS Gas Vehicular

## OPERACIÓN DE LUBRICANTES

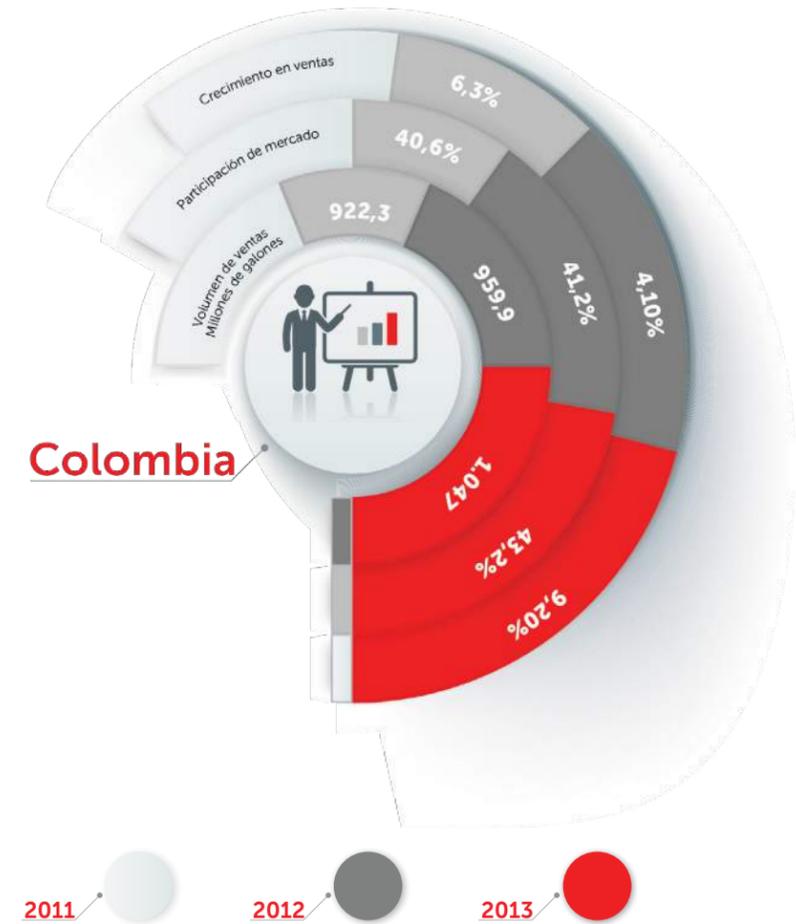




# Red de Estaciones de Servicio Terpel: UNA GRATA EXPERIENCIA EN EL CAMINO

Para llegar a ser la marca número uno en el corazón de los consumidores, en Terpel hemos orientado nuestra estrategia hacia las personas, a quienes ofrecemos el mejor precio, la mejor infraestructura y el mejor servicio.

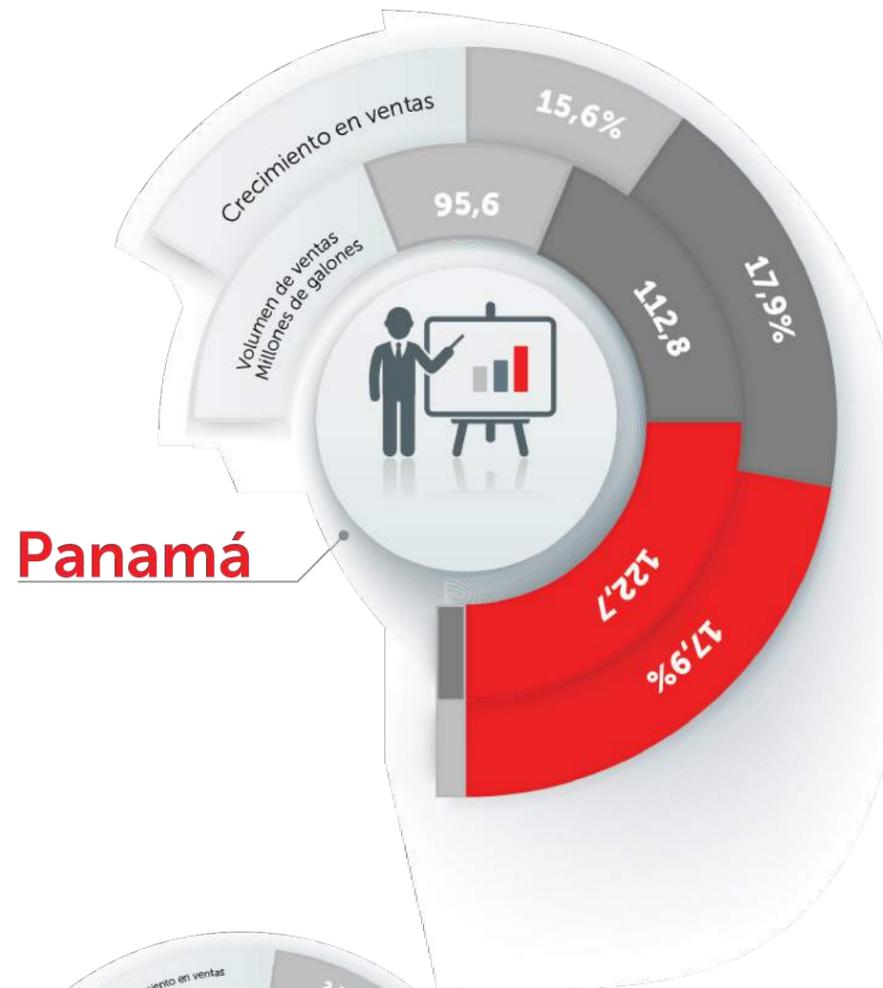
## EDS Terpel en cifras



\*Cifras a septiembre de 2013

Esta estrategia nos permitió registrar, durante 2013, en Colombia, una tendencia de crecimiento constante en el volumen de ventas y el sostenimiento en el porcentaje de participación

de mercado, logros que son posibles gracias a la ejecución de la misma y el compromiso de toda la compañía.

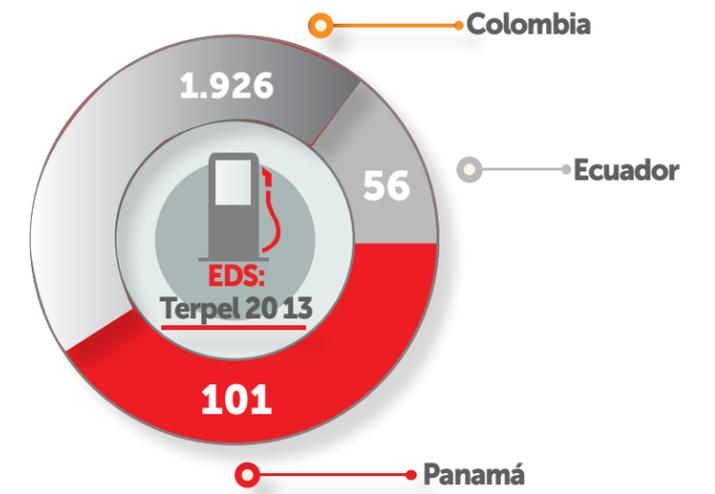
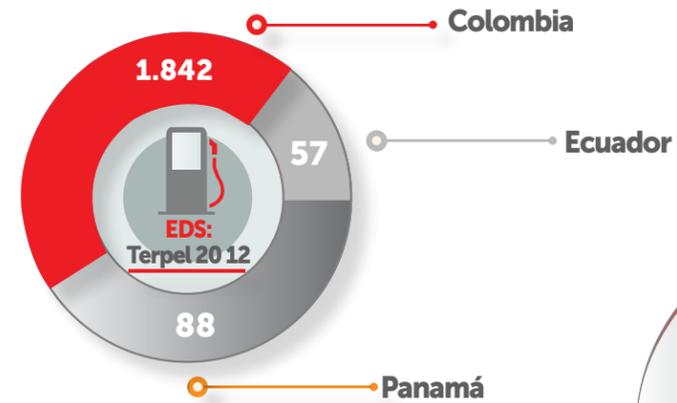


**Panamá**



**Ecuador**

En Ecuador, en donde los cambios legislativos han incidido sobre el número de EDS y el crecimiento en ventas, nuestra operación continúa ofreciendo los más altos niveles de calidad y se fortaleció a través del incremento en el volumen promedio de ventas de las EDS.



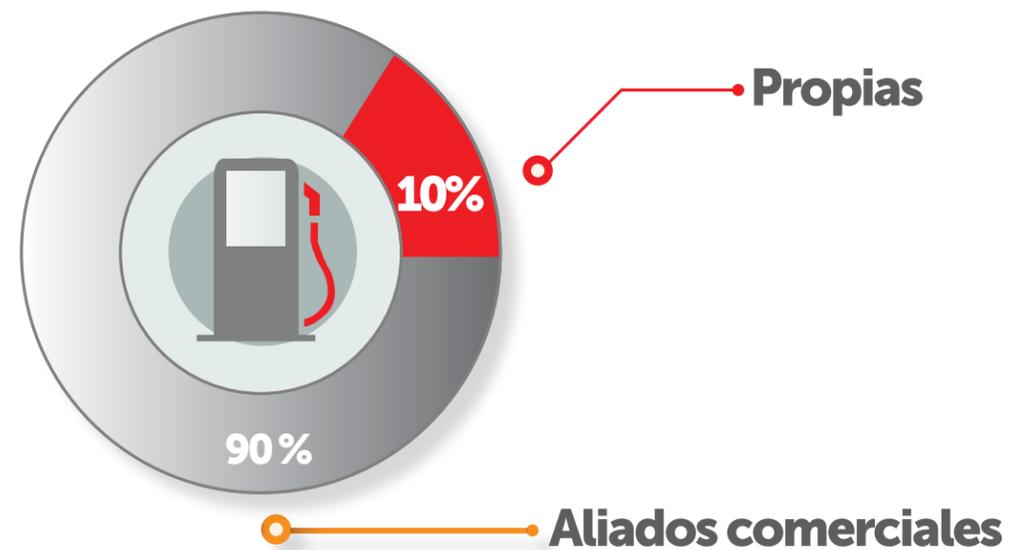
En Colombia la red de EDS Terpel es operada a través de tres modalidades diferentes. Cerca del 90% es propiedad de los aliados comerciales, nuestros socios fundamentales para movilizar a los países en donde hacemos presencia y con quienes mantenemos una relación de beneficio mutuo, que se describe en el capítulo "Nuestros aliados comerciales" de este informe.

a empresarios independientes, quienes con su experiencia y dedicación exclusiva han potencializado nuestros servicios y han llevado a las estaciones a estándares más altos de calidad y servicio.

También contamos con una empresa independiente, que opera las demas estaciones. OPESE, que se enfoca en el consumidor, con una clara orientación a servir y a procurar experiencias gratas a cada cliente que se acerca a nuestras EDS.

El porcentaje restante de EDS es de Terpel y es administrado bajo dos modalidades. Durante 2013, iniciamos la entrega en franquicia de algunas EDS

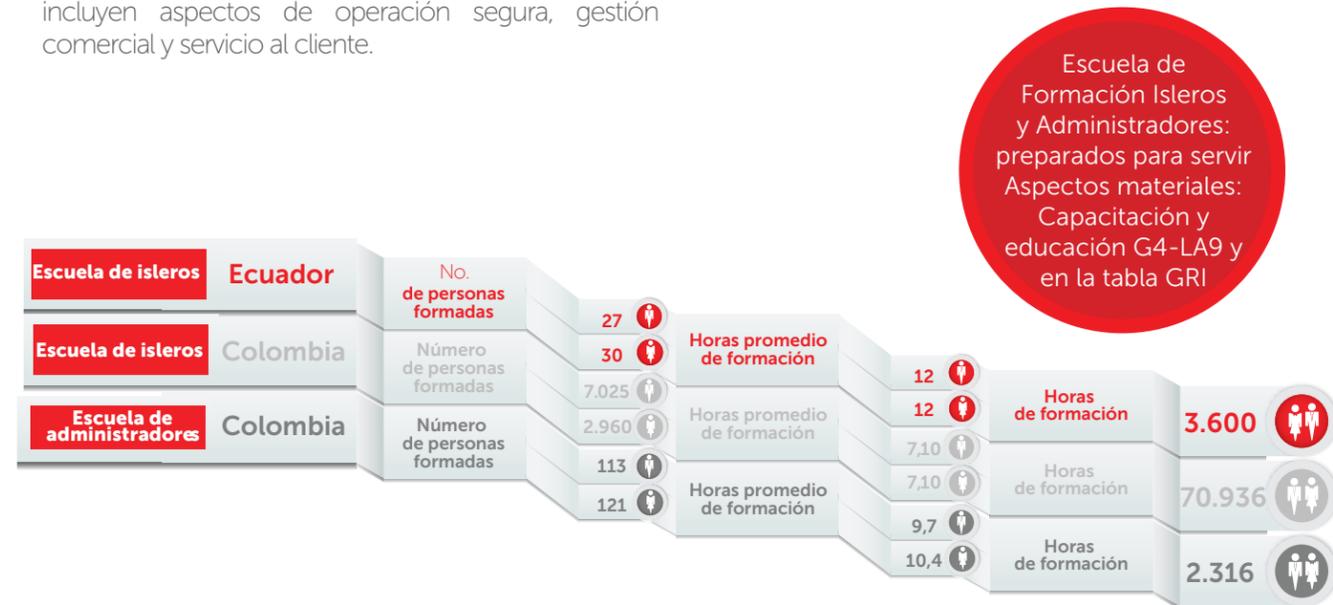
### EDS: Terpel - Colombia



## Escuelas de formación para isleros y administradores: preparados para servir

Para lograr nuestros propósitos de servicio y atención diferencial, es indispensable fortalecer las capacidades de las personas que trabajan en nuestras EDS. Para ello se han diseñado programas de formación especializados tanto para isleros como para administradores, que incluyen aspectos de operación segura, gestión comercial y servicio al cliente.

Durante el año 2013 se actualizaron los contenidos de los módulos de la Escuela de Isleros, con el propósito de alinearlos con nuestra estrategia competitiva.



## EDS confiables con el medio ambiente

A través del programa Estación de Servicio Confiable, buscamos asesorar y acompañar a nuestros aliados en la gestión de sus actividades, para reducir, minimizar y controlar las afectaciones al entorno, sin que

se vean comprometidas la seguridad y la calidad de nuestros productos. Durante el año 2013 se adelantó la primera etapa del programa con 97 EDS afiliadas.

### Etapas del programa Estación de Servicio Confiable



## PITS: los número uno en servicio

Con el propósito de motivar los equipos de trabajo de las EDS, diseñamos un programa de reconocimiento, orientado a alcanzar los máximos estándares de calidad y servicio, a contribuir al desarrollo profesional de los

equipos de las EDS y a promover entre ellos la vivencia de los valores y atributos de la marca Terpel.



## Experiencias gratas para nuestros consumidores

Trabajamos todos los días para que la relación con nuestros consumidores vaya más allá del suministro de combustible y se fortalezca alrededor de la confianza y la seguridad, promesas comerciales que orientan nuestras

actividades y que nos llevan a buscar nuevas alternativas de atender las expectativas de nuestros consumidores, creando nuevas formas de estar al servicio de ellos.

## Tarjeta de crédito Terpel, para ahorrar al tanquear

Teniendo en cuenta el contexto socioeconómico de los colombianos y con el propósito de facilitar el acceso al crédito para los diferentes segmentos, Terpel y Colpatria realizaron esta alianza para ofrecer cupos desde 500 mil pesos, que se ajustan a las diferentes capacidades de endeudamiento. Las categorías que se ofrecen son: Básica, Clásica y Oro.

Esta tarjeta, lanzada en abril de 2013, ofrece la posibilidad de ahorrar el 2% de todas las compras realizadas en las Estaciones de Servicio Terpel y el 1% de las compras en establecimientos aliados. Igualmente, permite acceder a diferentes promociones y a beneficios como el 15% de descuento en los establecimientos asociados, aspectos que la consolidan como un gran aliado del ahorro.



Membresía	Cantidad	%
Básica	6.691	
Clásica	8.205	38,86%
Oro	2.332	47,65%
Total	17.218	100%

Al cierre de 2013, cumplimos un 156% el presupuesto de tarjetas de crédito activas.

## "Todo un show en tu cocina" tanqueando en Terpel

Queremos estar presentes en la vida de nuestros consumidores, ofreciéndoles productos en promoción destinados para el hogar y para compartir en familia.

Cumpliendo con nuestra promesa de valor "a tu servicio", en 2013 ofrecimos en nuestra red de EDS la promoción "todo un show en tu cocina", en la cual nuestros consumidores tuvieron la posibilidad de llevarse una de las tres referencias de refractarias PYREX.



Logramos entregar un total de 254.970 unidades en todas las EDS vinculadas a la promoción.

## Calidez y tecnología, a tu servicio

Nuestras EDS, además de ofrecer productos de la más alta calidad para los vehículos, han sido renovadas para que nuestros clientes puedan disfrutar de espacios amigables y de la amplitud necesaria para recargar energías antes de seguir sus trayectos.

En medio de las carreteras o de las congestionadas vías urbanas, nuestro nuevo modelo de EDS cuenta con jardines y plantas, elementos que hacen más acogedores nuestros espacios, y con baños especialmente diseñados para marcar la diferencia en todas las carreteras. Estas instalaciones cumplen altos estándares de calidad e higiene y cuentan, en algunas EDS, con un servicio de duchas para aquellos viajeros con muchas horas de camino.



72 EDS renovadas con moderna iluminación LED, avisos y señalización con tecnología de punta.



216 EDS con jardines y con la flora nativa de cada zona del país.



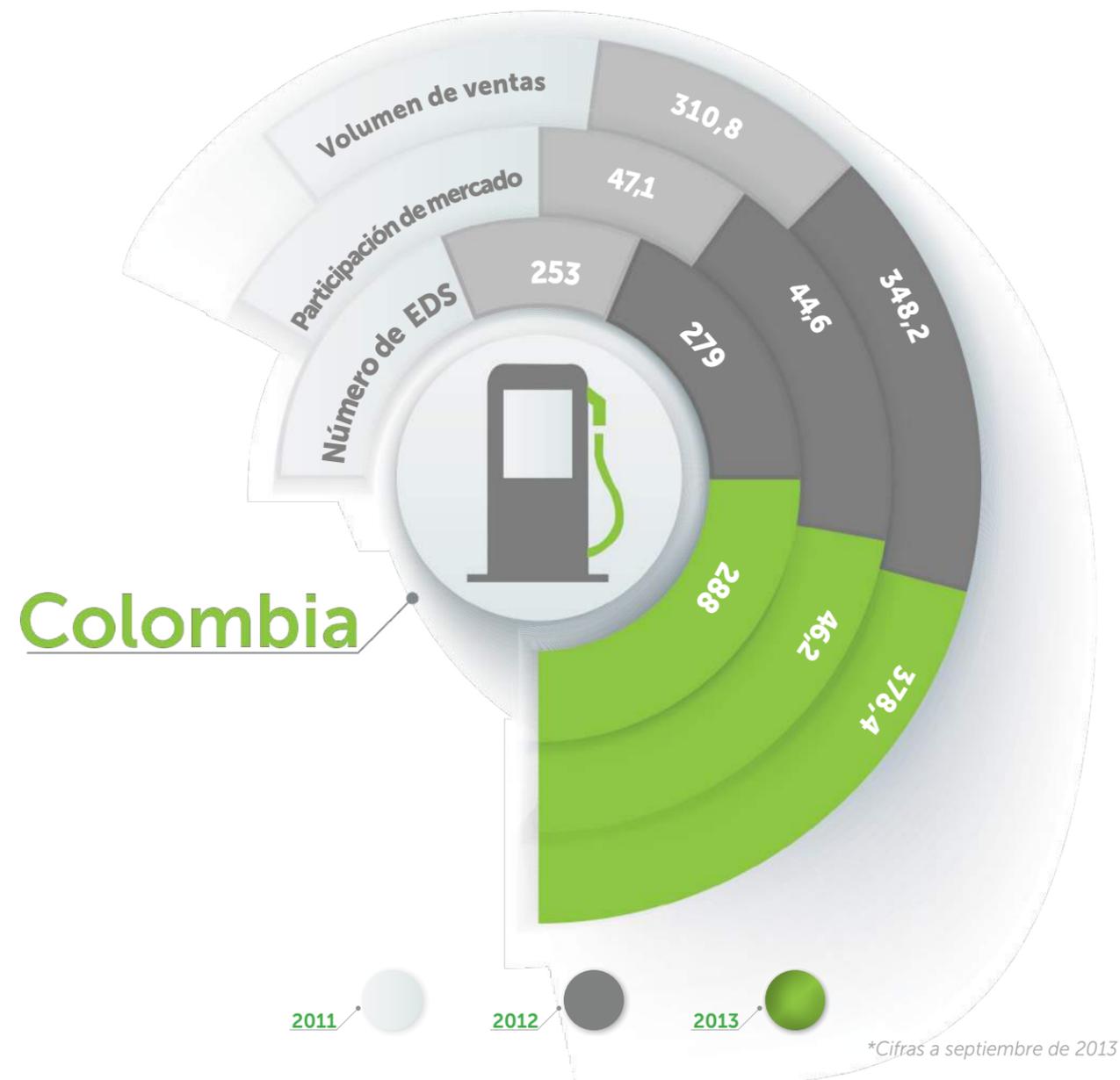
191 EDS con baños remodelados que permanecen impecables.



Gas Natural Vehicular  
**MOVILIDAD AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE**

Nos sentimos orgullosos de ofrecer a través de nuestra red de EDS Gazel en Colombia, México y Perú, Gas Vehicular (GV), combustible que no solo es ambientalmente más amigable, sino que es una alternativa económica para los consumidores, permitiéndoles incrementar su calidad de vida.

Principales cifras de GV

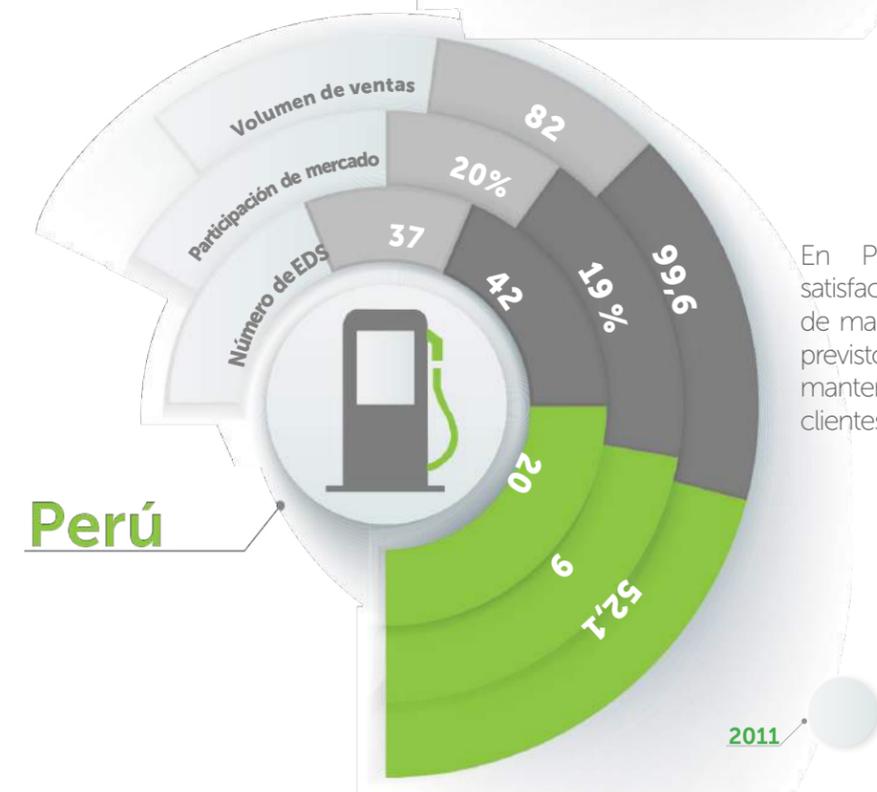


En Colombia somos líderes en el mercado de GV, hemos logrado posicionarnos en el corazón de nuestros consumidores, gracias a nuestro excelente servicio, atención y trayectoria en el mercado.

En 2013, incrementamos las ventas en 9,49% respecto a 2012, en un mercado que creció un 5%, logrando una participación del 47%.



En México tuvimos resultados satisfactorios durante el año, en términos de red abrimos una nueva EDS Gazel en Ciudad de México y proyectamos dos más para Monterrey. En el índice de satisfacción al cliente logramos una calificación de 8.5/10, lo cual ratifica el reconocimiento que nuestros clientes hacen sobre nuestro excelente servicio.



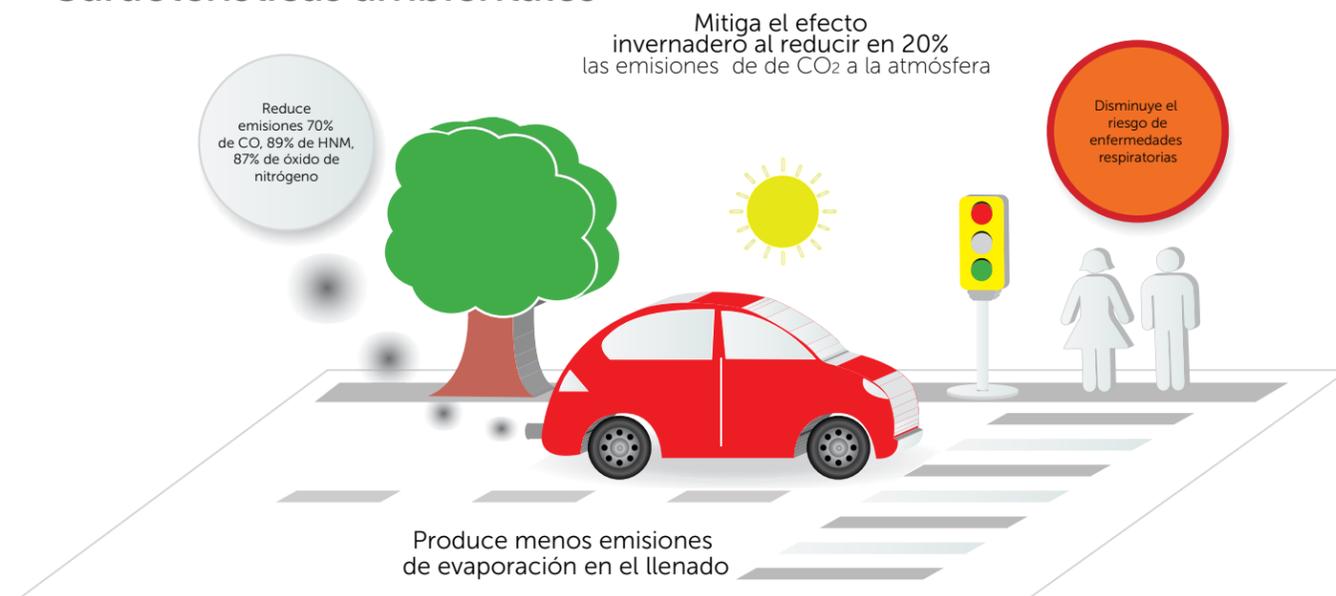
En Perú, durante 2013 culminamos satisfactoriamente el proceso de cambio de marca a Gazel Perú S.A.C en el tiempo previsto y mejoramos la imagen de las EDS, manteniendo la satisfacción de nuestros clientes alrededor del 82%.\*

\* Se debe tener en cuenta que a inicios del año 2013 se dio un proceso de escisión mediante el cual la red de 40 EDS de la marca PGN se dividió entre los dos accionistas y Terpel pasó a tener 20 EDS con la marca Gazel. Los datos de 2013 son de Gazel Perú.

## GV: un producto con ventajas ambientales

Porque somos conscientes de las necesidades del entorno y de los beneficios del GV en el medio ambiente y en la calidad de vida de las personas, promovemos su implementación en vehículos de transporte público y privado en Colombia, México y Perú.

### Características ambientales



El GV es un combustible más amigable y limpio con el medio ambiente, ya que reduce las emisiones de monóxido de carbono de los vehículos en un 70%, hidrocarburo no metánicos (HNM) en 89%, y el óxido

de nitrógeno en 87%. Así mismo, al disminuir en 20% las emisiones de dióxido de carbono, mitiga el efecto invernadero.

En Colombia promovimos e implementamos flotas ecológicas a las siguientes compañías de transporte de

carga y de pasajeros, las cuales han reportado un óptimo rendimiento, así como un ahorro en los costos operativos.

Hasta el momento la propuesta ha sido acogida por las siguientes empresas:

- Metro de Medellín
- Cemex
- Serviturismo
- Imbocar
- TCC
- Hato Viejo
- Servientrega
- Riocali

En 2013 sustituimos de diesel a GV un total de 73 nuevos vehículos.

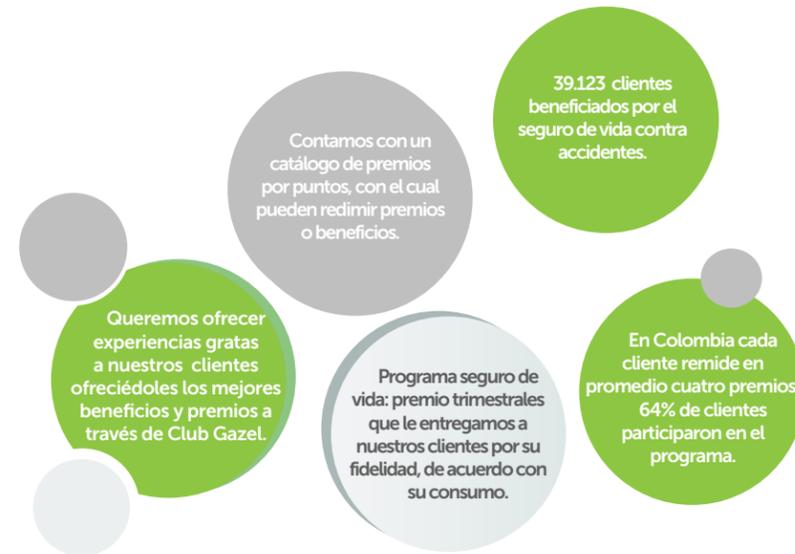
### Certificado de calidad

Comprometidos con el servicio que prestamos, en 2013 logramos la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 versión 2008, para los procesos de diseño, construcción y mantenimiento de las EDS de

llenado para GNV y su venta. Además, pensando en la seguridad de nuestros consumidores, logramos un alto nivel de control de placas en las EDS Gazel, lo que nos permite llenar únicamente los vehículos autorizados.

## Club Gazel

Queremos que en cada una de las EDS Gazel de Colombia y Perú nuestros consumidores puedan vivir una experiencia grata a través del programa de fidelización Club Gazel.



En Perú lanzamos el programa Club Gazel el 10 de julio de 2013\*, obteniendo una venta fidelizada de 6,93 MM m<sup>3</sup> que representa un incremento del 21% respecto al mismo periodo del 2012, en el que logramos 5,79 MM m<sup>3</sup> en ventas.\*\*

\*Entre enero y julio de 2013 el Club PGN estaba en vigencia.  
\*\*Cifra Club PGN en estaciones Gazel.

## Carrera de Gazelas para nuestros talleres aliados

Queremos transmitir a nuestros clientes calidad y confianza antes, durante y después de su conversión a GV, por ello, a través de este programa de redención de premios, incentivamos a los talleres aliados a mejorar cada día más con miras a prestar un mejor servicio.



## PITS Perú

Con el fin de aumentar la satisfacción de nuestros consumidores de GV, hemos implementado el programa PITS para reconocer el esfuerzo de nuestros administradores de EDS y los representantes de servicio en el cumplimiento de sus metas anuales (ventas mensuales, evaluación de satisfacción de clientes, evaluación cliente oculto, entre otros).

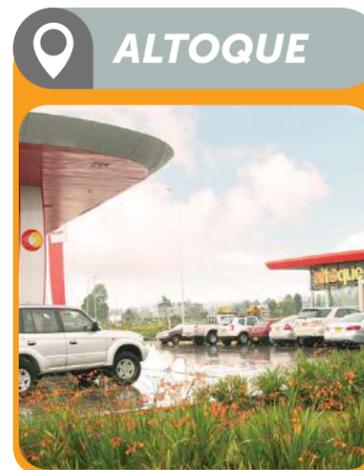




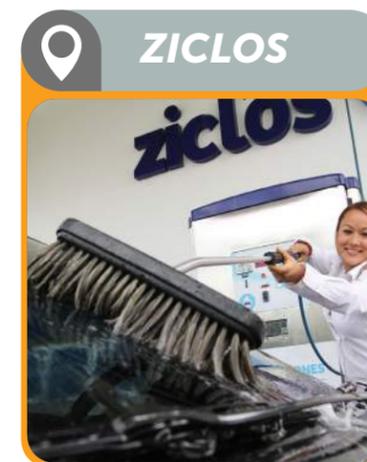
Servicios  
**COMPLEMENTARIOS**

Siempre pensamos en ir más allá de las expectativas de nuestros clientes, con el propósito de posicionarnos como la marca número uno en el corazón de nuestros consumidores. Para lograrlo, ponemos a su disposición un portafolio de servicios y productos orientados a solucionar sus necesidades y a hacer más fácil su movilidad. Ofrecemos además una amplia variedad de opciones de alimentación y descanso, factores que enriquecen la propuesta de valor para nuestros clientes.

**Colombia**



Tres EDS con tiendas "Altoque", con una amplia variedad de productos y una deliciosa carta de sabor casero.



Una EDS con el mejor autolavado, que en solo cinco pasos y con \$5.000 pesos entrega un vehículo limpio y sin rastro de jabón, en tan solo tres minutos y medio.



Formato que ofrece bajo un mismo techo: cajero automático, dispensador de comida y bebidas, internet, expedición electrónica del SOAT y llamadas nacionales e internacionales.



Una EDS con kiosco "deuna", dotado de los productos que resuelven las necesidades del camino y con servicio 24 horas.



Tres EDS con zonas de juegos especiales para niños que ofrecen tranquilidad a los padres, quienes los pueden observar desde las amplias terrazas de las tiendas.

## altoque: Solución y sabor latino, local y casero

Altoque es una tienda donde nuestros clientes se sienten como en casa, con un servicio inigualable donde el aire que respiran evoca los sabores típicos colombianos. Dentro de este formato de tienda de conveniencia nuestros consumidores podrán encontrar una atención cálida y un servicio cercano las 24 horas del día, baños impecables y únicos en las carreteras y tiendas de ciudad, perfectamente aseados, que garantizan comodidad y la posibilidad de hacer una pausa, en medio de un viaje.

En nuestras tiendas de conveniencia además de un amplio portafolio de comidas preparadas con esencia local, latina y casera también contamos con:

- Baños especialmente diseñados para marcar la diferencia en todas las carreteras de Colombia. Con altos estándares de calidad e higiene y con un servicio de duchas para aquellos viajeros de muchas horas de camino.

- Zona de descanso de alto nivel para transportistas, con servicio gratuito de televisión para hacer el espacio más acogedor, con comida típica y abundante, costumbre que los identifica.

- Servicio de internet Wifi en todas nuestras tiendas.

- Amplio portafolio en bebidas en las temperaturas óptimas para su consumo.

- Ofrecemos a los niños una zona especial donde pueden divertirse y al mismo tiempo, ser vigilados por sus padres desde una terraza cómoda y amplia.



3 EDS con tiendas de conveniencia "Altoque", con una amplia variedad de productos y una deliciosa carta de sabor casero



En 2013, abrimos nuestras primeras tiendas, una en la EDS Autopista en Cali, un formato pequeño para los antojos en la ciudad y nuestro primer formato de

carretera en la salida de Bogotá en la EDS Báscula y EDS Cogua.

### Toque

Durante 2013 abrimos las puertas de Toque, una tienda de autoservicio donde nuestros clientes podrán vivir experiencias gratas las 24 horas del día los siete días de la semana.

Este formato ofrece bajo un mismo techo seis diferentes servicios: cajero automático, dispensador de comida y bebidas, internet, expedición electrónica del SOAT y llamadas nacionales e internacionales, ofreciéndoles así a los consumidores mayor comodidad.

Adicionalmente, por la compra de cualquier producto en las máquinas vending, nuestros consumidores podrán obtener gratis el servicio de navegación en internet y hacer llamadas nacionales e internacionales.



Nuestros kioscos Deuna ubicados dentro del canopy o fuera de él ofrecen productos que resuelven necesidades

del camino y con servicio 24 horas. Durante 2013, contamos con una EDS con kiosco "deuna".

### Sistema de autolavado Ziclos

Durante 2013, nuestros consumidores caleños pudieron disfrutar de nuestro sistema de alta tecnología para el lavado de autos. En solo cinco pasos y con

\$5.000 entregamos un vehículo limpio y sin rastro de jabón en tan solo tres minutos y medio.

### Ecuador

En Ecuador seguimos ofreciendo a nuestros consumidores una gran variedad de productos y servicios a través de nuestras tres tiendas de

conveniencia. Para 2014 seguiremos fortaleciendo nuestra oferta con la apertura de nuevos servicios complementarios en el país.

### Panamá

Continuamos brindando a través de nuestras tiendas de conveniencia los mejores productos con el mejor servicio. En 2013 logramos llegar a 60 EDS con

servicios complementarios, es decir, 19 más que en 2012., además abrimos cuatro tiendas de conveniencia más logrando así un total de 17 tiendas.



Lubricantes novedosos,  
**ATRATIVOS Y COMPETITIVOS**

En nuestra línea de lubricantes, constantemente estamos evolucionando para ofrecer productos innovadores y confiables a nuestros consumidores que optimicen el desempeño de sus motores, cuidando sus vehículos.



**Calidad que nos diferencia**

Brindar seguridad y tranquilidad a nuestros clientes, es el principal propósito al certificar y alcanzar los más altos estándares de calidad en nuestros productos.

En 2013 logramos sellos de calidad ICONTEC para cinco nuevas referencias y mantuvimos las que ya teníamos.



## Laboratorio Control de Calidad

En el laboratorio efectuamos pruebas e investigaciones de nuevos lubricantes que se ajusten a las necesidades cambiantes del mercado.



## Confianza y tranquilidad para nuestros clientes

Hemos desarrollado capacitaciones continuas a quienes transmitan a nuestros clientes toda la nuestra fuerza comercial y nuestros distribuidores información necesaria para brindar tranquilidad, sobre todas aquellas certificaciones que avalan seguridad y confianza a la hora de adquirir cualquiera de nuestros productos, para que sean ellos mismos de ellos.

<b>Programa de formación en sistemas de seguridad y salud ocupacional OSHAS</b>	Número de personas formadas <b>30</b>	Aprendizaje <b>4,0/5,0</b>	Satisfacción <b>4/4</b>
<b>Fundamentos de normas OSHAS</b>	Número de personas formadas <b>73</b>	Satisfacción <b>4/4</b>	
<b>Módulo intermedio SSAC</b>	Número de personas formadas <b>58</b>	Aprendizaje <b>3,7/5,0</b>	Satisfacción <b>3,9/4</b>



# Productos de nivel internacional

Actualmente nuestros lubricantes cuentan con los más altos estándares de calidad internacional, lo que genera disminución en las emisiones de los automotores, mayor durabilidad del producto, ahorro de energía y la protección de los equipos.



**Terpel Maxter 15W40**  
Avanzado, Calidad API CJ-4

**Terpel Maxter 15W40**  
Progres, Calidad API CI-4 Plus



**Terpel Oiltec 5W40 Sintético.**  
**Terpel Oiltec 10W40 Titanio. Calidad API SN**  
**Terpel Oiltec 20W50 Titanio. Calidad API SN**



**Terpel Celerity 20W50 Titanio, API SL/JASO MA.**  
**Terpel Celerity 15W50 Semisintético, API SL/JASO MA2**  
**Terpel Celerity 10W40 Sintético, API SN/JASO MA2,**  
**que es el máximo nivel de calidad del mercado.**

**Terpel Celerity Bioantihumo, JASO FD**  
**máxima especificación del mercado.**



# Calidad y confianza

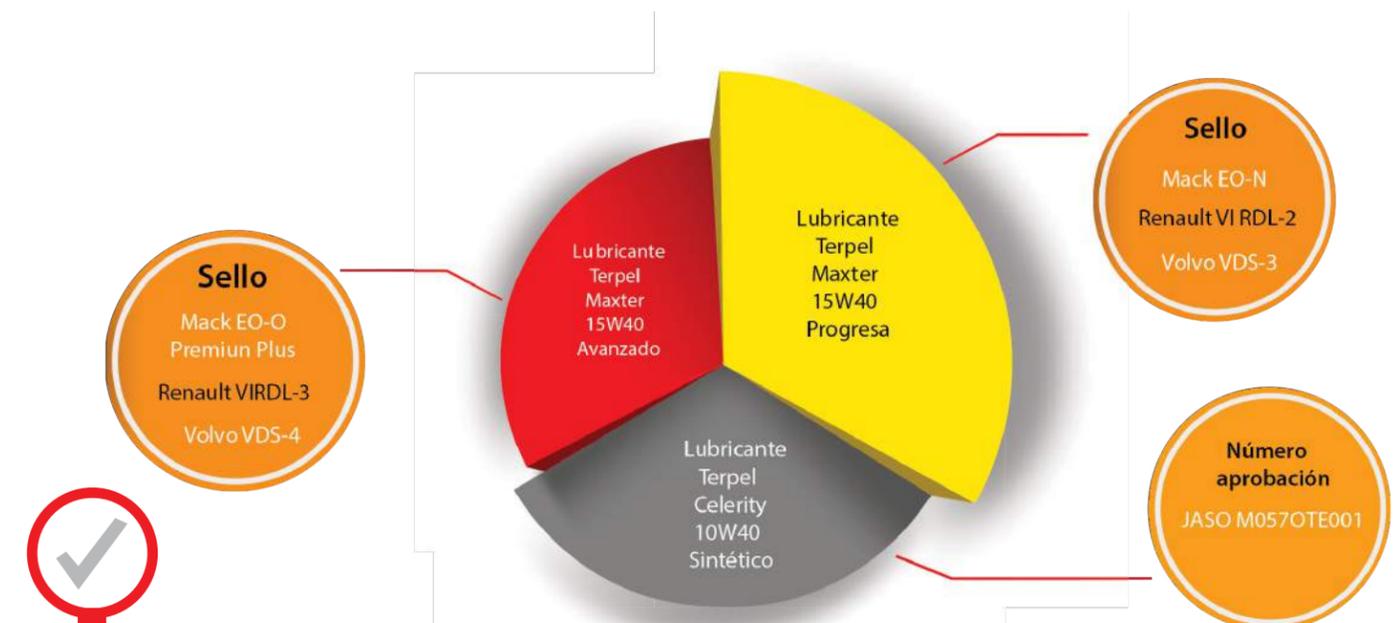
Contamos con la certificación NTC ISO 9001 (2008) para producción, comercialización y distribución de lubricantes, lo que garantiza la calidad y rigurosidad en todos nuestros procesos.



# Productos Certificados

Estar a la vanguardia es para nosotros un gran reto, el mercado automotor avanza a gran velocidad y los clientes están siempre en búsqueda de mejores productos. Por ello, Terpel estudia constantemente las tendencias y necesidades para la innovación de lubricantes, cumpliendo las disposiciones exigidas por la Fábrica de Equipos Originales (OEM's) en materia ambiental, ahorro de energía y nuevos diseños de motor.

En esta medida actualizamos nuestro portafolio de lubricantes según el mercado lo necesite. A 2013 contamos con certificaciones de calidad en nuestros aceites para motor (NTC 1295), transmisión (NTC 1399), motores de dos tiempos (NTC 2218), hidráulicos (NTC 3382) y la certificación de Fábricas de Equipos Originales (OEM's).



Es para nosotros una gran satisfacción contar con los mayores estándares a nivel mundial.



## "MotoGo"

El gran desempeño que brindan los lubricantes Terpel fue puesto a prueba en la primera feria internacional especializada en motos y bicicletas "MotoGo" en Bogotá-Colombia, acompañada de un fabuloso show de freestyle del equipo Terpel Celerity Rockstyle.

Hemos desarrollado una fórmula en lubricantes para ayudar a mantener los motores más limpios y con una mayor protección al desgaste, así como

obtener una mayor potencia en el rendimiento de las motos de cuatro tiempos.

Asimismo, realizamos exhibiciones de vértigo, velocidad y adrenalina y shows de "freestyle" en donde cada motociclista llevaba su moto al máximo, resaltando los atributos y beneficios de Terpel Celerity.



Los shows fueron liderados por el motociclista colombiano "Tatán" Mejía y sus compañeros del equipo Terpel Celerity Rockstyle: Renzo Piera piloto chileno de freestyle motocross radicado en Colombia, y los deportistas del equipo MTB (Mountain Bike), Jonathan Escobar, Edwin Aguilar, Mario Holguín y Jhoany Giraldo, finalistas de la última temporada del programa Colombia Tiene Talento y reconocidos por ser los únicos pilotos en practicar este deporte a nivel profesional en Suramérica.

**Terpel Celerity demostró su alto desempeño y máxima protección en la Feria MotoGo 2013.**

## Cifras Lubricantes

Volumen de Ventas  
MG= Millones de galones



## Lubricantes Terpel evolucionan a un estilo más moderno, dinámico y seguro

En Terpel pensamos siempre en la satisfacción de las personas, y para ello nuestros nuevos lubricantes poseen características de última generación a nivel mundial.

El nuevo empaque y etiquetado está pensado para brindar productos más seguros y ergonómicos, que presenten ventajas directas en la calidad y rendimiento del producto.

En 2013 hemos creado nuestro centro de lubricación especializado para clientes Terpel, bajo el cual brindamos una nueva experiencia en

cambio de aceite para el vehículo.

Esta nueva experiencia, que vivirán miles de clientes en los centros, está acompañada de un excelente servicio, ofrecido por un personal experto y calificado y una gran variedad de lubricantes de calidad.

**Visibilidad, tecnología y servicio hacen parte de la identidad y del diseño de los nuevos centros de lubricación Masterlub.**



## Seguridad a toda prueba

Nuestros nuevos empaques incluyen foil de seguridad, sello contramarcado en la tapa del producto, tapa con diseño único y anillo de seguridad, además de logotipo en alto relieve.

# UNA LÍNEA DE LUBRICANTES PARA CADA TIPO DE VEHÍCULO



La evolución de Lubricantes Terpel estuvo acompañada de 10 lanzamientos en todo el país con un impacto en más de 1.500 clientes. No solo cambiamos la imagen del segmento automotriz sino también los productos industriales y línea de suplementos automotrices



## Publicidad y eventos

- **Terpel línea automotriz**

Estuvieron acompañados durante todo el año con pauta publicitaria en medios masivos de mayor cobertura.

- **Lubricantes Terpel en las EDS**

330 exhibidores renovados en nuestras estaciones de servicio, mejorando de manera importante la imagen en el punto de venta.

- **Terpel Celerity\***

30 eventos de la modalidad deportiva Free Style con nuestro Equipo Rockstyle Terpel Celerity. Más de 150.000 clientes impactados.

**terpel**  
**CELERITY**  
LUBRICANTE PARA MOTOS



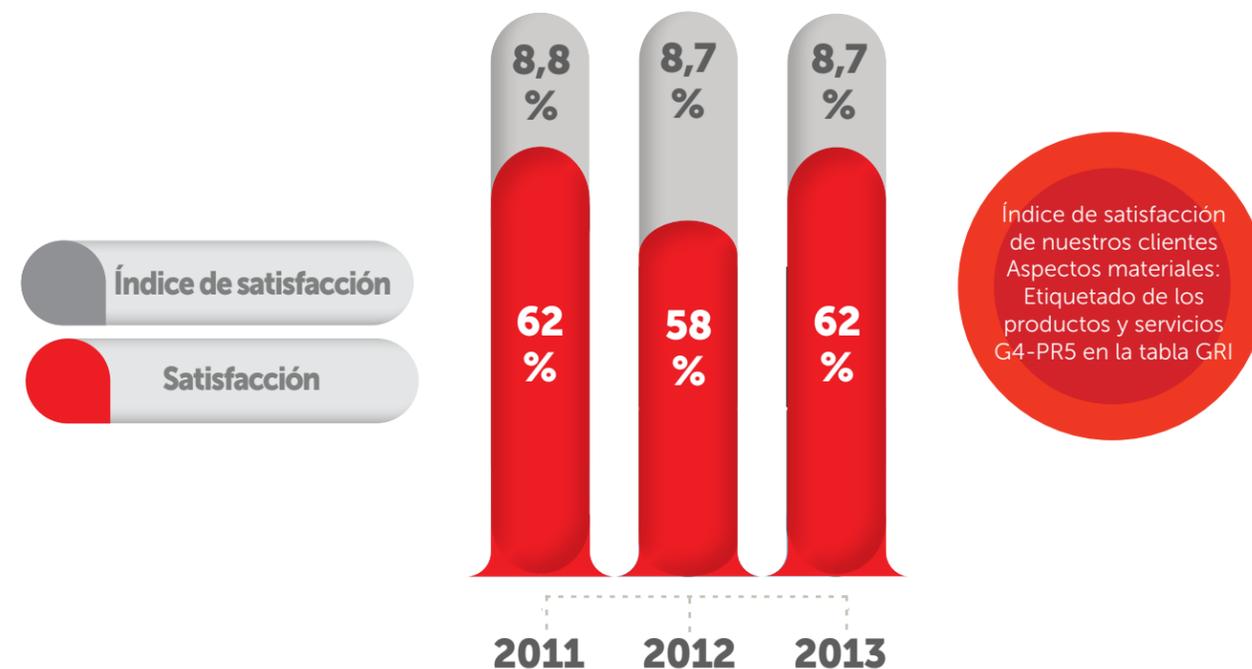
LA MARCA DE LUBRICANTES PARA MOTOS  
**MÁS VENDIDA EN COLOMBIA**

\*Cálculos de Terpel basados en datos reportados por Nielsen mediante el servicio retail bimestral para la categoría de lubricantes en volumen acumulado del año 2013 (octubre-noviembre 2012 a agosto-septiembre 2013), para el mercado de lubricantes para motos (derechos reservados 2013 The Nielsen Company)



## Índices de satisfacción de nuestros clientes

Bajo una firma externa, hemos venido desarrollando la evaluación de satisfacción a nuestros consumidores de lubricantes. Estos resultados han sido satisfactorios.



## Programa tesos

Este es nuestro quinto año consecutivo implementando el programa Tesos. A 2013, contamos con 2.135 Tesos activos, lubricadores y mecánicos que día a día recomiendan nuestros lubricantes.

Aunque el mayor desarrollo del programa se ha centralizado en las principales ciudades de Colombia, este aplica para cualquier zona del país, brindando

beneficios económicos, reconocimientos en fechas especiales y capacitaciones encaminadas hacia el crecimiento personal de nuestros Tesos. Durante 2013 asistieron a las conferencias más de 900 Tesos en todo el país.

## Reciclamos para el beneficio de la comunidad, el medio ambiente y nosotros

El compromiso con el medio ambiente es uno de nuestros objetivos a largo plazo, hacer buen uso de los recursos naturales es fundamental. Pensando en nuestra responsabilidad con la cadena de valor, decidimos trabajar de la mano de nuestro proveedor de tambores para llevar a cabo una adecuada recolección de estos a fin de ser reutilizados o que tengan una adecuada disposición final.

El proceso inicia con la identificación de todos aquellos tambores metálicos que no son aptos para continuar con su trabajo, luego son enviados a nuestros proveedores para iniciar el proceso de limpieza de los remanentes secos, reacondicionamiento. El proveedor asegura la protección de marca al retirar los logos y etiquetas

de identificación y realiza un proceso completo de reacondicionamiento para un nuevo uso. Posteriormente nos envía una certificación del adecuado proceso y mensualmente nos manda un informe con indicadores que muestran en cuánto se ha contribuido a mejorar el medio ambiente.

Los residuos de los tambores son puestos en proceso de recuperación y disposición de acuerdo con el Plan de Manejo Integral de Residuos (PMIRS); en donde los residuos ordinarios se disponen en relleno sanitario, los peligrosos en incineración o destilación y los reciclables con los recicladores autorizados.



## Lubricantes verdes

Nuestro foco de servicio son las personas y comprometidos con ello hemos venido desarrollando lubricantes amigables con el medio ambiente y que van acorde con las necesidades de los consumidores.

Nuestro propósito ha sido tener una constante innovación en lubricantes bajo las siguientes características ambientales.



**\*Lubricantes con beneficios ambientales:** Terpel Maxter 15W40; Terpel progresa y avanzado, Terpel Celerity Bioantihumo, Terpel Oiltec Titanio, Terpel Oiltec SW40 Sintético.



Aviación:  
**EL MEJOR ALIADO EN TIERRA**

En Colombia, con el propósito de continuar ofreciendo el mejor servicio, consolidamos las áreas de operación y comercialización bajo una sola unidad de negocio y recertificamos las operaciones en materia de salud, seguridad, calidad y medio ambiente (SSCA), con cobertura en todos los aeropuertos en donde tenemos presencia.

Con estas acciones fortalecemos la relación de confianza que tenemos con nuestros clientes del sector y nos posicionamos como los mayores distribuidores de combustible para aviación en

Colombia, gracias a una estrategia basada en el servicio y la seguridad, que ofrece productos de calidad certificada con el mejor rendimiento.



**Colombia**

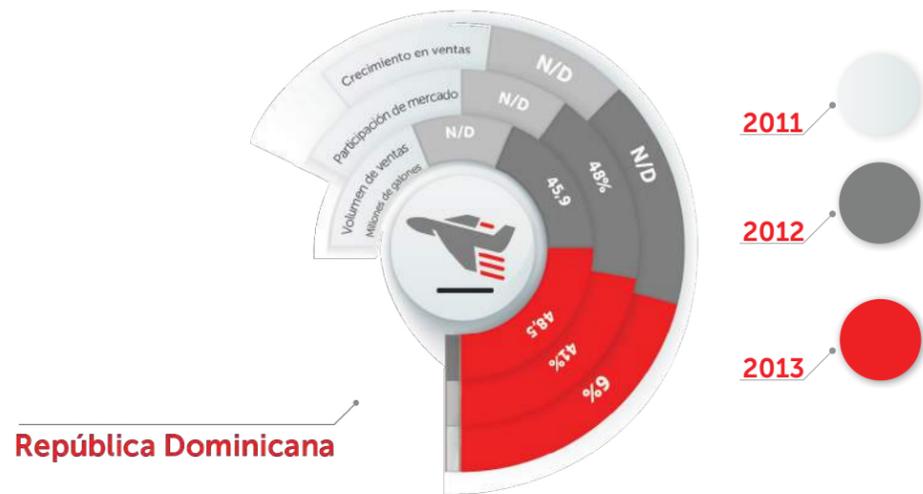


# República Dominicana

Nuestra experiencia en el mercado colombiano nos ha permitido adelantar una operación de calidad en República Dominicana.

cumplir con las metas de gestión y responder a las expectativas de nuestros clientes, resultados que nos motivan a seguir trabajando para llegar a ser la mejor opción de nuestros consumidores.

En este país durante 2013 obtuvimos un crecimiento del 7% en la participación de mercado y aumentamos en 6% el volumen de nuestras ventas, además de



## Indicadores de gestión

República Dominicana

### Cumplimiento Meta Ventas



### Índice de satisfacción al cliente



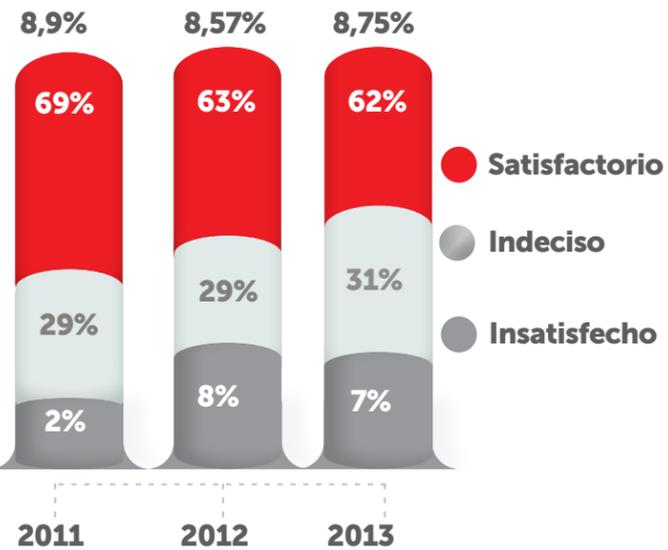
Índice de satisfacción de nuestros clientes  
Aspectos materiales:  
Etiquetado de los productos y servicios  
G4-PR5 en la tabla GRI

### Nivel de servicio



## Colombia

### Nivel de satisfacción general



### Razones satisfacción 2013

1. Excelente /Buen servicio	46%
2. Sin queja	30%
3. Productos de calidad	14%
4. Buena atención al cliente	14%
5. Buena empresa	5%
6. Respuesta oportuna a los requerimientos	5%
7. Buen acompañamiento	3%
8. El cumplimiento	3%
9. La buena comunicación	3%
10. Hay atención oportuna	3%

## El primer bio-vuelo en Colombia

Marcamos un hito en la historia de la aviación comercial en Colombia al apoyar el primer vuelo comercial del país que utiliza biocombustible de segunda generación, el cual no compite con las fuentes de alimentación ni con recursos básicos.

En este sentido, buscamos minimizar aún más el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente, incentivando el desarrollo de energías alternativas que aporten a la sostenibilidad de la región.



## Escuela de Aviación Terpel

Como parte de la oferta de valor para nuestros clientes, ofrecemos formación específica en el manejo de combustibles para aviación, capacitación impartida por nuestros técnicos expertos, quienes hacen énfasis en las mejores prácticas de uso y en el marco regulatorio sobre manejo y disposición de combustibles para aviación.

y los procesos propios de operación en plantas de aviación, los cuales desarrollan sus competencias técnicas y contribuyen a fortalecer la calidad del servicio para nuestros clientes.



El equipo de operaciones y de gestión comercial de la gerencia de aviación, también recibe entrenamiento continuo en temas como la normatividad asociada

### Módulos de escuela de aviación

1. Fundamental
2. Conocimiento y calidad del combustibles
3. Operación segura
4. Ambiental
5. Normatividad
6. Almacenamiento
7. Transporte
8. Suministro
9. Mantenimiento
10. Actitud de servicio

En Terpel nos apasionan nuestros clientes y soñamos con crecer junto a ellos.

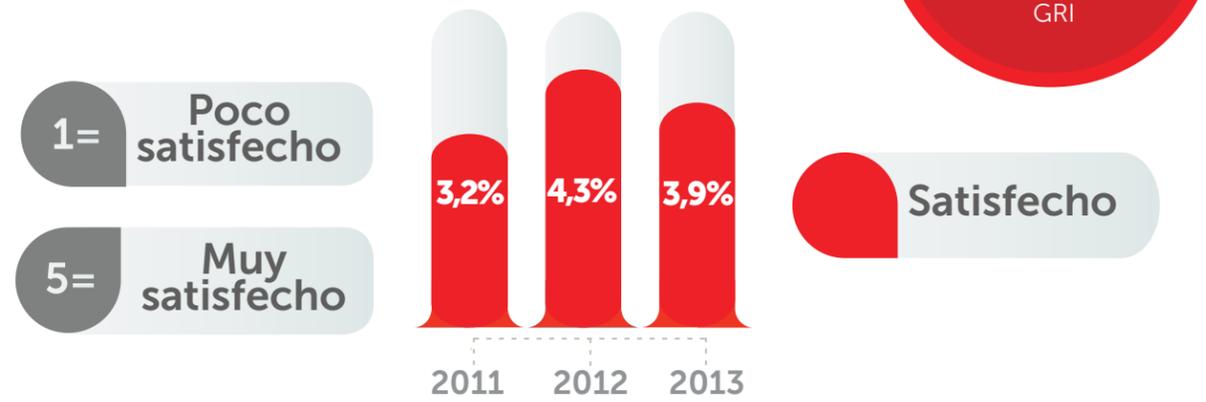
Por esta razón contamos con la Escuela de Combustible para Aviación, un programa creado para compartir el conocimiento y las buenas prácticas de nuestros productos y servicios.



### Formados 2013

País	Horas de formación	Número de personas formadas	Empleados	Horas promedio	Empleados
Colombia	8595	192	Empleados Clientes	33,2	Empleados Clientes
República Dominicana	146	54	Empleados	25	Empleados

## Niveles de satisfacción Escuelas de Aviación



## Calidad de su operación en tierra

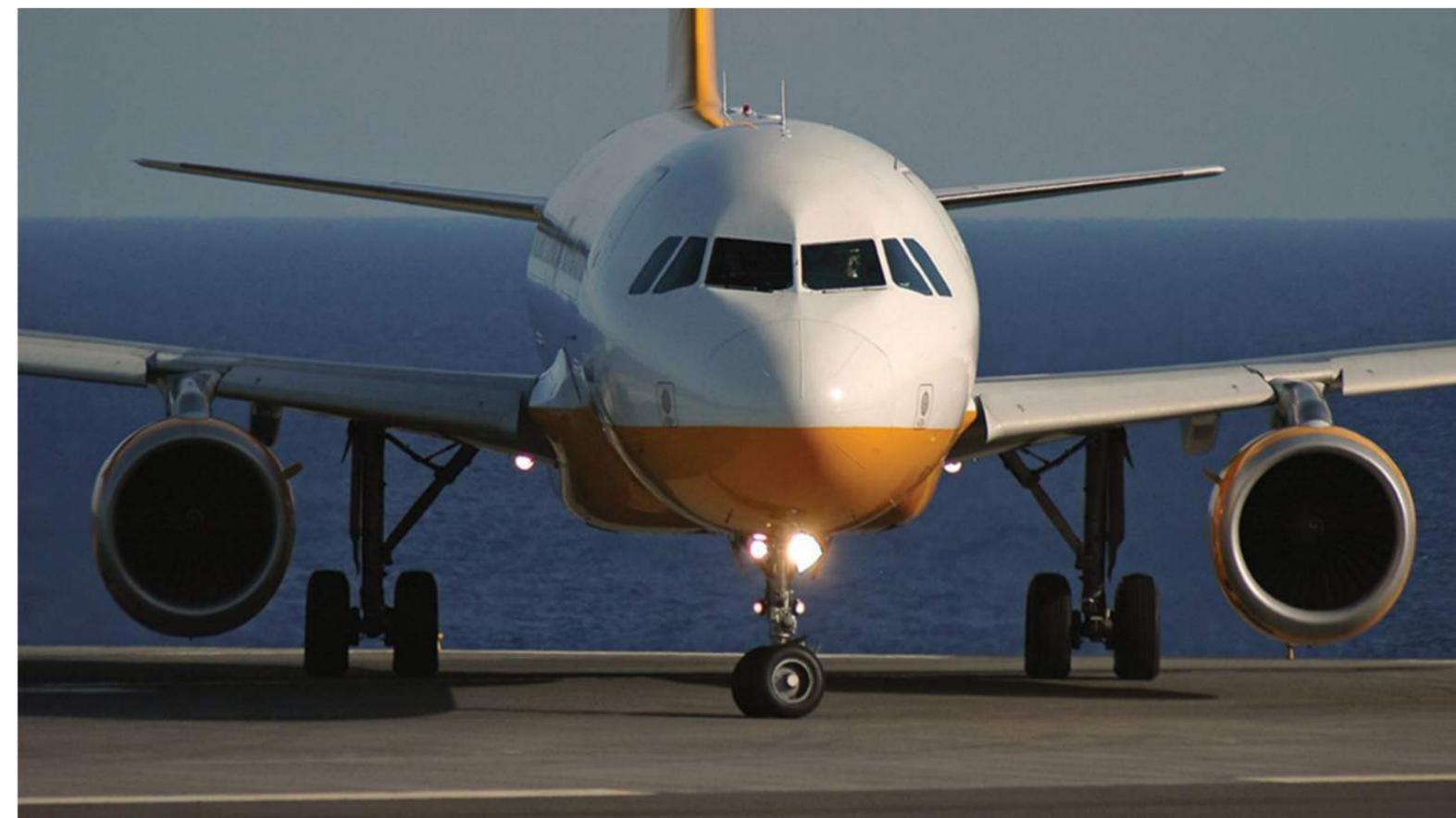
Somos pioneros en Latinoamérica con certificación integral tri-norma en calidad, seguridad y medioambiente en cada uno de los aeropuertos donde operamos, comercializamos y suministramos combustible para aviación.

De igual forma hemos obtenido una calificación de 97 sobre 100 en el estándar noruego NORSOKS-006, el cual evalúa la gestión en seguridad industrial, salud ocupacional y manejo ambiental.

## Operación con responsabilidad ambiental

A través de la Escuela de Aviación, impulsamos una operación responsable con el medio ambiente y que se desarrolla en coherencia con el Sistema de

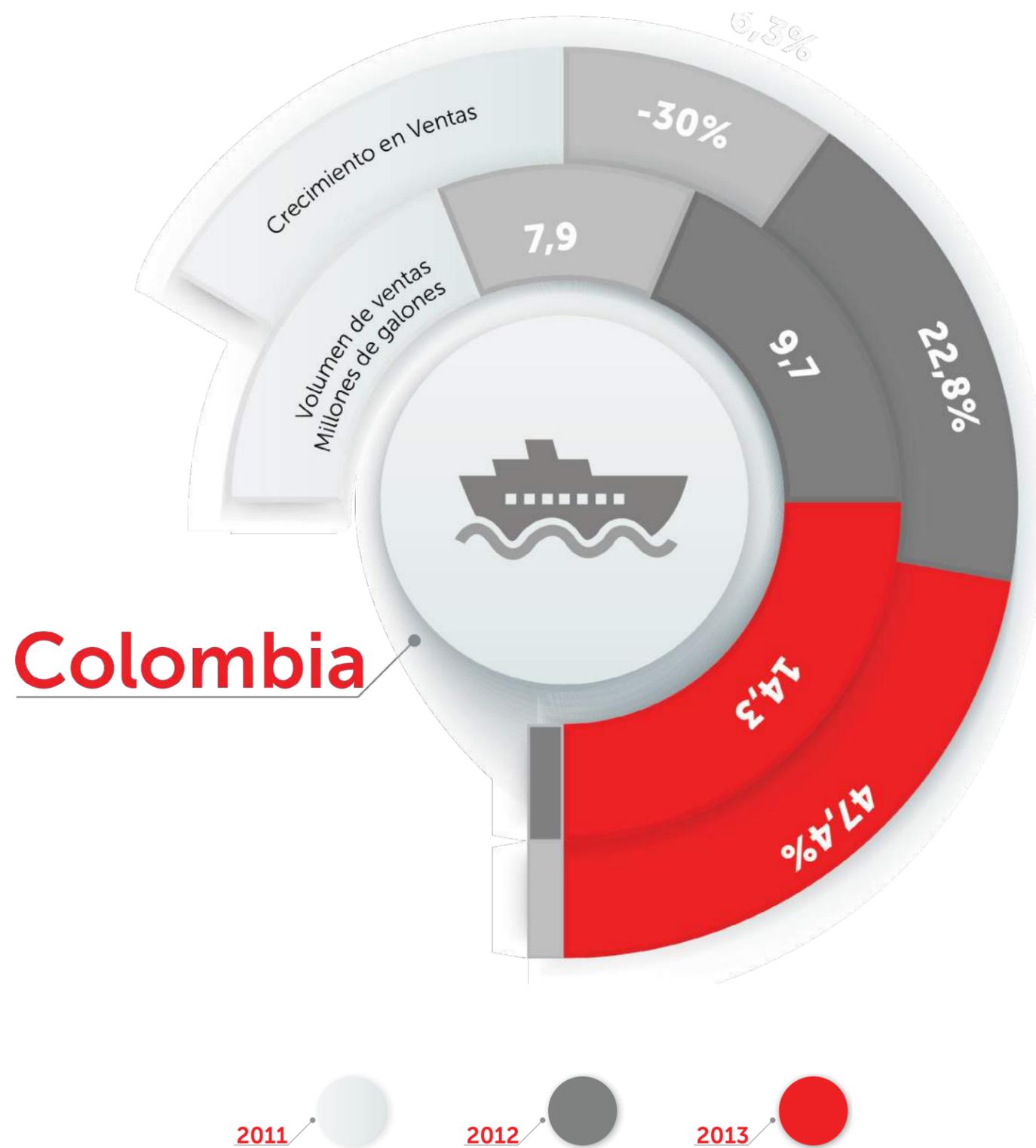
Gestión Ambiental Corporativo. El módulo ambiental de nuestra Escuela de Aviación entrega pautas para el manejo seguro de combustibles.

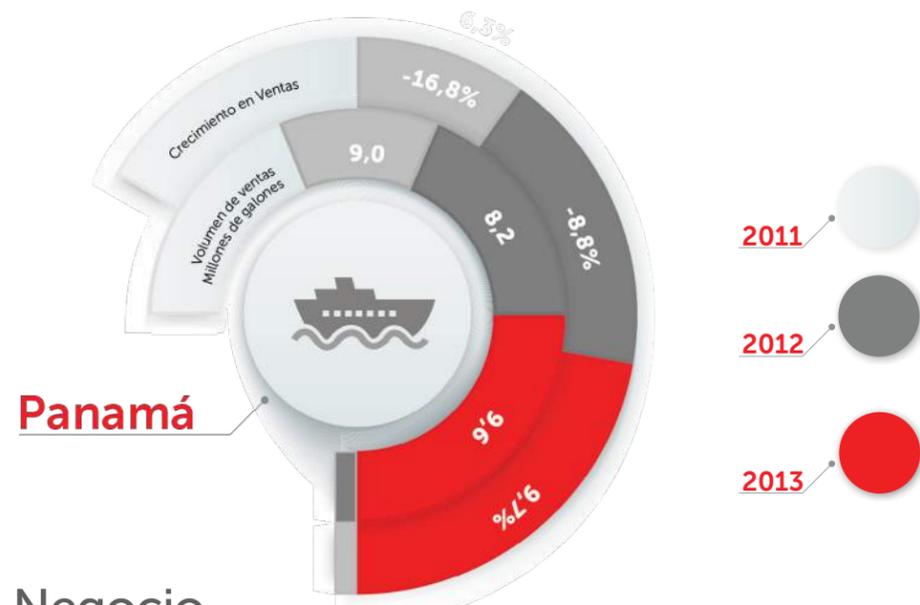




Marinos:  
**CALIDAD Y CRECIMIENTO AL NAVEGAR**

El buen desempeño obtenido en 2013 es el resultado del incremento en la llegada de navíos a costas colombianas, que generan una mayor demanda de este tipo de combustible.





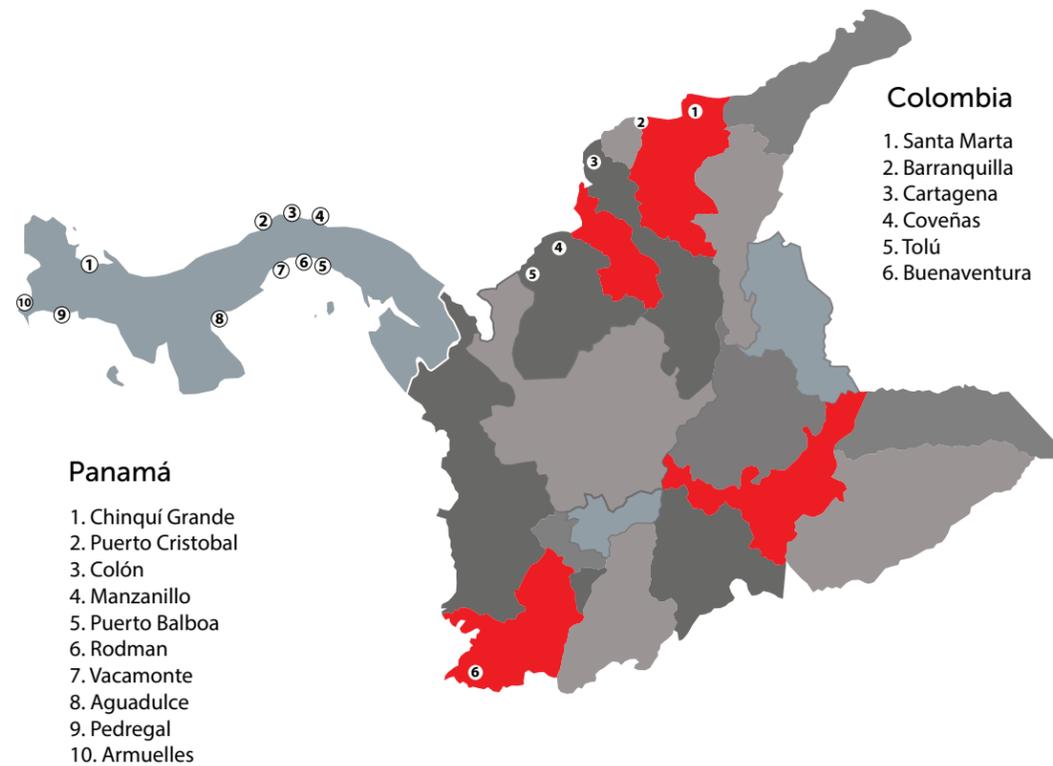
## Nuestro Negocio

Contamos con tres productos de alto valor en el mercado nacional e internacional: Venta de Marine Diesel, ALC (Aceite Liviano de Ciclo) e IFO (Intermediate Fuel Oil), cada uno de ellos es despachado a clientes por línea o en estanquero.

(Asociación Internacional de la Industria bunker) la cual fue llevada a cabo en Dubai, abordando temas como innovación, futuros precios del GNL, las tendencias de calidad del combustible, principales puertos en el Oriente Medio, desarrollo de las relaciones en las industriales marítima y bunkers, entre otros.

En 2013 participamos como líderes de una de las secciones del marco de la convención de IBIA

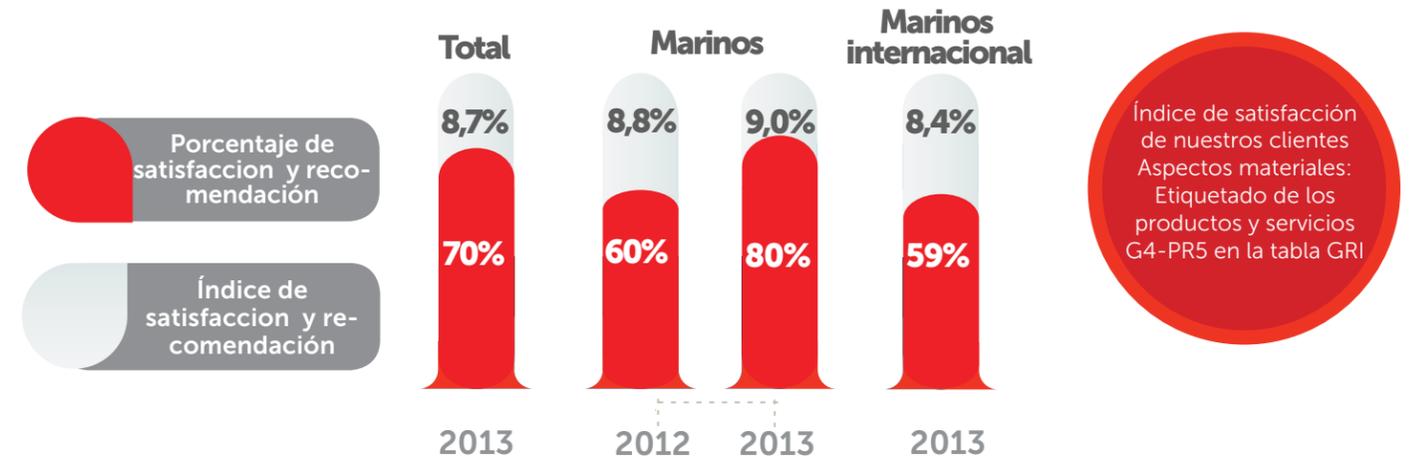
## Puertos Terpel



## Servicios para nuestros clientes

La confianza de nuestros clientes hacia la marca es nuestra motivación, por ello día a día nos hemos esforzado por ofrecer un servicio diferenciador y de gran calidad que nos permita construir relaciones a largo plazo, tal y como lo evidencia la encuesta de satisfacción al cliente.

## Nivel de satisfacción y recomendación



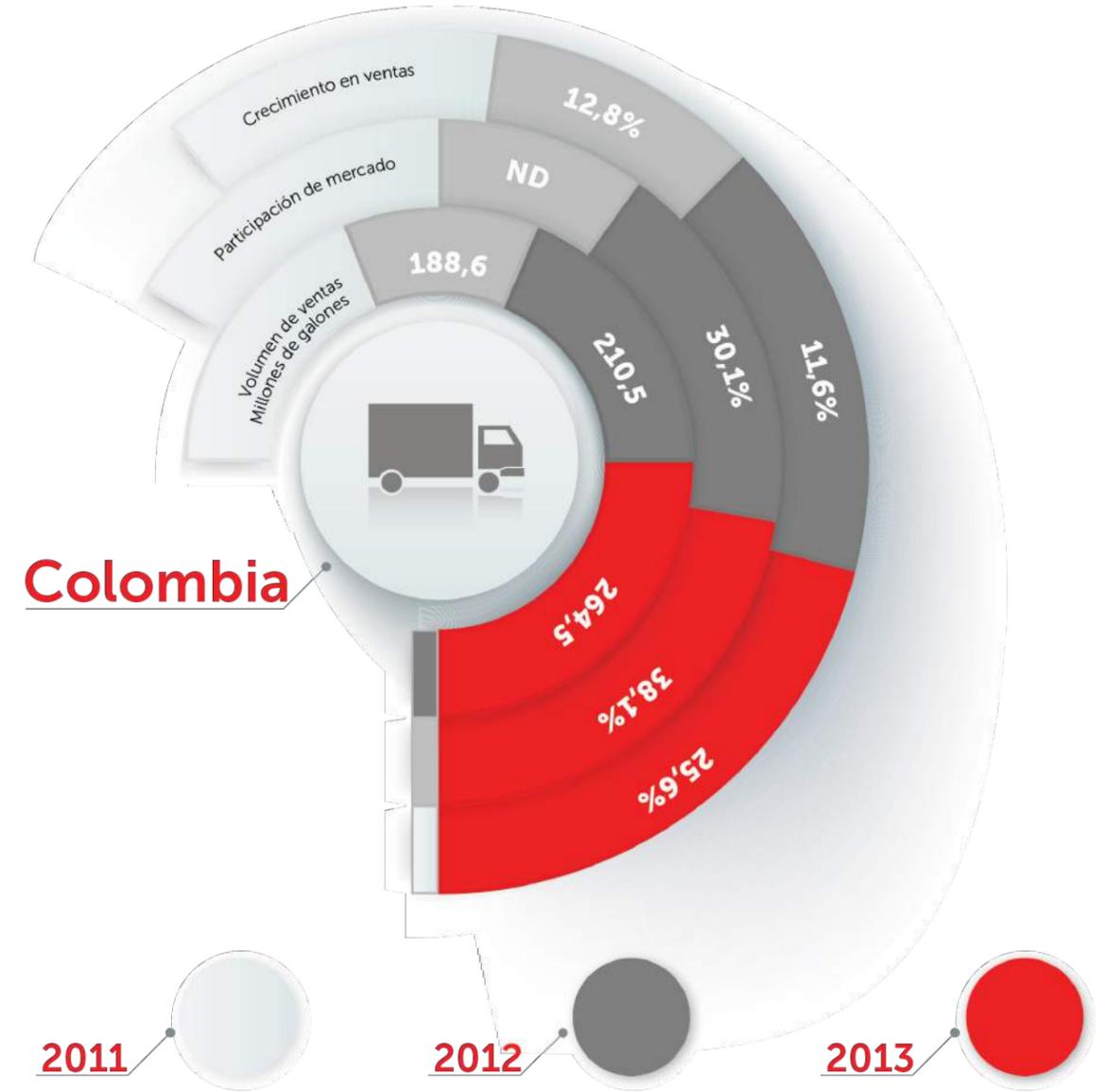


Industria: calidad y excelencia  
**AL SERVICIO DE LAS ORGANIZACIONES**

Nuestros consumidores también están en las empresas, organizaciones que buscan en Terpel un aliado tanto para la movilización de sus insumos y productos como para el desarrollo con éxito de sus procesos operativos. Pensando en satisfacer las necesidades de este segmento corporativo, hemos diseñado abastecedores portátiles de combustible y plataformas móviles, que garantizan un suministro confiable, seguro y responsable con el medio ambiente.

La operación de industria se concentra en los sectores de minería, petróleo, transporte, construcción y agroindustria.

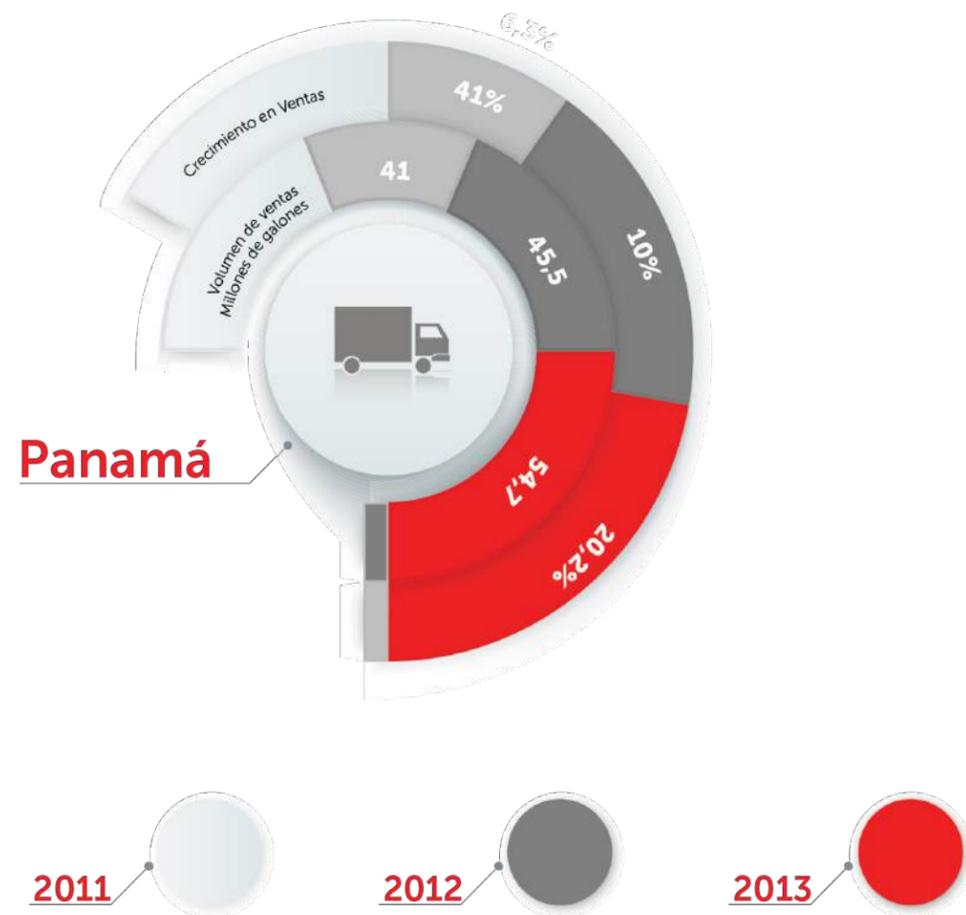
Colombia



## Ecuador



## Panamá



## Escuela de Industria: Valor agregado para nuestros clientes

La seguridad y la prevención de potenciales afectaciones al medio ambiente, son los énfasis principales del programa Escuela de Industria, orientado, además, a proporcionar elementos y herramientas que optimicen la operación de nuestros clientes, contribuyan a reducir sus costos operativos y desarrollen profesionalmente a su personal.

Escuela de industria	Colombia	
No. de personas formadas	Hombres	261
	Mujeres	4
Horas promedio de formación	Hombres	120
	Mujeres	120
Horas de formación	31.800	

Escuela de Industria: Valor agregado para nuestros clientes  
Aspectos materiales: Capacitación y educación G4-LA9 y en la tabla GRI

## Industria limpia y responsable con el medio ambiente

Este programa de colaboración y trabajo mutuo con nuestros clientes del segmento industrial, ha sido implementado durante los últimos tres años con una gran aceptación por parte de todos aquellos a quienes hemos asesorado y entregado herramientas de gestión ambiental. Durante el año 2013 se realizó

la entrega de 128 kits de derrames y se ofrecieron 100 jornadas de entrenamiento en el manejo del mismo, como resultado de los hallazgos encontrados en el diagnóstico realizado con las visitas verdes en el año 2012 en las instalaciones de los clientes.





# SOSTENIBILIDAD

*Enmarcamos nuestra estrategia competitiva dentro del concepto de "Aliado País", el cual significa beneficiar a todos los colombianos mediante la gestión armónica e integrada de la dimensión económica, social y ambiental de nuestro negocio.*

En la dimensión económica, generamos progreso en las regiones en donde operamos y aportamos al desarrollo de todos aquellos que participan en nuestra cadena de valor.

En la dimensión social, somos un aliado del país promoviendo el desarrollo integral de nuestros empleados, contribuyendo al bienestar de nuestros vecinos y aportando al futuro de Colombia. Estamos convencidos de que la educación es la base del desarrollo del país y por eso hacemos importantes inversiones en todos los programas que lidera la Fundación Terpel y que buscan mejorar la calidad de la educación en nuestro país.

En la dimensión ambiental, propendemos por un entorno armonioso, desarrollando iniciativas con compromiso ambiental y minimizando los impactos que nuestra operación pueda tener en el medio ambiente.

Terpel no es únicamente un activo de los accionistas sino de todos nuestros grupos de interés, sensible a las necesidades de los países donde operamos y por eso entendemos la importancia de avanzar todos juntos por un mejor mañana.

## Lanzamiento Informe de Sostenibilidad 2012

Queremos involucrar a nuestros grupos de interés dentro de la gestión económica, social y ambiental de nuestra compañía, por ello en 2013 tomamos la decisión de acercarnos y compartir con ellos nuestro cuarto Informe Corporativo de Sostenibilidad. Realizamos los lanzamientos del informe en diferentes EDS de Colombia, lo que nos permitió fortalecer los lazos de

confianza y credibilidad con afiliados, empleados y otros grupos de interés y reafirmando así nuestra vocación de presencia regional a lo largo y ancho de Colombia. Igualmente, posicionamos nuestra estrategia "Terpel, a Tu Servicio", y demostramos que vamos más allá de la comercialización de combustible.





## Modelo de Gestión Sostenible Integral

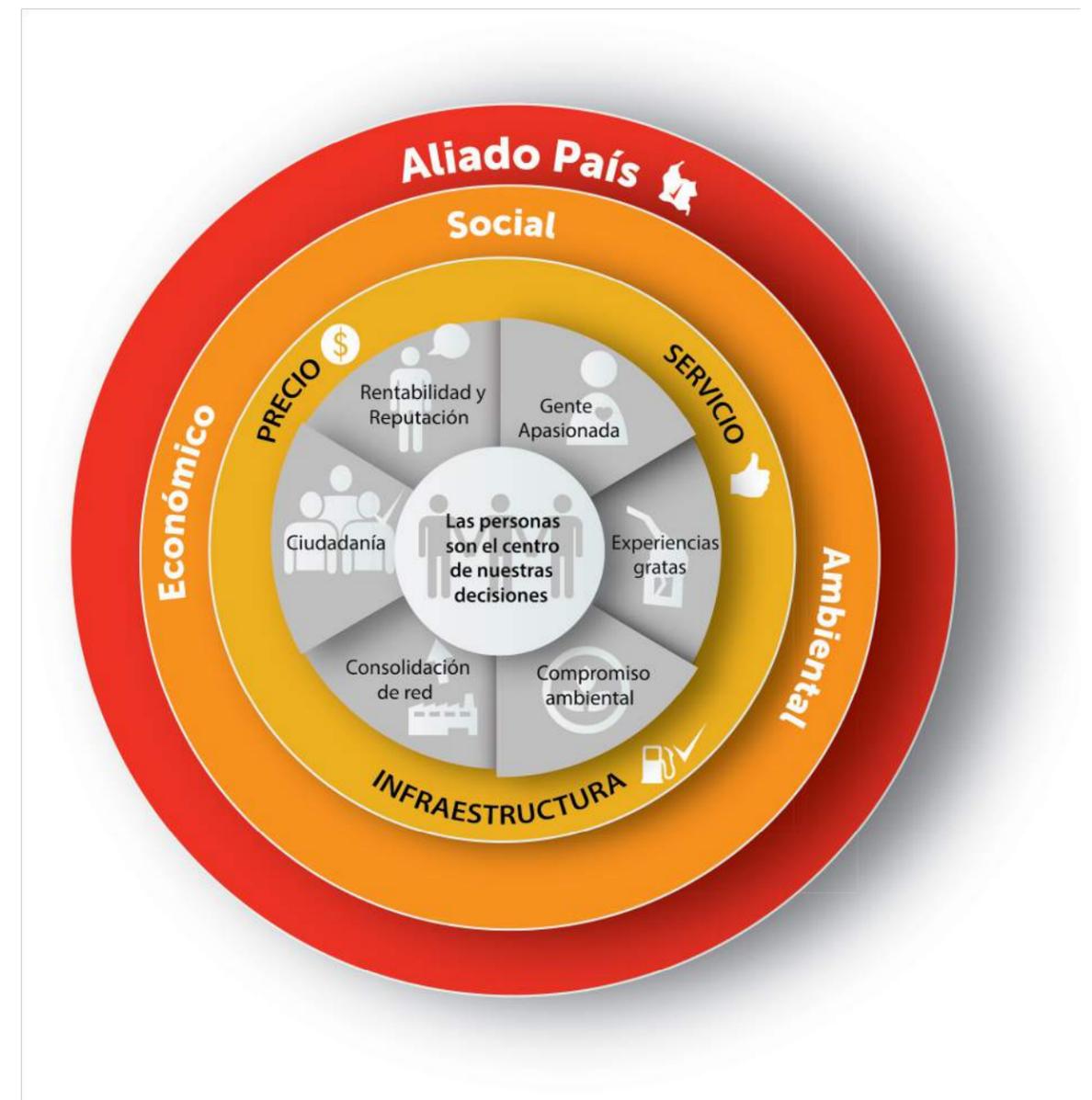
Enmarcado en el propósito de ser el aliado de los países en donde hacemos presencia, nuestro modelo de gestión en sostenibilidad pone a las personas en el centro de las decisiones, dando así relevancia a quienes hacen posible que crezcamos como empresa y en coherencia con la estrategia de negocio corporativa, que es transversal a todos nuestros compromisos.

El propósito es generar experiencias gratas para los consumidores de todas las líneas de negocio; fortalecer la confianza de los accionistas a través de la mejor rentabilidad y de una sólida reputación; lograr las metas con un equipo de gente apasionada por el

servicio y con una red consolidada de afiliados y proveedores que crecen con nosotros.

A través de nuestro Modelo de Gestión Sostenible Integral nos esforzamos por ser un buen ciudadano corporativo, que contribuye al desarrollo social de los países en donde opera y que está comprometido con la protección del medio ambiente.

Estos compromisos enmarcan los temas que en materia de sostenibilidad son relevantes en nuestra operación y que fueron priorizados a través de validaciones internas con nuestro equipo directivo.



## Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Mantenemos un diálogo abierto y participativo con los grupos de interés; escuchar a nuestros clientes, proveedores, empleados, comunidades, accionistas y organismos de gobierno nos permite conocer sus expectativas y requerimientos y darle su debida respuesta.

Las personas son el corazón de nuestro negocio; transmitir conocimientos, proyectos y metas en materia de sostenibilidad nos lleva a establecer canales de relacionamiento y participación que son fundamentales para nuestro crecimiento y consolidación.

A través de estos espacios de relacionamiento hemos logrado identificar aquellos atributos relevantes para nuestros grupos de interés, que a su vez son materiales para la compañía. Dichos asuntos se han convertido en insumo para el cumplimiento de nuestra estrategia y las iniciativas económicas, sociales y ambientales que hemos llevado a cabo.

G4 Grupos de interés G4-26

G4 Grupos de interés G4-24, G4-25

## Nuestros grupos de interés

Para definir nuestros grupos de interés llevamos a cabo un proceso interno liderado por la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales en el que tuvimos en cuenta dos variables: las líneas de negocio (combustible líquido y GNV) y las dimensiones de la gestión sostenible (económica, social y ambiental). A partir de estas elaboramos un mapa de posiciones que permitió

establecer tanto el mapa de grupos de interés como la estrategia de relacionamiento. Con el propósito de actualizar este mapa, durante 2014 iniciaremos un proceso de caracterización, que nos permitirá orientar las acciones, estrategias de comunicación e iniciativas que mejoren la interacción entre la empresa y este grupo y contribuyan a alcanzar los objetivos de negocio.



### Proveedores

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

### Clientes

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

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

### Gobierno

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

### Comunidad

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

### Accionistas

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

### Empleados

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

● Internos

● Externos



## Buen Gobierno **CORPORATIVO**

*Queremos que todos nuestros grupos de interés sientan confianza hacia Terpel, por ello en todas nuestras decisiones actuamos con ética y transparencia, de manera que podamos aumentar nuestro capital económico y social en los países donde operamos.*

*En cuanto a nuestros accionistas, queremos ser su inversión más segura, actuamos con base en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Conducta para fortalecer la transparencia de nuestra gestión, y así alcanzar los más altos estándares de Gobierno Corporativo.*

*Respetamos a nuestra competencia, sabemos lo importante que son a la hora de dinamizar el mercado y el desarrollo del país. Por ello actuamos de manera transparente y con absoluto respeto a las leyes de libre competencia.*

### Código de Buen Gobierno Corporativo

---

A través de este instrumento no sólo fortalecemos la transparencia de nuestra gestión con la ética como guía fundamental, también garantizamos los derechos de los accionistas e implementamos las prácticas de buen gobierno corporativo con un enfoque de mejora continua.

El Código adoptado por la Asamblea General de Accionistas de la Organización Terpel S.A., contiene además los principios que rigen la administración y el gobierno de la sociedad, los cuales son observados por el equipo humano de la compañía.

### Código de Conducta

---

Su propósito es proporcionar políticas y lineamientos para la toma de decisiones de todos los integrantes de la compañía, los cuales nos permiten trabajar con integridad, responsabilidad y objetividad, en el marco de las leyes y regulaciones de los países donde operamos.

de comunicación, así como capacitaciones y talleres. En este sentido y con el propósito de proteger la información de la compañía y fortalecer la transparencia de la operación, nuestros colaboradores firman acuerdos de confidencialidad y de forma voluntaria, declaran sus conflictos de intereses activos o pasivos.

Para garantizar el cumplimiento de nuestro Código de Ética, constantemente realizamos acciones de difusión a través de diferentes canales

### Órganos de Gobierno

---

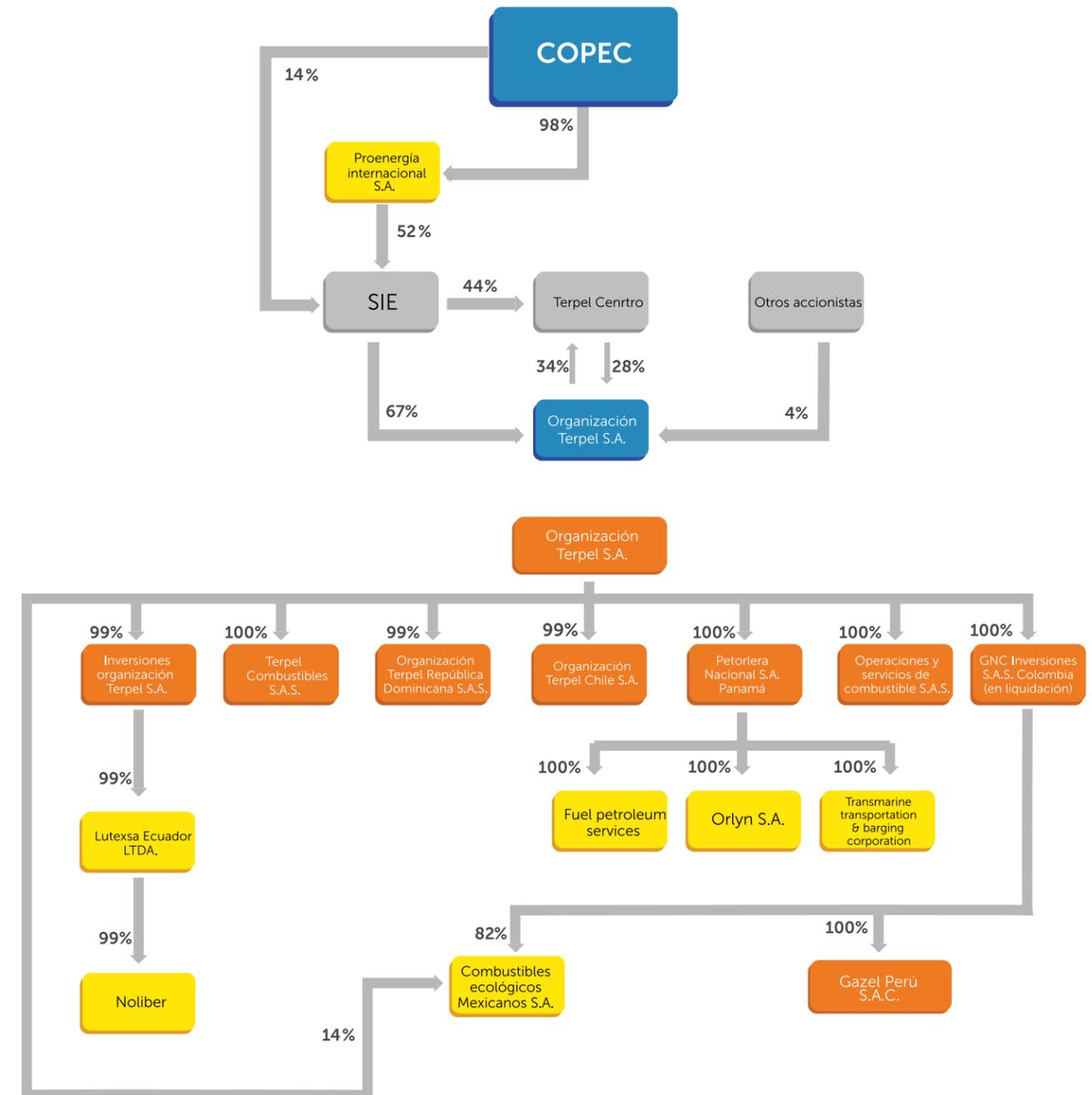
Contamos con una Asamblea General de Accionistas (Junta General de Socios en Ecuador), y una Junta Directiva (Directorio en Ecuador y Consejo de

Administración en México) en cada país donde tenemos presencia.

## Estructura de gobierno corporativo



## Composición accionaria





## Accionistas

Constituyen el grupo de interés con mayor mediación en nuestra compañía, sus expectativas se enfocan en el buen desempeño económico y sostenible de la operación. Cuentan con un reglamento de accionistas claro, práctico y cercano, que les permite agilizar procesos y disfrutar plenamente de sus derechos.

Para permanecer en contacto con nuestros accionistas y comunicarles avances del negocio, resultados de inversión, balances generales, cifras detalladas y pagos de dividendos, contamos con la distribución mensual del boletín de accionistas, una cuenta de correo electrónica de la compañía y una plataforma virtual, exclusivamente para sus trámites administrativos y transacciones.

## Asamblea General de Accionistas

De acuerdo con lo establecido en la Ley colombiana, nuestros accionistas se reúnen por lo menos una vez al año, en una Asamblea que congrega actualmente a 300 accionistas.

## Junta Directiva

Representa nuestro máximo órgano de gobierno y está formado por personas de reconocida trayectoria, buena reputación y ética, quienes nos guían en el camino de consolidar a Terpel como la marca número uno en el corazón de los consumidores.

Los miembros de la Junta toman las decisiones de la compañía de acuerdo con su experiencia profesional y conocimiento de la gestión empresarial, siguiendo nuestros lineamientos de sostenibilidad y los principios de buena fe, lealtad, información e independencia.

## Emisión de Bonos

El 27 de febrero de 2013 lanzamos nuestra primera emisión de bonos en la Bolsa de Valores de Colombia S.A., registrando una demanda de 3,37 veces el valor inicialmente ofertado. Fue la tercera emisión con mayor demanda en la historia del mercado bursátil colombiano. Este resultado es una señal muy clara

de nuestro posicionamiento y de la confianza de nuestros inversionistas, nos sentimos orgullosos de esta acogida y apoyo de todos quienes creen y siguen apostando por el crecimiento sostenible de nuestra compañía.

## Reconocimiento Emisores IR (Relación con el Inversionista)

En agosto 2013, la Bolsa de Valores de Colombia nos otorgó el reconocimiento Emisores IR, donde se premia nuestro compromiso de transparencia frente a nuestros accionistas e inversionistas y demás grupos de interés. Nos destacamos por entregar información completa y clara a través

de nuestra página web de todas las decisiones e información relevante, además, compartimos los principales documentos corporativos y brindamos acompañamiento a través de la oficina de atención al accionista e inversionista.

## Comités de Junta Directiva y organismos de control



Miembros de la Junta	
Principales	Suplentes
Gabriel Armando Sánchez Independiente	Juan Fernando Múnera Posada Independiente
Lorenzo Gazmuri Schleyer	Frederic Chaveyriat Roca
Jorge Andueza Fouque	Eduardo Navarro Beltrán
Ramiro Méndez Urrutia	Claudia Betancourt Azcárate
Arturo Natho Gamboa	Jorge Garcés Jordán
José Oscar Jaramillo Botero	Gabriel Arturo Jaramillo Gómez
Tulio Rabinovich Manevich	Bernardo Dyner Rezonzew

## Organismos de Control

### Auditorías internas

Se constituyen como un mecanismo preventivo y correctivo de nuestros procesos, nos permiten anticiparnos a la necesidad de corregir. Contamos con auditores en Panamá y Perú en donde tienen autonomía administrativa, y les hacemos seguimiento desde Colombia con el

fin de mantener la coordinación sobre lo que es importante mejorar como compañía. En Ecuador, México y República Dominicana, realizamos auditorías desde Colombia a través de personas en cada país.

### Oficial de cumplimiento

La persona encargada de dirigir el Comité de Cumplimiento es quien toma las decisiones y trabaja por la correcta implementación de los

procedimientos y controles para el cumplimiento de las políticas de la compañía.

### Línea de reportes confidenciales

Esta herramienta se encuentra a disposición de nuestros empleados, clientes, proveedores y demás grupos de interés, en Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y República Dominicana, a través de una línea telefónica o página web.

Es administrada por un tercero y cumple con la finalidad de informar, reportar o advertir casos que impliquen la violación de normas de conducta, ética y respeto que afecten a la compañía.

## Nuestra gestión de riesgos

Anualmente, con la realización del plan de auditoría, identificamos y evaluamos los riesgos asociados a nuestra operación, así emprendemos acciones preventivas para anticiparnos a posibles eventos que puedan afectar a nuestros empleados, la comunidad

o el medio ambiente. La gestión de riesgos es un tema estratégico para nosotros, este año realizamos la actualización de las categorías de nuestros riesgos estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento.

## Anticorrupción

En materia de anticorrupción, en Colombia evaluamos nuestras EDS, plantas de operación, oficinas regionales y la dirección general con el fin de garantizar nuestro compromiso en contra de

la corrupción y las actuaciones no éticas de nuestro equipo Terpel.

Anticorrupción  
Aspectos  
materiales: Lucha  
contra la corrupción  
G4-SO3 en  
la tabla GRI

	Número total de operaciones evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción	Porcentaje total de operaciones evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción
Estaciones de servicio	24	13,6%
Plantas	5	20%
Oficinas Regionales	5	100%
Dirección General	1	100%

En ninguno de nuestros centros evaluados se encontraron evidencias de riesgos relacionados con corrupción. En el caso de las estaciones de servicio, se consideraron en total 177 (sólo las EDS propias). En las Oficinas Regionales y la Dirección General, evaluamos los procesos, incluyendo pruebas adecuadas para identificar riesgos relacionados con corrupción.

Los riesgos significativos de la compañía se concentran tanto en el proceso de adquisición de bienes y servicios, como en la entrega de primas o descuentos por parte de las distintas áreas comerciales de Terpel. En las revisiones realizadas se evidenció la efectividad de los controles instaurados a estas acciones.

## NIIF

Este año implementamos el proyecto de normas contables internacionales –NIIF/IFRS –, encaminado a evidenciar nuestro compromiso con la transparencia y la comparabilidad de la información financiera.

Estamos alcanzando la eficiencia organizacional, pilar estratégico para nuestro crecimiento y consolidación.

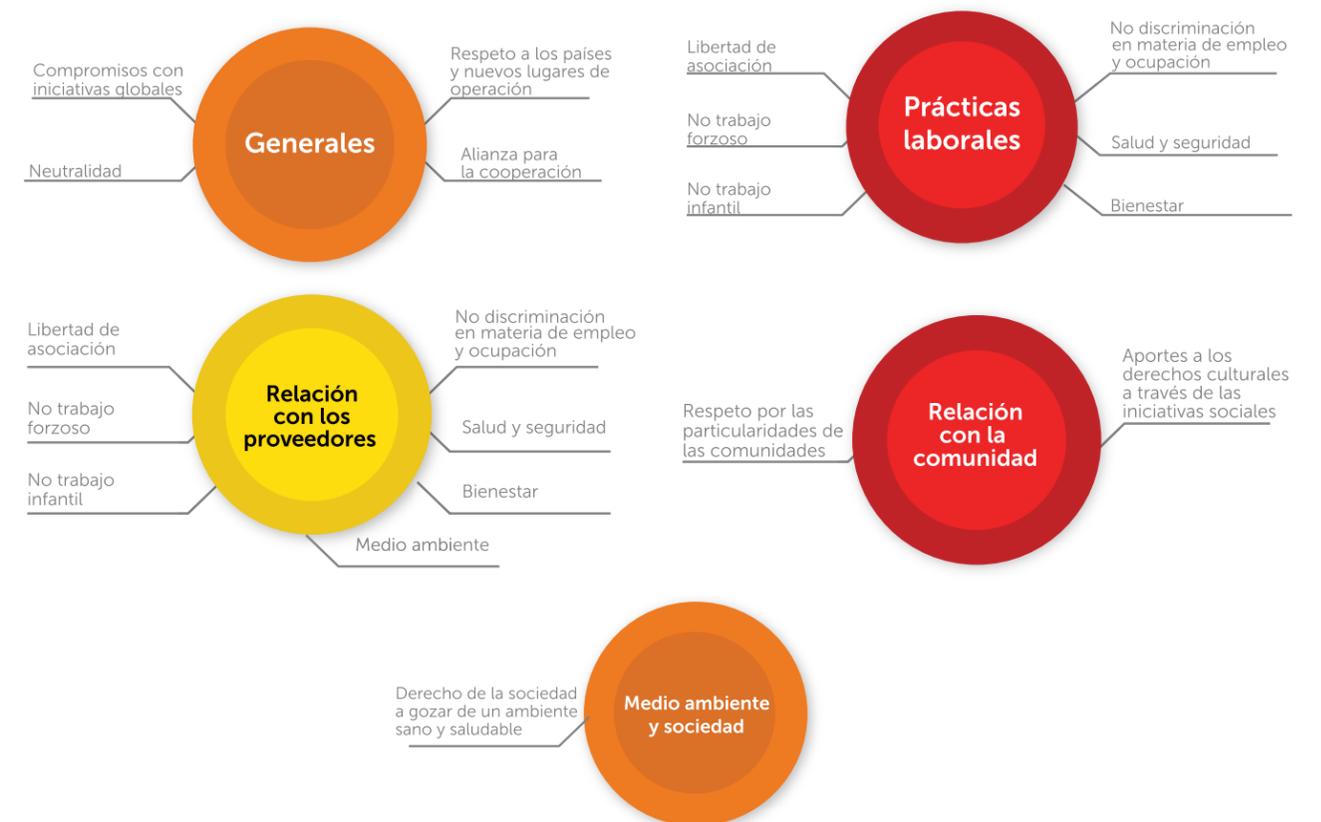


## Respeto y promoción de los derechos humanos

Las personas son el centro de nuestras decisiones, derechos, y por ello contamos con acciones trabajamos con ellas y para ellas, por lo cual alineadas con los Principios del Pacto Mundial de evitamos cualquier tipo de vulneración de sus las Naciones Unidas.

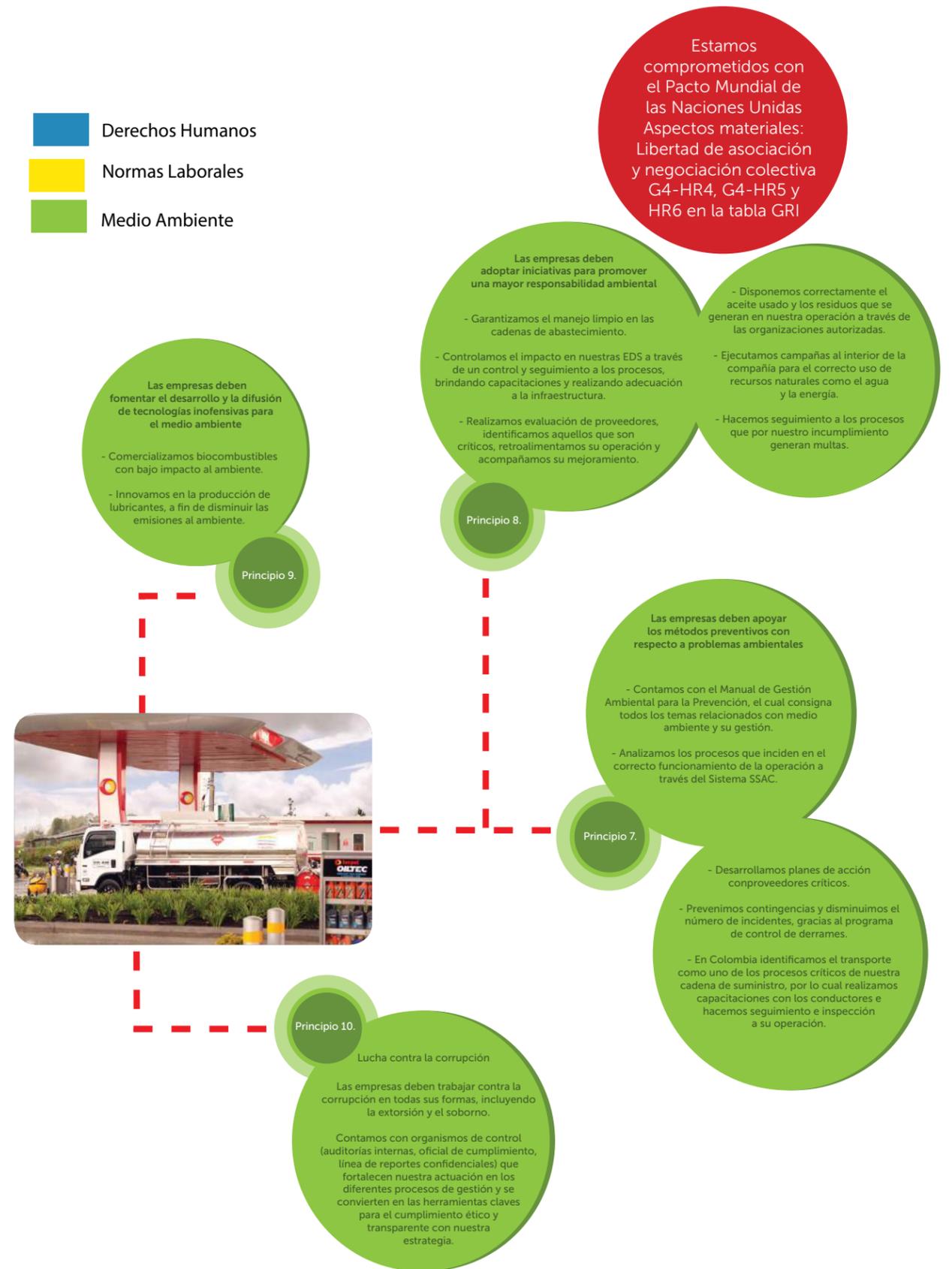
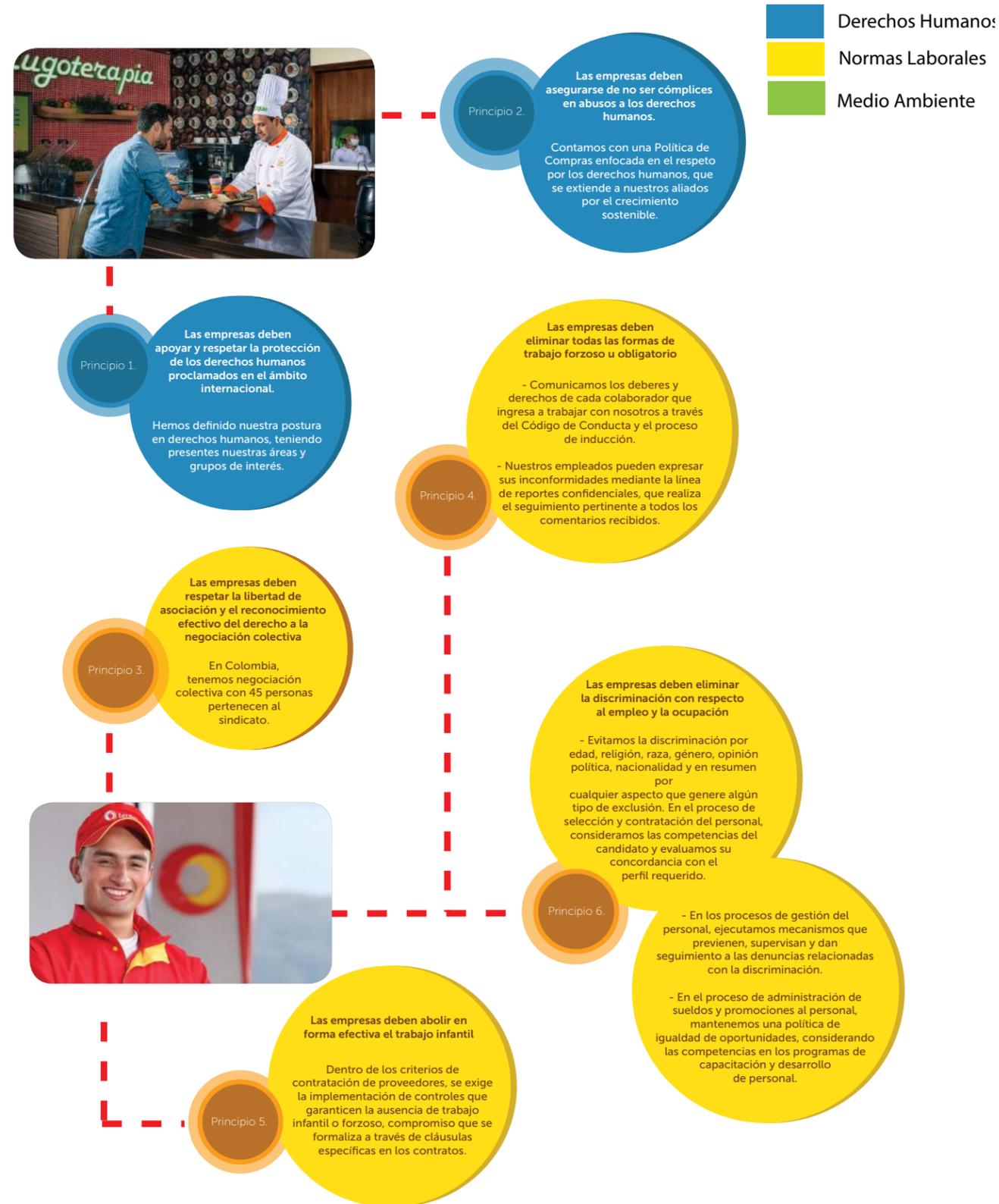
### Nuestra postura en derechos humanos

#### Frentes abordados



### Ejecución, evaluación y seguimiento

# Estamos comprometidos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas





# Fundación VOLUNTARIADO Y DONACIONES

*En nuestro propósito de trabajar como Aliado País, llegamos a todo el territorio colombiano con la mejor infraestructura, precio y servicio, comprometidos con el progreso y las causas sociales para alcanzar una mejor calidad de vida. A través de Terpel y la Fundación Terpel, ejecutamos diferentes proyectos, orientados a mejorar la calidad de la educación las condiciones socioeconómicas y ambientales de nuestras comunidades vecinas.*

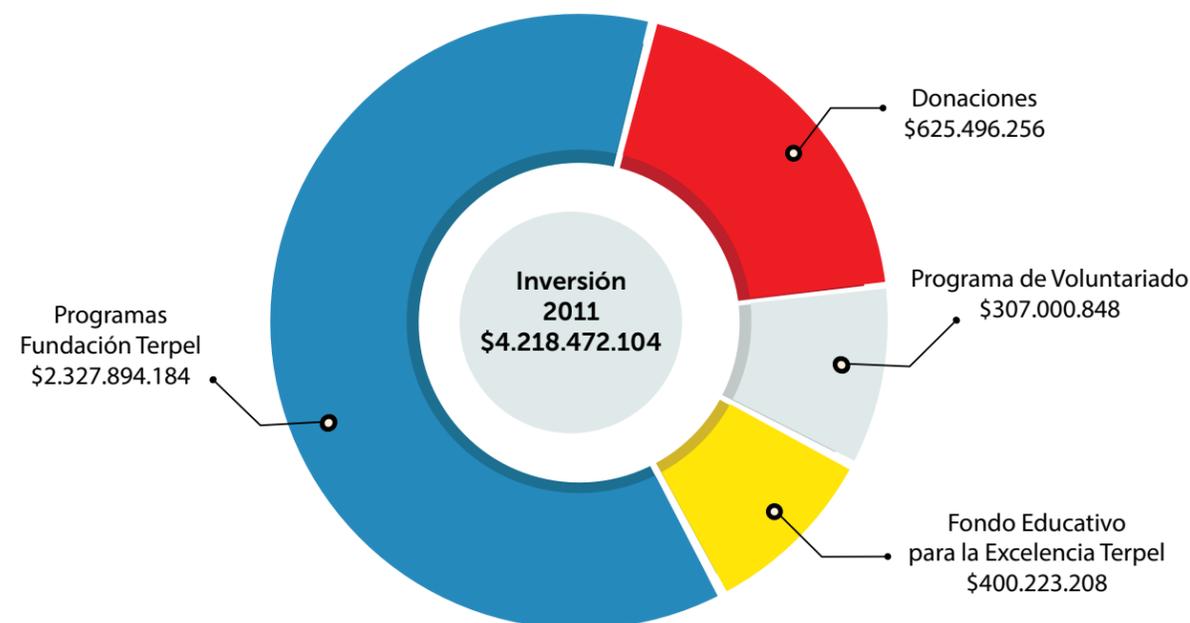


Llevamos mucho más que combustible a cada rincón de Colombia, contribuimos con el desarrollo de las personas de cada región donde ofrecemos nuestros productos y servicios. Nos preocupamos por conocer sus necesidades y expectativas de crecimiento, para trabajar en conjunto y brindarles nuevas oportunidades.

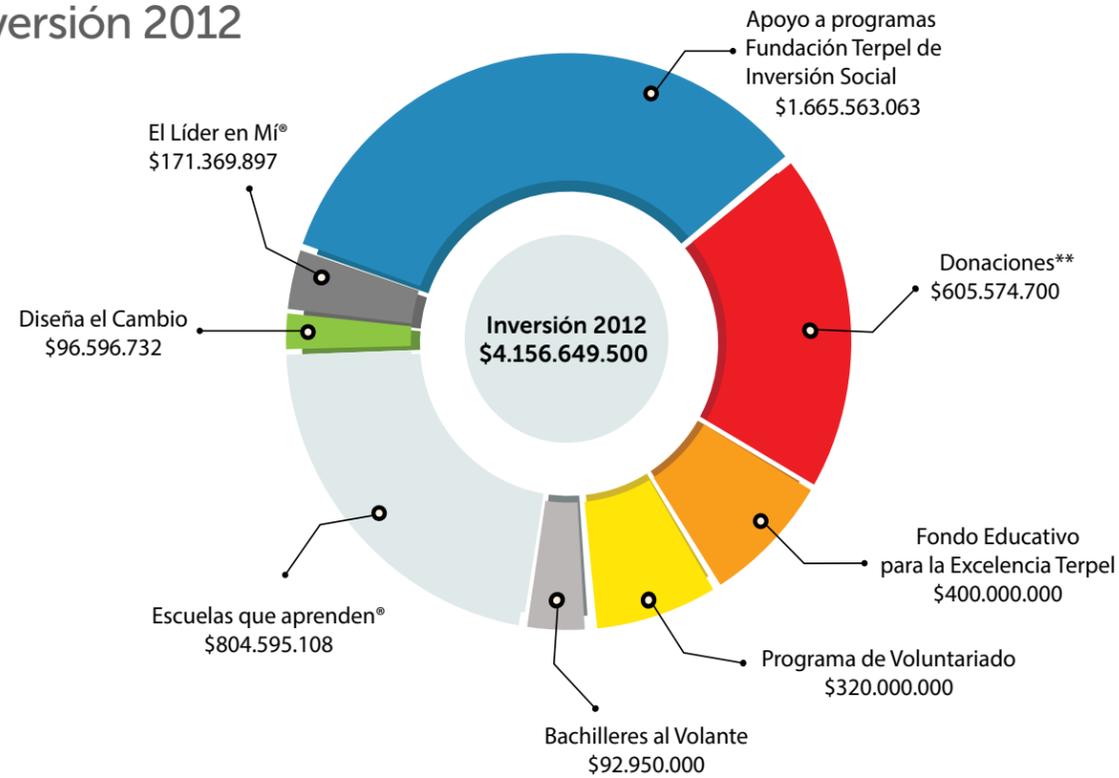
A través de la Fundación Terpel aportamos a la formación y construcción de un futuro sostenible y prometedor para nuestros niños y jóvenes. Con la ejecución de diferentes programas mejoramos la calidad de su educación y fomentamos las habilidades de desarrollo y liderazgo. Nuestra cobertura alcanza 20 departamentos del país, con cerca de 125.000 beneficiarios.

El programa de Voluntariado Corporativo, con una inversión de más de trescientos millones de pesos, apoya y promueve el crecimiento y nuevas oportunidades en las familias de todas las regiones de Colombia. Nuestros colaboradores ejercen un rol transformador en estas comunidades, se convierten en aliados comprometidos con los nuevos proyectos innovadores.

## Inversión 2011

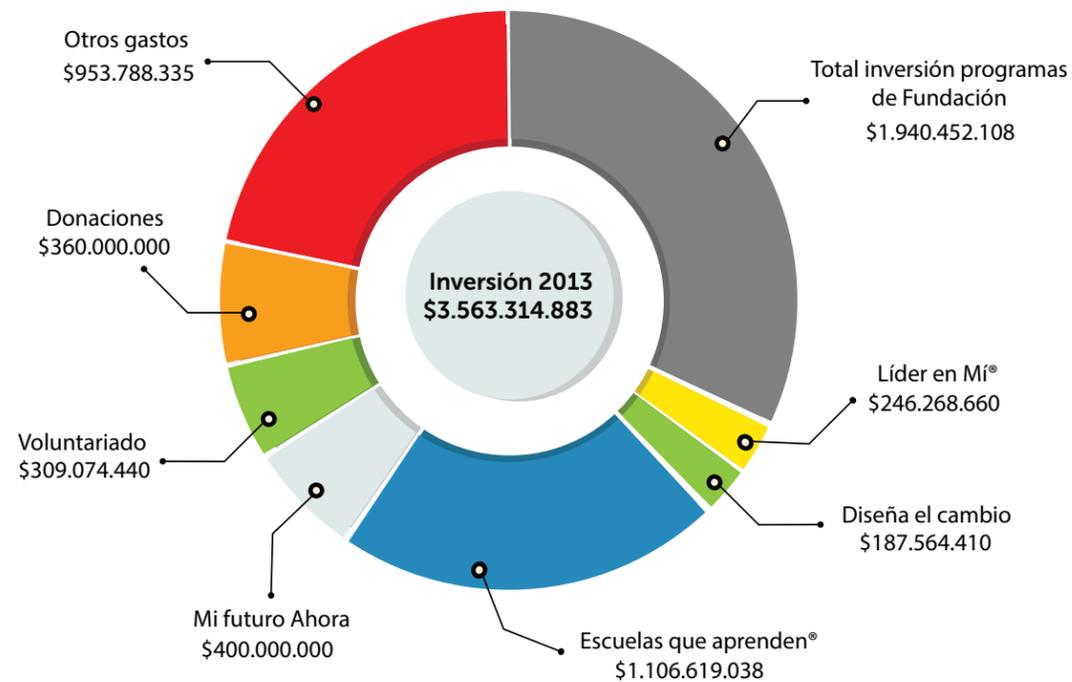


## Inversión 2012



\* No incluye excedentes 2011 579.931.772 pesos  
 \*\*No incluye donaciones en especie

## Inversión 2013

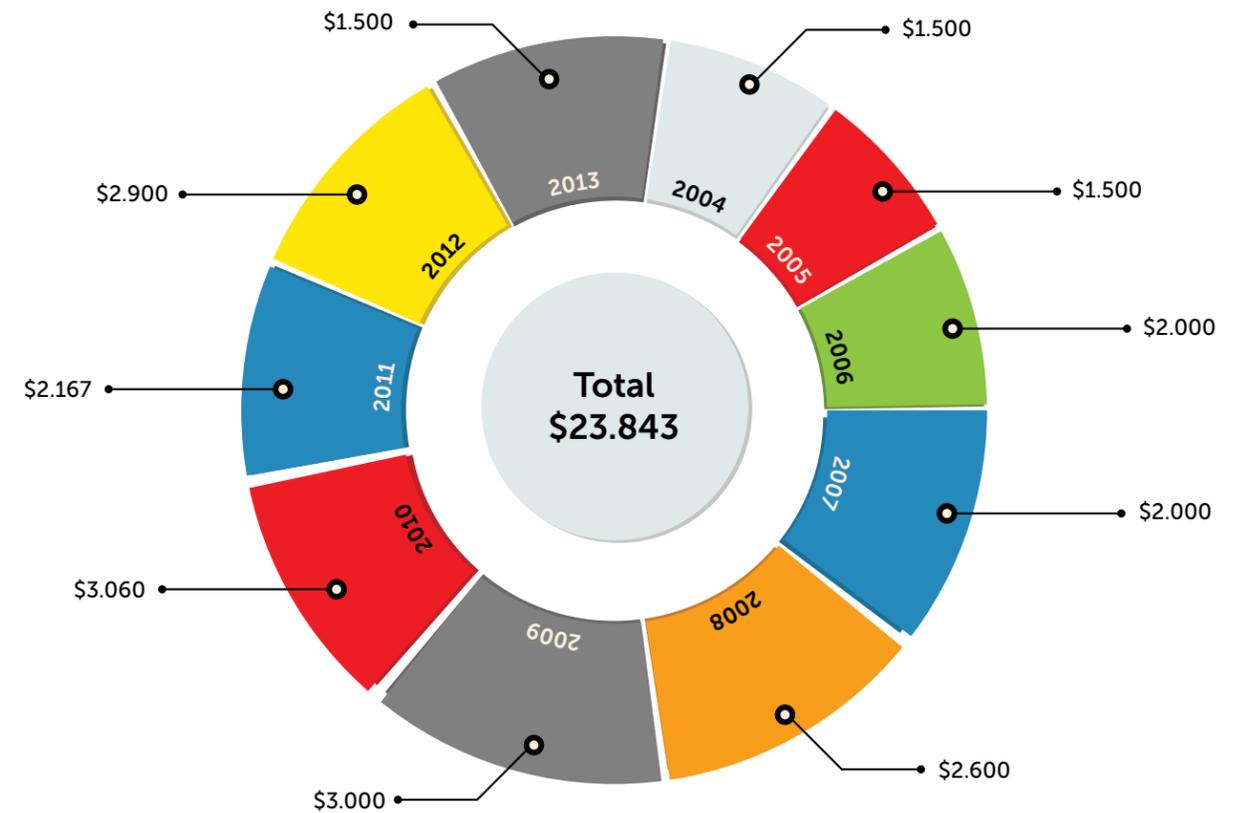


## Fundación Terpel

En Terpel hemos crecido de la mano de los colombianos, nuestra principal motivación en el ámbito social, es aportar a la construcción de un mejor país, por ello implementamos iniciativas sociales que nacen de nuestra visión corporativa y se articula en la Fundación Terpel, la cual tiene como foco aportar a la mejora en la calidad de la educación en Colombia.

En la Fundación Terpel como aliados del país, contribuimos a la construcción de un mejor futuro para Colombia. Estamos convencidos de que a través del fortalecimiento de la calidad de la educación, es como vamos a lograr cerrar brechas sociales, tener un país más equitativo, mejor educado y altamente competitivo, apostándole a formar una nueva generación de colombianos líderes.

## Histórico donación Terpel a programas Fundación Terpel 2004-2013 (cifras expresadas en millones COP)



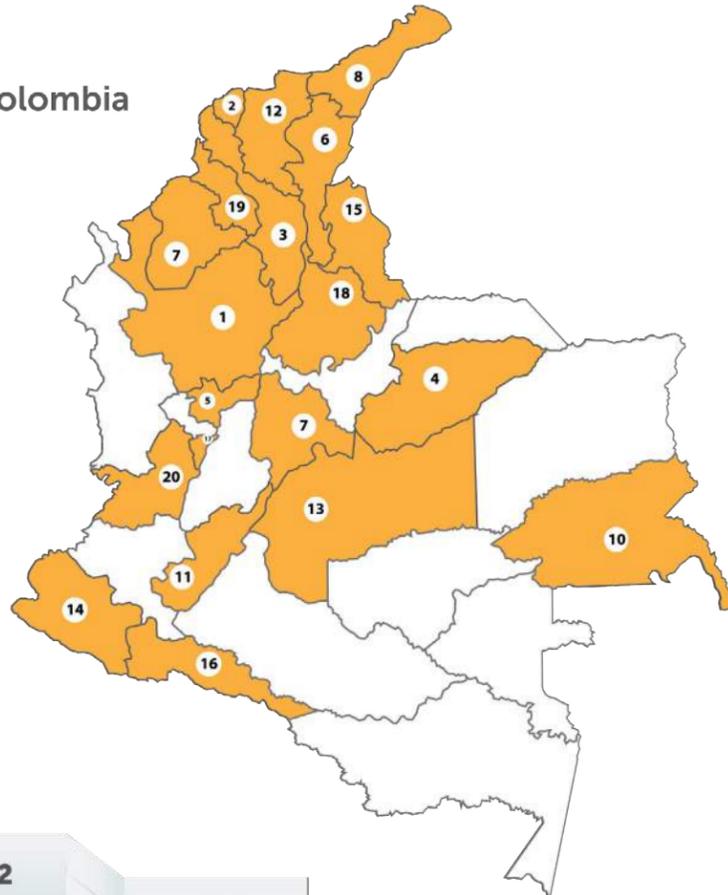
En 2013, duplicamos la presencia en los municipios del país, pasando de 13 a 28. Nuestros aportes se evidencian en nuestra cobertura de cerca de 127.000 beneficiarios entre niños, jóvenes, docentes y padres de familia, con quienes hemos desarrollado estrategias educativas y programas enfocados en el liderazgo y el acceso a la formación

superior. Creemos que el fortalecimiento de las competencias en educación básica es esencial para mejorar la calidad de vida y aprovechar el potencial de muchos niños y niñas que cuentan con escasos recursos económicos.

## Cobertura Fundación Terpel

### 20 departamentos en Colombia

1. Antioquia: Itagüí y Medellín
2. Atlántico: Barranquilla y La Aguada Malambo
3. Bolívar: Cartagena
4. Casanare: Yopal
5. Caldas: Manizales
6. Cesar: Bosconia
7. Córdoba: Montería
8. Cundinamarca: Bogotá
9. La Guajira: Riohacha
10. Guainía: Puerto Inírida
11. Huila: Neiva y Tesalia
12. Magdalena: Santa Marta
13. Meta: Villavicencio y Barranca de Upía
14. Nariño: Villavicencio y Pasto
15. Norte de Santander: Cúcuta
16. Putumayo: Mocoa y La Dorada
17. Quindío: Armenia
18. Santander: Bucaramanga
19. Sucre: Sincelejo
20. Valle del Cauca: Cali, Yumbo y Buga



Año	2012	2013
Estudiantes	50.000	125.000
Docentes	900	2.000
Padres de familia	500	500
Municipios del país	13	28



### Hitos 2013

- Nuestros modelos y metodologías se consolidaron como una herramienta pertinente para el mejoramiento de la calidad de la educación.
- Ampliamos el espectro de nuestros programas, facilitamos el acceso de los promotores de las EDS y de sus hijos a la educación técnica y tecnológica, brindándoles apoyo financiero en matrículas y manutención, así como acompañamiento psicológico y asesoría profesional.
- Llegamos a 28 ciudades y municipios del país con programas pedagógicos de alto impacto, siendo consecuentes con nuestro compromiso regional.



### Sueños 2014

- Como aliados de Colombia, queremos expandir nuestro sueño y llegar a más de ciento cuarenta mil beneficiarios.
- Ser reconocidos por el compromiso de la Fundación Terpel con la calidad de la educación del país desde el 2004.
- Expandir nuestra cobertura y presencia de la Fundación a las regiones más apartadas del país. (seis regiones del país: Caribe, Insular, Orinoquía, Amazonía, Andina, Pacífica).



## Nuestros Programas

Estamos comprometidos con el progreso de Colombia, fortalecemos las competencias básicas y de liderazgo en niños y jóvenes estudiantes en condición de vulnerabilidad, con programas educativos de alto impacto. Para

## Escuelas que Aprenden®

Escuelas que aprenden®, es un programa con el cual la Fundación Terpel contribuye al mejoramiento de la calidad de la educación. Esta iniciativa la realizamos en conjunto con el trabajo de rectores, docentes y padres de familia para

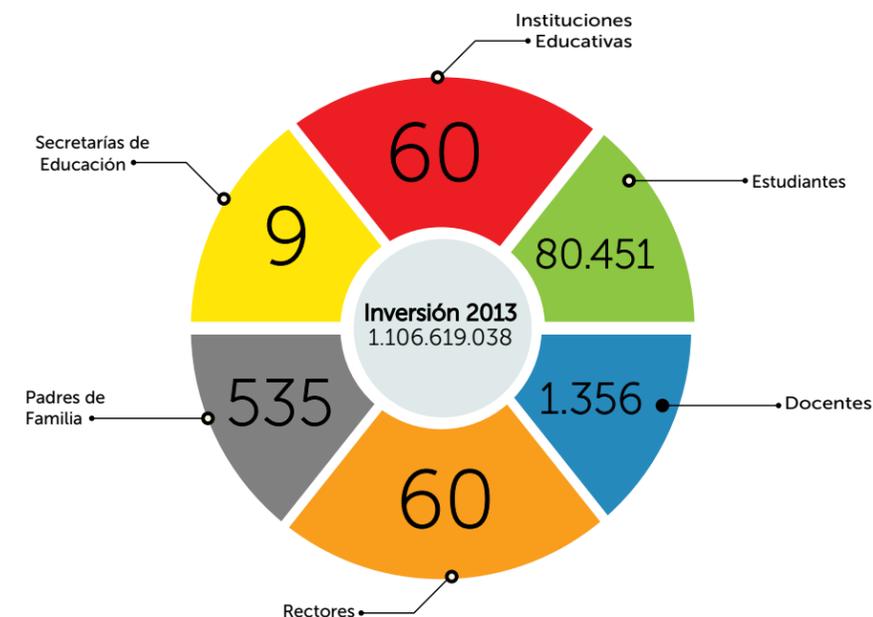
mayor información sobre los programas de Fundación Terpel, consulte su informe de gestión 2013.

fortalecer las instituciones educativas e impactar positivamente la enseñanza que reciben los niños de primaria en matemáticas y lenguaje, áreas del conocimiento que aportan el razonamiento lógico y las habilidades de comunicación.

1. Montería
2. Cúcuta
3. Neiva
4. Buga
5. Villavicencio
6. Armenia
7. Barrancabermeja
8. Florencia
9. Quibdó

A través de procesos de formación y acompañamiento en las instituciones hemos fortalecido temas como liderazgo, trabajo en equipo, autoevaluación y planes de mejoramiento institucional, diseño curricular, la creación de

escuelas de padres de familia y estrategias pedagógicas para el desarrollo de competencias básicas en matemáticas y lenguaje.



## El Líder en Mí®: siete pasos para triunfar

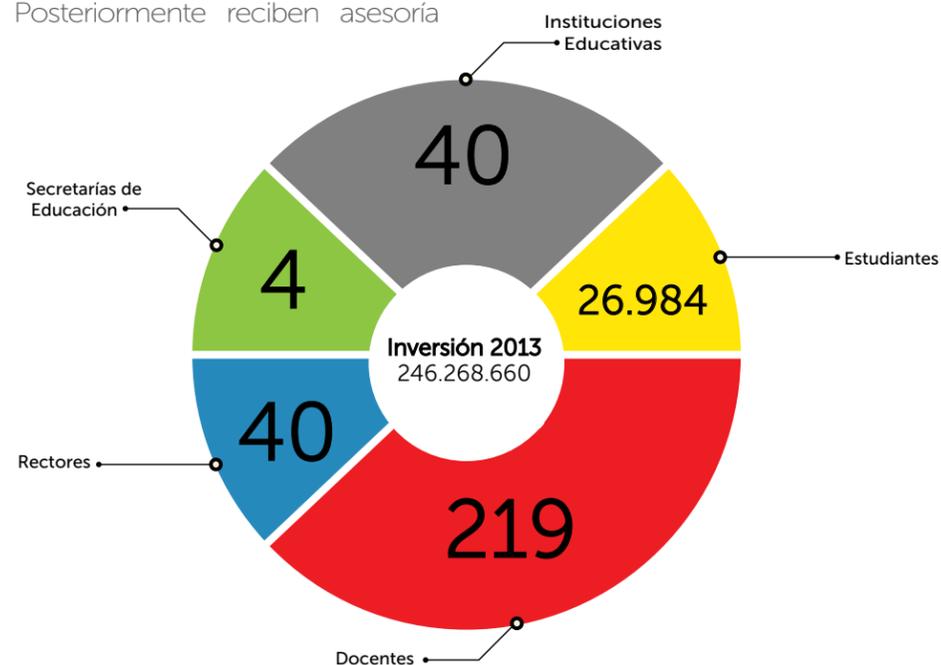
El líder en Mí® es un modelo de liderazgo basado en los siete hábitos de la gestión eficaz de Franklin Covey Co®, dirigido a directivos docentes y docentes de colegios oficiales, quienes les transmiten estos conocimientos a los niños y niñas

de primaria en sus actividades educativas. Con esta iniciativa buscamos formar a docentes y niños, en las habilidades y hábitos requeridos para despertar el liderazgo en la escuela, la familia y la comunidad.

1. Medellín
2. Manizales
3. Riohacha
4. Facatativá

Realizamos talleres de formación a docentes y directivos docentes, quienes conforman un equipo de expertos en la implementación de los siete hábitos. Posteriormente reciben asesoría

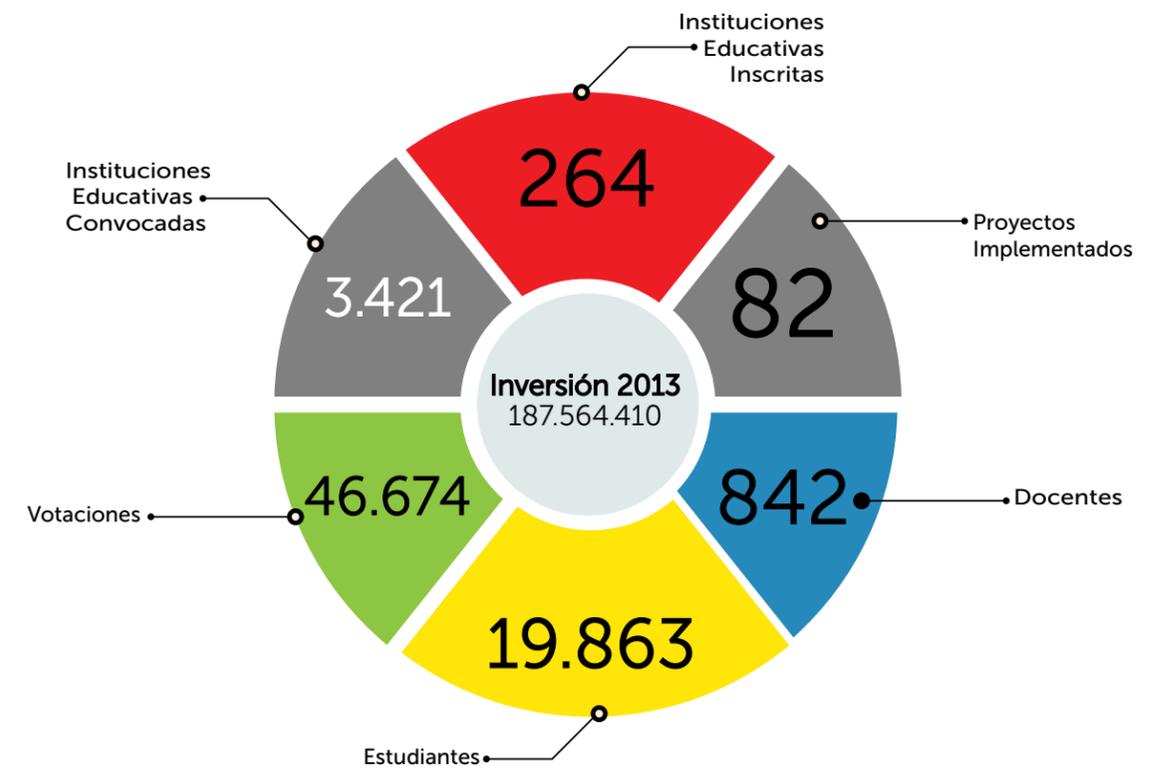
y acompañamiento en la ejecución de las actividades para consolidar a la institución como un modelo de excelencia en liderazgo.



## ¡Mi Futuro Ahora!

Nuestro propósito con este programa piloto es apoyar la formación técnica y tecnológica de los hombres y mujeres que trabajan en las EDS oro y plata del programa PITS como isleros, o para sus

hijos a través de la financiación del 80% del valor total de una carrera.



## Diseña el Cambio: un manual para cambiar el mundo

Diseña el Cambio es un Concurso Mundial de instituciones educativas, cuyo objetivo es ofrecer a niños y jóvenes la oportunidad de experimentar la posibilidad de cambiar su entorno a partir de sus propias ideas. Desde la Fundación Terpel ofrecemos una metodología a los rectores, docentes y estudiantes de las instituciones

educativas oficiales del país, que los invita a vivir un proceso de diseño para capacitar a los niños y jóvenes a expresar y hacer realidad sus propias ideas para cambiar el mundo, en cuatro sencillos pasos "Siente, Imagina, Haz y Comparte".

Las instituciones educativas finalistas del programa Diseña el Cambio, ubicadas en diferentes municipios del país, fueron premiadas por la Fundación Terpel con un aula virtual, como un

reconocimiento al esfuerzo, la creatividad y el impacto que tuvieron en su comunidad.

1. Antioquia: Itagüí y Medellín
2. Atlántico: Barranquilla y La Aguada Malambo
3. Bolívar: Cartagena
4. Casanare: Yopal
5. Caldas: Manizales
6. Cesar: Bosconia
7. Córdoba: Montería
8. Cundinamarca: Bogotá
9. La Guajira: Riohacha
10. Guainía: Puerto Inírida
11. Huila: Neiva y Tesalia
12. Magdalena: Santa Marta
13. Meta: Villavicencio y Barranca de Upía
14. Nariño: Imués y Pasto
15. Norte de Santander: Cúcuta
16. Putumayo: Mocoa y La Dorada
17. Quindío: Armenia
18. Santander: Bucaramanga
19. Sucre: Sincelejo
20. Valle del Cauca: Cali y Yumbo



## Voluntarios Terpel al servicio de Colombia

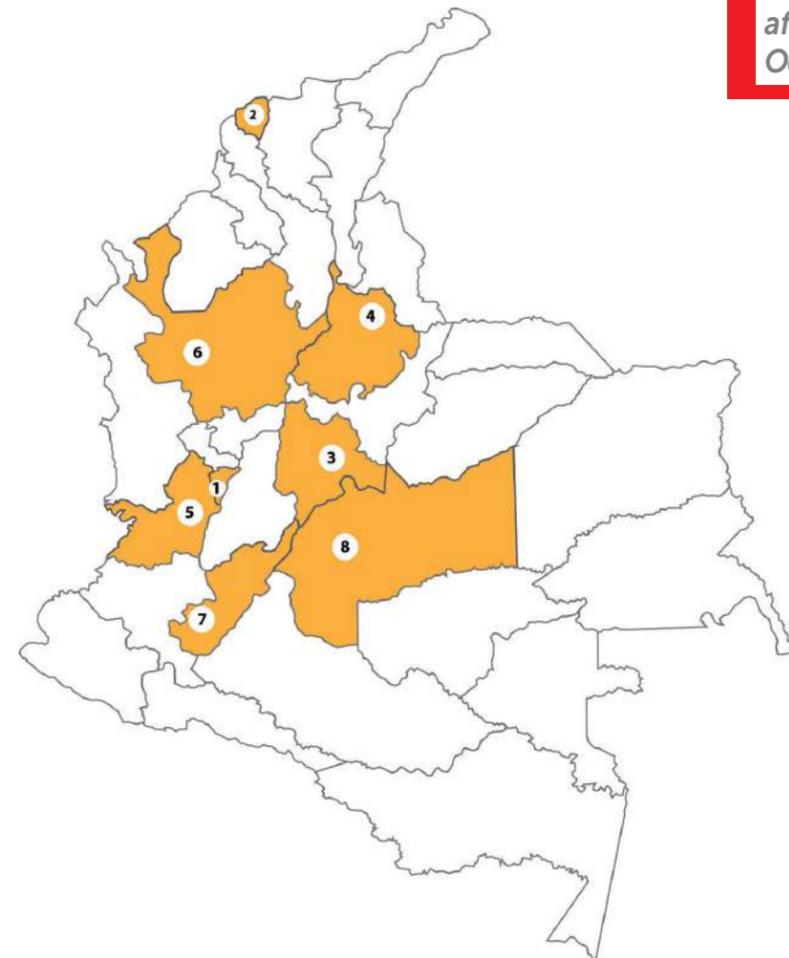
Nuestro propósito de servir a la comunidad y de ser el Aliado País en los lugares en donde realizamos operaciones, se hace realidad a través de nuestros voluntarios, los más de 400 miembros del equipo Terpel que durante 2013 generosamente compartieron su tiempo y sus energías con las comunidades educativas de nueve instituciones de escasos recursos, en cada una de nuestras regionales.

A la fecha hemos logrado contribuir a mejorar la calidad de vida de los estudiantes y las comunidades

aledañas a estas instituciones, a través de la renovación de la infraestructura física de los colegios, con acciones como la pintura de paredes y murales, la adecuación de las bibliotecas, la remodelación de los baños y los jardines y el impulso de jornadas de lectura de cuentos. Estas son algunas de las actividades que nuestro voluntariado ha desarrollado, demostrando así nuestro compromiso con el bienestar de la sociedad.



*“Hacer voluntariado en familia en la escuela de Manizales nos ha sensibilizado mucho. Allí se aprenden vivencias que nos cuentan los niños de la comunidad” afirmó Mayerly Castillo Voluntario Occidente-Centro.*



### Regiones Beneficiadas

1. Armenia
2. Barranquilla
3. Bogotá
4. Bucaramanga
5. Cali y Buga
6. Manizales y Medellín
7. Neiva
8. Villavicencio



Beneficiarios	8,500
Voluntarios	400
Jornadas de Voluntarios	25
Ciudades	10
Colegios	9

### Aliados

- Pintuco
- Corona
- Fundación Catalina Muñoz

En 2013 realizamos el mejoramiento de nueve instituciones educativas en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Buga, Cali, Manizales,

Medellín, Neiva y Villavicencio, estas son nuestras cifras y resultados:

#### Institución Educativa Santa María de la Cruz

Desmante de cubierta existente, reforzamiento estructural con vigas de amarre.  
Montaje de muros cuchilla e instalación de nueva cubierta.

#### Institución Educativa La Milagrosa

Instalación de enchape en piso y muro de batería sanitaria No. 1.  
Instalación de tanque de 1000 litros para abastecimiento a la red hidráulica de la batería sanitaria No.1 y No. 2.

#### Institución Educativa Eugenio Pacelli–Sede B

Resanes en muros y pintura de salones, cocina, comedor y sala de informática. Pintura de cielos rasos, fachadas y puertas.  
Enchape e instalación de un baño.

#### Institución Educativa Carlos Albán

Desmante de marcos y puertas deterioradas. Instalación de puertas nuevas.  
Demolición de enchapes e instalación de nuevo enchape.

#### Institución Educativa El Caguán

Resanes en muros, pañete impermeabilizado. Suministro e instalación de puertas en baños.  
Enchapes de muros y pisos e instalación de aparatos sanitarios.  
Pintura e instalaciones hidráulicas.

#### Institución Educativa Técnico Industrial

Resanes en muros. Cambio de grifería. Se instalaron registros para separar las aguas de suministro de cada batería sanitaria. Se adecuaron redes de suministro y red sanitaria para evitar las fugas existentes. Adecuación e instalación de puertas en baterías sanitarias.

#### Institución Educativa Ángel Cuadros

Adoquinamiento de acceso principal de la institución educativa. Cambio de enchape deteriorado en baterías sanitarias. Pintura en la parte superior de los muros de baterías sanitarias. Cambio de aparatos sanitarios deteriorados en baterías sanitarias.

#### Institución Educativa Manuel María Mallarino

Construcción de batería sanitaria. Construcción de columnas y vigas de amarre en concreto. Construcción de poceta en la parte lateral del muro de batería sanitaria. Instalación de perfiles metálicos como estructura de cubierta. Instalación de cubierta en fibrocemento.

#### Institución Educativa Facundo Navas –Sede C

Desmante de cubierta. Demolición de muros. Excavaciones. Mampostería en bloque. Fundido de Vigas de cimentación. Columnas, configuración estructural de baños y aula de clase.

Además del apoyo de nuestro equipo Terpel, estas jornadas de remodelación se realizaron en conjunto con Corona, la Fundación Catalina Muñoz y estudiantes, personal de mantenimiento, profesores y directivas de las instituciones educativas.

Adicionalmente, realizamos una jornada ambiental en cada institución enfatizando en:

- Charlas de inducción sobre adecuación de botellas, preparación de tierra para cultivo, siembra y mantenimiento de huerta.
- Preparación de tierra para cultivo.
- Adecuación de materas.
- Construcción de materas colgantes con botellas recicladas.

- Siembra de semillas de hortalizas.
- Retiro de pintura deteriorada, limpieza y pintura de muros para ubicar las materas colgantes.
- Limpieza de llantas a utilizar.



## Donaciones

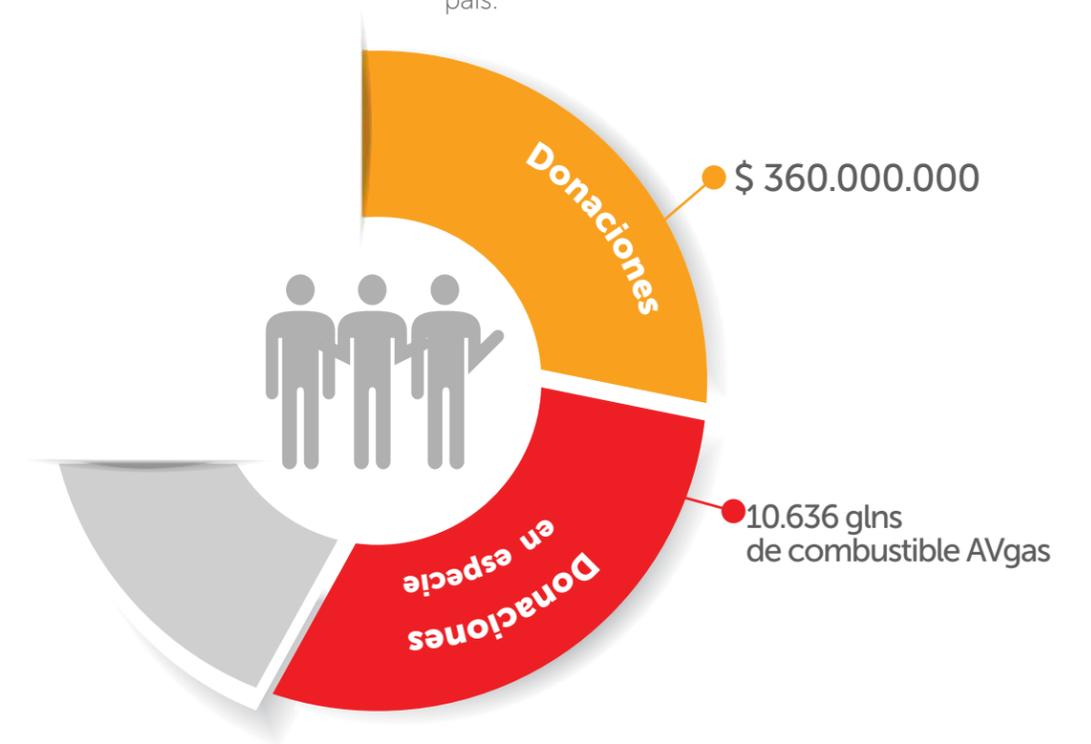
Somos conscientes de la difícil situación de carácter económico y social que muchas de las regiones de Colombia viven, por ello, parte de

nuestras donaciones son destinadas con el fin de mejorar la calidad de vida en las comunidades.

## Patrulla Aérea Civil Colombiana (PAC)

Tal como venimos haciendo todos los años, donamos a la PAC combustible para movilizar médicos a todos los lugares donde el servicio de salud es precario o inexistente.

Cómo Aliados País, para nosotros es muy importante saber que con nuestro aporte son cada vez los niños, jóvenes, adultos y ancianos, quienes reciben atención médica y cuidan su salud gracias a la movilidad de esta patrulla por los rincones del país.



## Compromiso con nuestra comunidad

Cada uno de los proyectos desarrollados por nuestra organización presenta un análisis social, bajo el cual se realizan estudios de viabilidad con el objetivo de mitigar los riesgos o impactos en la

sociedad. En 2013 fueron analizados riesgos tales como el desplazamiento de las comunidades, el deterioro de recursos naturales, entre otros.



Aliados del  
**ENTORNO**

*Somos aliados de nuestro entorno, por ello gestionamos nuestros procesos de manera responsable, haciendo uso racional de los recursos naturales, protegiendo el medio ambiente, las comunidades y nuestros clientes. De esta manera, ejecutamos una operación segura, responsable y de calidad, enmarcada en nuestros Sistemas de Gestión.*

## Gestionamos nuestros procesos

Contamos con un Sistema de Gestión Integral en Medio Ambiente, Calidad y Seguridad, bajo las normas ISO 14001, 9001 y 18001 respectivamente, que son transversales a nuestras líneas de negocio y que nos permiten llevar a cabo una operación segura y con los mejores estándares de calidad que benefician a nuestros consumidores, protegen nuestra comunidad y el medio ambiente.

## Sistema Integrado de Gestión en Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC)

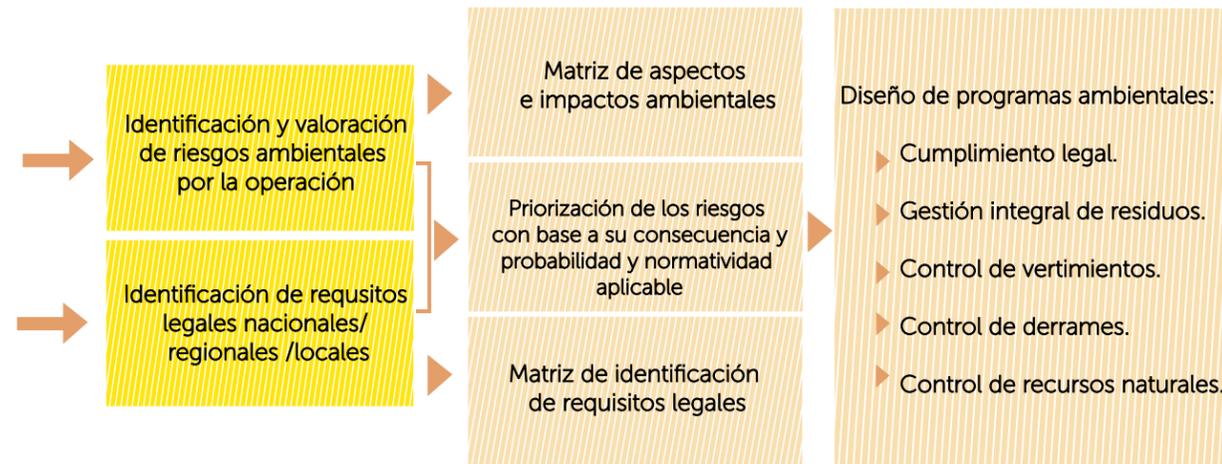
Nuestro Sistema Integrado de Gestión (SSAC) nos permite prevenir, controlar y mitigar los riesgos relacionados con la salud ocupacional, la seguridad industrial, el medio ambiente y la calidad de todos nuestros procesos en todos los países donde operamos.



## Sistema de Gestión ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental nos permite identificar los riesgos, evaluarlos, administrarlos y prevenirlos evitando impactos ambientales en la operación, el cual ha sido diseñado bajo el estándar de las normas NTC- ISO14001. Los

programas a través de los cuales se gestionan los riesgos ambientales y legales de la operación, están enmarcados por este Sistema y permiten el cumplimiento ambiental en nuestras actividades.



## Cumplimiento legal

Garantizamos el cumplimiento legal ambiental para nuestras diferentes operaciones, a través de las siguientes herramientas de identificación y seguimiento:

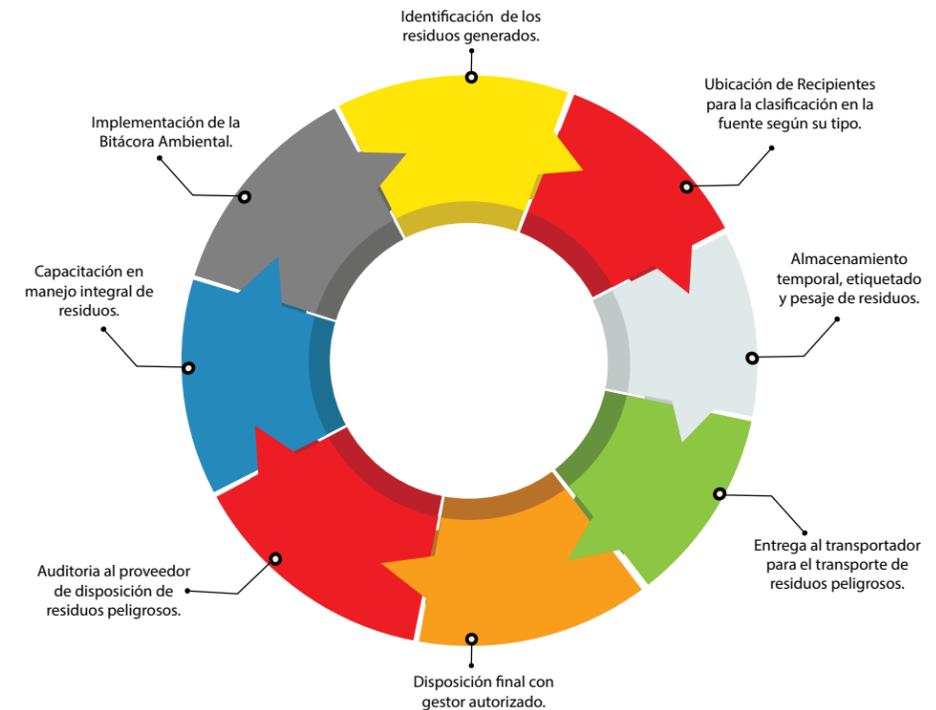


## Gestión integral de residuos

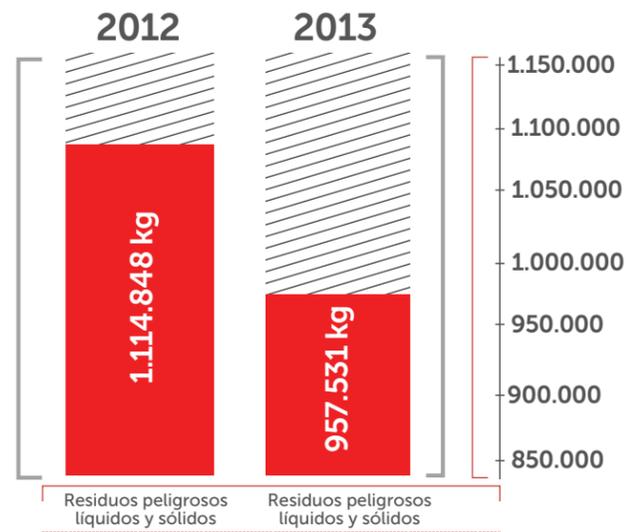
Contamos con un programa de gestión integral de residuos, transversal a nuestra operación que garantiza la correcta separación en la fuente, un adecuado almacenamiento temporal, una disposición correcta de los residuos peligrosos y no peligrosos, y una optimización de su generación, con el fin de minimizar su impacto en el entorno.

El proceso del programa de gestión de residuos es el siguiente:

Gestión integral de residuos. Aspectos materiales: Efluentes y residuos G4-EN23 y en la tabla GRI



# Colombia



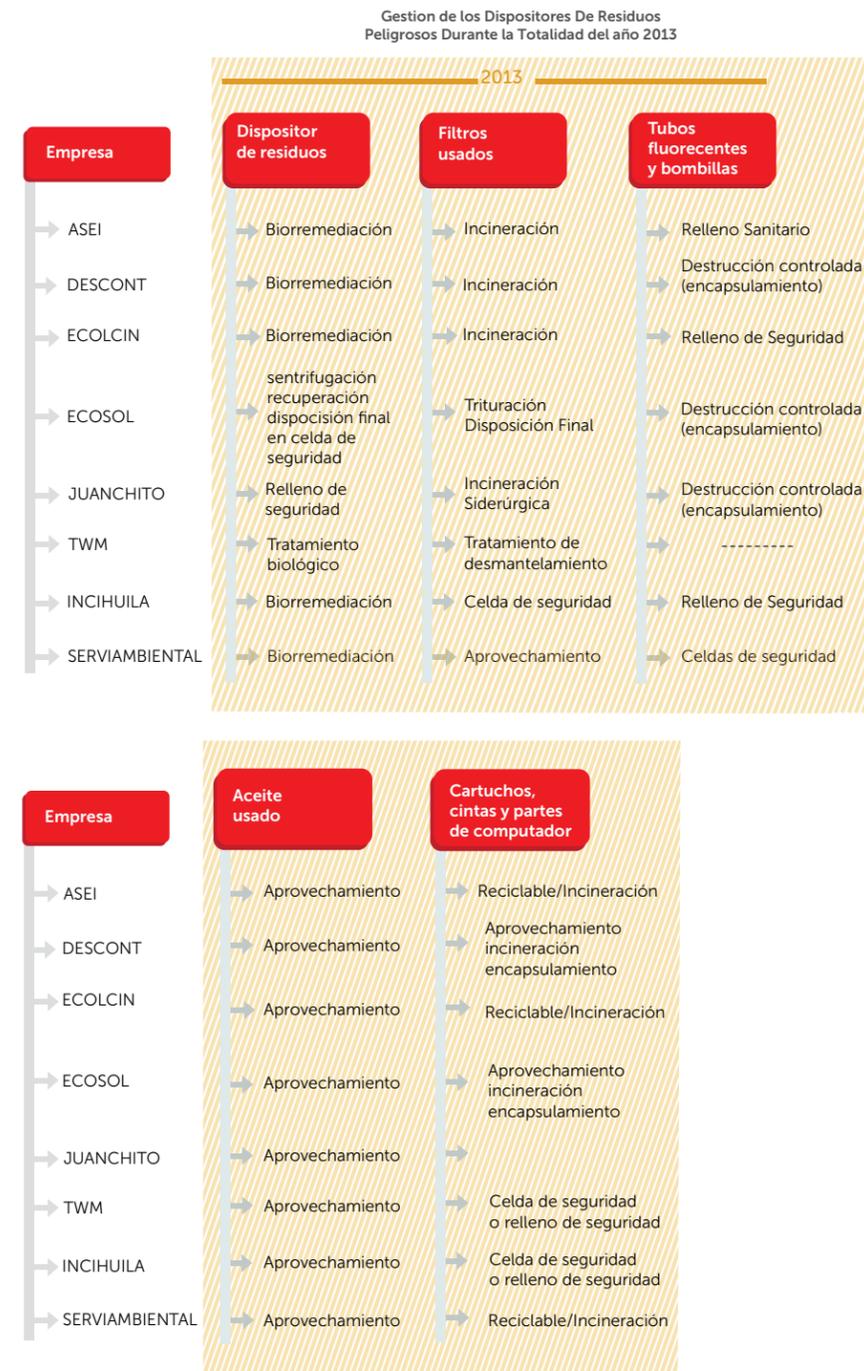
## Gestión de los dispositivos de residuos peligrosos durante la totalidad del año

Empresa	Dispositivo de residuos	Regional	Cantidad Kg
Organización Terpel	ASEI	Antioquia	8.893
	DESCONT	Bucaramanga	29.050
	CRUDESAN	Bucaramanga	37.998
	ECOLCIN	Sabana	716.532
	ECOSOL	Norte	6.282
	JUANCHITO	Occidente-Centro	5.868
	TWM	Sur	4.831
	INCIHUILA	Sur	1.581
	SERVIAMBIENTAL	Sur	3.280
	ORCO	Norte	52.122
	WDF	Occidente	26.608
	DESCONT	Fábrica	64.486
	<b>Total</b>		

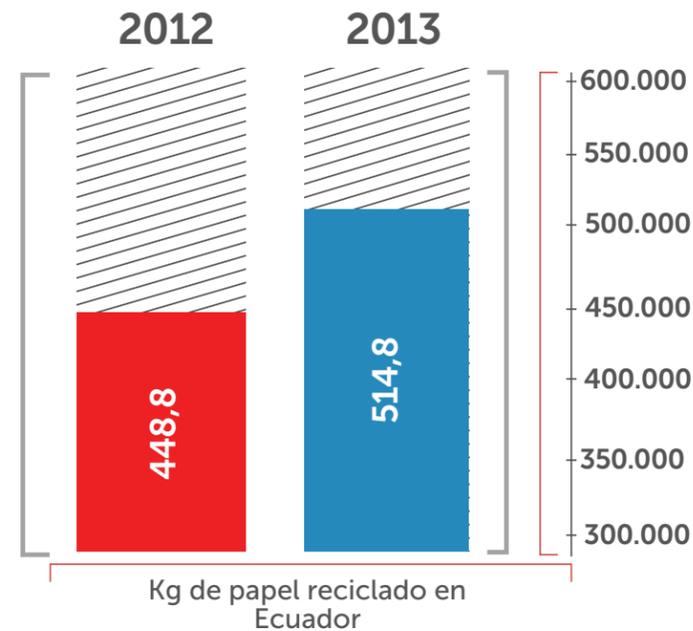
Teniendo en cuenta las características de estos materiales, contamos con gestores de residuos peligrosos que se encargan de su correcta disposición final, acción que reduce el riesgo de la salud de las personas y los impactos significativos en el medio ambiente. Anualmente evaluamos la

actividad de los gestores a través de auditorías especializadas, las cuales también nos permiten verificar el cumplimiento del marco normativo correspondiente y que han arrojado resultados positivos en materia de gestión.

## Tipos de residuos y métodos de tratamiento



## Ecuador



Dado que en Ecuador nuestra red de EDS es administrada bajo la modalidad de afiliación o concesión, sólo contabilizamos aquellos residuos de papel generados en las oficinas. En 2012, reciclamos 514,8 kg de papel, es decir, 14,7% más que en 2012.

## México

### Residuos peligrosos

- Generación 2013: 5000 lt de aceites y sólidos impregnados.
- Confinamiento y disposición.

### No peligrosos

- Orgánicos: 557m<sup>3</sup> los cuales se dispusieron de acuerdo con el tiro autorizado.
- Inorgánicos: 23,3m<sup>3</sup> dispuestos en el relleno sanitario.

## Perú

El principal residuo peligroso que generamos es el aceite usado, resultado de los cambios realizados en las EDS, su disposición final se realiza mediante

la acumulación en una zona de almacenamiento temporal de residuos peligrosos y luego es dispuesto en un relleno de seguridad.

### Tipo de residuo

### Peso (Tn)

Aceite Usado	1,236
Agua Contaminada con Hidrocarburo	0,556
Arena Contaminada	0,230
Combustible Contaminado	0,261
Papel y Plásticos Contaminados	0,045
Tierra Contaminada	0,180
Trapos Contaminados	0,565

En cuanto a los residuos no peligrosos, generamos en promedio 30 toneladas anuales de residuos domésticos en nuestras EDS, cuya disposición final es el relleno sanitario.

## República Dominicana

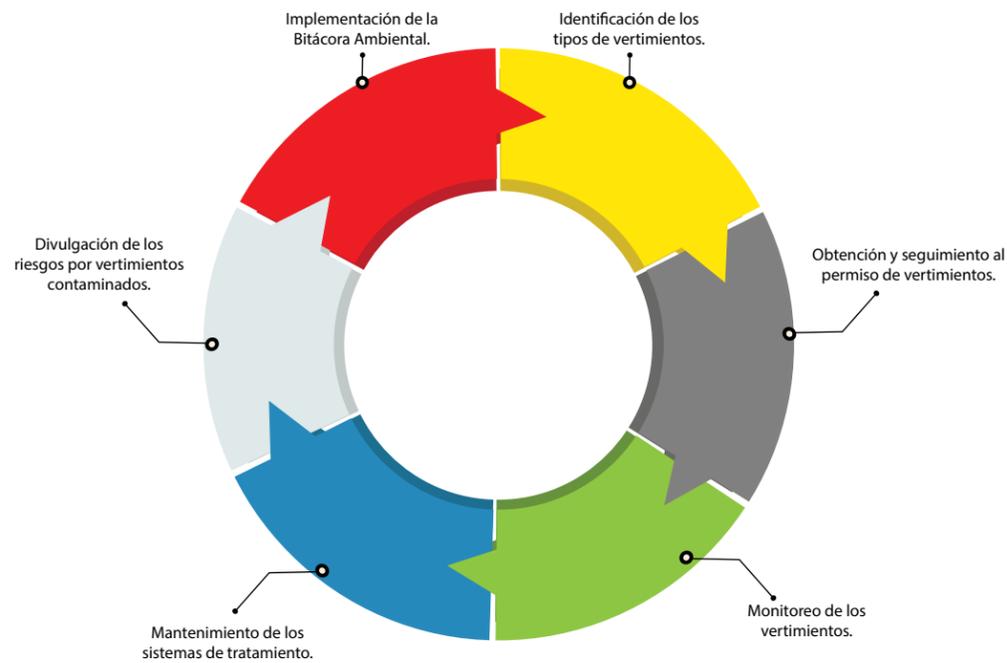
Todos los residuos peligrosos generados por nuestra operación en el aeropuerto y oficina, son acumulados en una zona de almacenamiento temporal de residuos peligrosos, para luego ser dispuestos en un relleno de seguridad.

En 2013, generamos un total de 3.073 toneladas de residuos peligrosos. Los residuos no peligrosos se dividen en residuos orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), en donde la producción anual es de 438 kg y 180 kg respectivamente.

## Gestión de vertimientos

Establecemos los controles y buenas prácticas operacionales para los vertimientos industriales y domésticos generados en nuestros centros de trabajo, con el fin de minimizar su impacto ambiental y cumplir con los requerimientos legales vigentes. El programa se basa en la implementación de las siguientes actividades:

Gestión de vertimientos Aspectos materiales: Efluentes y residuos G4-EN22 y en la tabla GRI



## Gestión de derrames

En coherencia con el compromiso corporativo de gestionar y minimizar los impactos negativos de nuestra operación sobre el medio ambiente, hemos desarrollado planes y herramientas que nos permiten vigilar y controlar a tiempo los derrames o fugas que se puedan presentar en los centros de trabajo.

Gestión de derrames  
Aspectos materiales:  
Efluentes y residuos G4-EN24 en la tabla GRI

En caso de que haya algún incidente, contamos con un Plan de Contingencia para responder oportunamente con acciones que minimicen los posibles impactos y que se caracteriza por:

- Contar con la aprobación de los entes ambientales correspondientes en cada centro de trabajo.
- Constante divulgación y socialización.
- Suministro de Kits de derrames y capacitaciones al personal sobre su adecuado uso.
- Realización de un simulacro anual de posibles derrames.
- Capacitación en la implementación de brigadas de emergencia.
- Desarrollo de espacios de socialización de las lecciones aprendidas, con el fin de evitar incurrir en futuros eventos ambientales ya presentados.
- Implementación de la Bitácora Ambiental.

Aunque ejercemos un detallado control de la operación y hacemos un monitoreo constante, no descartamos la ocurrencia de accidentes en el transporte de combustible por tierra, agua o poliductos. Como aliados del entorno, procuramos

trabajar de la mano de nuestros transportadores a fin de prevenir este tipo de eventos, por medio de espacios de formación en aspectos operativos, de seguridad y protección ambiental, tanto en carretera como en plantas de abastecimiento.

	2010	2011	2012*	2013**
Derrames con contaminación al recurso natural (número)	4	3	9	17
Derrames sin contaminación al recurso natural (número)	11	19	31	27
Total derrame de productos (número)	15	22	43	45
Total galones derramados	13.985	5.473	69.639	80.870,5

\*Colombia, Ecuador y Panamá  
\*\*Colombia, Ecuador, Panamá y Perú

	Colombia	Ecuador	Panamá	Perú
Derrames con contaminación al recurso natural (número)	13	0	4	-
Derrames sin contaminación al recurso natural (número)	27	0	-	1
Total derrame de productos (número)	40	0	4	1
Total galones derramados	35.861,5	0	44.970	39

## Control de recursos naturales

La reducción en el consumo de los recursos naturales es clave para nuestro entorno y operación. Optimizamos el consumo de agua, materiales y energía en los centros de trabajo mediante la generación de conciencia de

ahorro e implementación de campañas de reducción del consumo y uso eficiente de los recursos, evitando el desperdicio y prácticas inadecuadas.

### Gestión del agua

Contamos con este recurso para el correcto funcionamiento de los servicios que prestamos a nuestros consumidores, ya sea dentro de las EDS, en los servicios complementarios y/o en el desarrollo de productos ofrecidos como los lubricantes.

En todos los países donde operamos, el suministro de agua es prestado por las empresas de acueducto y en algunos casos realizamos captación de aguas pluviales con el fin de realizar un mejor aprovechamiento de este recurso.



### Consumo de agua en m<sup>3</sup>

	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	República Dominicana
2011	282.933	172	2.477	93.979	181	N/D
2012	467.341	167	2.946	125.271	188	N/D
2013	914.258,54	600	1.738.000	131.831,4	25,729	N/D

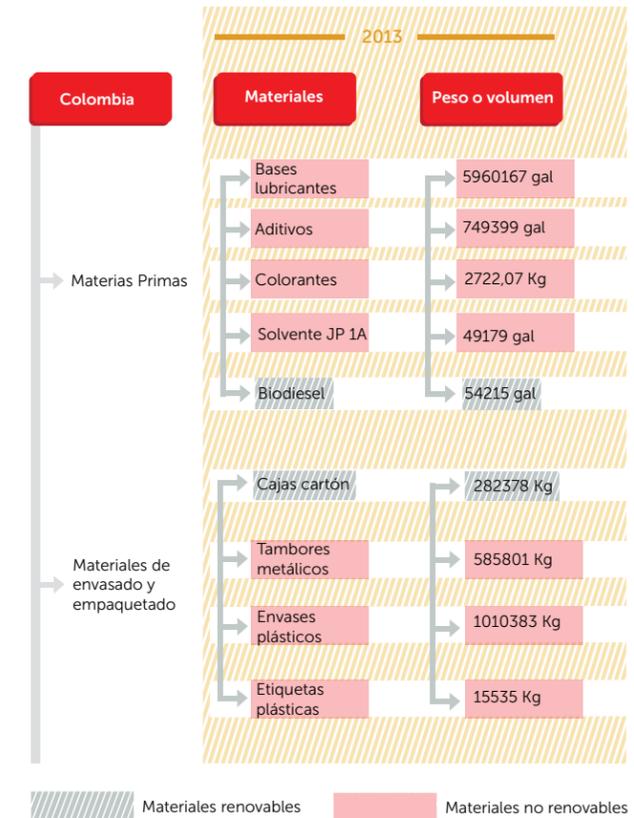
## Materiales

Dentro de nuestras operaciones, compramos materia prima y materiales de envasado y empaque para la elaboración de lubricantes en nuestra fábrica en Colombia. En México consumimos 7800 litros de aceite, el cual usamos para los mantenimientos

programados de los compresores instalados en las EDS.



### Colombia



**México**  
Materiales de envasado y empaquetado



**República Dominicana**



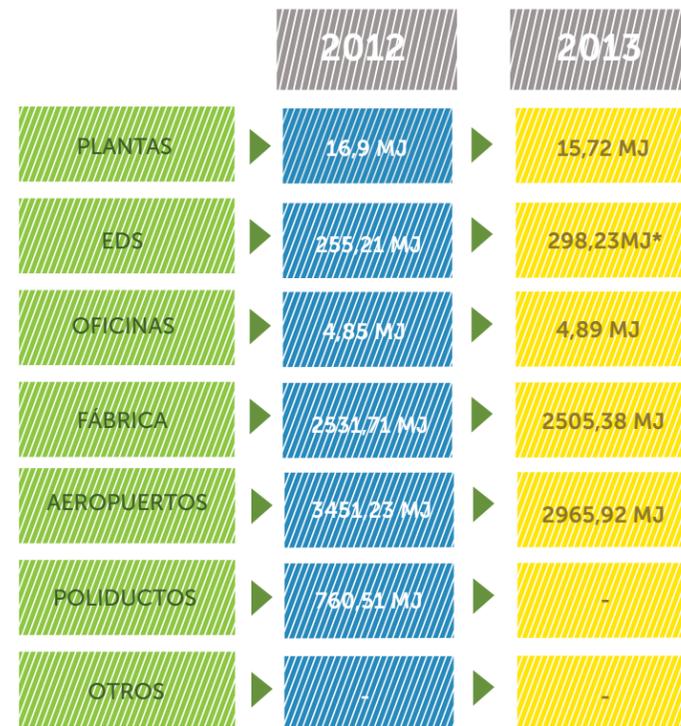
## Energía

Nuestro objetivo es disminuir en nuestros centros de trabajo el consumo de energía, para lograrlo, realizamos campañas de Energía Aspectos materiales: Energía G4-EN3, G4-EN5 y G4-EN6 en la tabla GRI información y motivación con este propósito



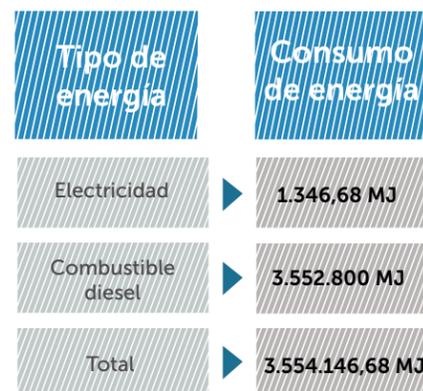
## Colombia

En cuanto a energía, hemos logrado importantes cambios de acuerdo con los objetivos fijados. En 2012 tuvimos un consumo de 7020,41 MJ y en 2013 de 5790,14 MJ, es decir, que gracias a nuestros esfuerzos presentamos una reducción de 18% frente al año anterior.



\*EDS líquidos: 279,15 MJ; EDS GNV: 19,08 M

## República Dominicana



Consumimos energía proporcionada por las empresas prestadoras de este servicio, y generada del diésel.

Para el resto de los países donde operamos el consumo de energía se realiza a través de la red de interconexión eléctrica.



## Intensidad energética



## Iniciativas para reducir el consumo de energía eléctrica

En Ecuador logramos reducir en 14.198,4 MJ el consumo de energía gracias a un estudio de iluminación que realizamos en 2012 en nuestras oficinas.

En Panamá instalamos luces LED en nuestras oficina, logrando reducir 641156,4 MJ en 2013 respecto a 2012.

En Perú, aumentamos la capacidad de almacenamiento del GNV en dos EDS con el fin de disminuir el número de arranques. Hemos logrado ahorrar aproximadamente COP \$4.000.000.



# Huella de carbono

Dentro de nuestro propósito de disminuir los niveles de emisiones de gases efecto invernadero (GEI), nos hemos puesto en la tarea de monitorear nuestra huella de carbono por medio de controles y estudios isocinéticos\* para medir el material particulado que se pueda producir.

Huella de carbono Aspectos materiales:  
Emisiones G4-EN15, G4-EN16 y G4-EN17 en la tabla GRI

## Colombia

En 2013, realizamos nuestra medición de la huella de carbono directa e indirecta. La mayor proporción de emisiones es generada por el transporte de nuestro

combustible (71,02%), seguido por la producción propia de energía (22,13%).

Concepto	Emisión año Kg	Emisión Anual Tn	Proporción %	Emisión alcance 1 Tn	Emisión alcance 2 Tn
Transporte Privado Propio	2.983.836	2.984	6,85%	2.984	-
Transporte Privado Contratado	30.942.423	30.942	71,02%	-	30.942
Transporte público aéreo	614,325	1	0,00%	-	1
Energía Procesos Propios	9.639.471	9.639	22,13%	9.639	-
<b>Total Huella Terpel</b>	<b>43.566.345</b>	<b>43.566</b>	<b>100%</b>	<b>12.623</b>	<b>30.943</b>
Emisión Colombia	-	126.410.000	0,03%	-	-
Emisión Suramerica	-	1.040.000.000	12,15%	0	-
Emisión Mundial	-	49.000.000.000	0,26%	0,00009%	-

\*Dichos estudios sirven para medir la cantidad de partículas que salen por una chimenea de proceso hacia la atmósfera

## Siembra de árboles

Somos aliados del entorno y como parte de nuestro esfuerzo por reducir la huella de carbono, durante el mes de diciembre regalamos a nuestros clientes, proveedores y aliados comerciales, una pequeña

planta, como representación de la siembra de 4000 árboles en un bosque natural que realizaremos en Baranoa, Atlántico.

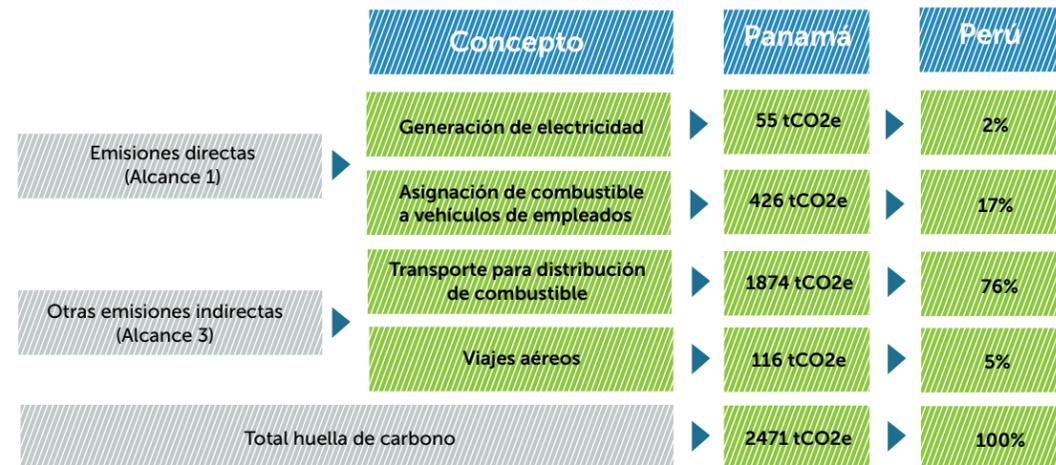
## Ecuador

Nuestra huella de carbono en Ecuador, registró un incremento en los kilómetros recorridos de los vehículos por nuestras actividades. En el año 2012 se

registró 43,78 tCO<sub>2</sub>e y en 2013 43,57 tCO<sub>2</sub>e con un aumento del 4,39%.

## Panamá

La huella de carbono en Panamá, fue de 2.471 tCO<sub>2</sub>e en 2013. El 76% de la huella de carbono de Panamá proviene del transporte para la distribución de combustible.



Con la instalación de luces led en nuestras EDS logramos reducir 54tCO<sub>2</sub>e.



## República Dominicana

En República Dominicana, nuestra huella de carbono por concepto de generación de energía fue de 8 tCO<sub>2</sub>e,

los gases detectados en el monitoreo, no exceden los límites de la ley ambiental.

## Otras emisiones

El resultado del muestreo que realizamos en Perú en nuestras EDS, nos indica que las emisiones de PM-10 y 2,5 que corresponden a la emisión de vehículos que entran y salen de las instalaciones.

En República Dominicana nuestras emisiones de NOX y SOX provienen de fuentes fijas, plantas eléctricas y de incendio. En 2013 la concentración de NOX fue de 314.35 mg/m<sup>3</sup>N y de SOX 34.95 mg/m<sup>3</sup>N.



## Gastos ambientales

Promovemos el cuidado de nuestros recursos naturales a través de los programas que llevamos a cabo en los países donde operamos.

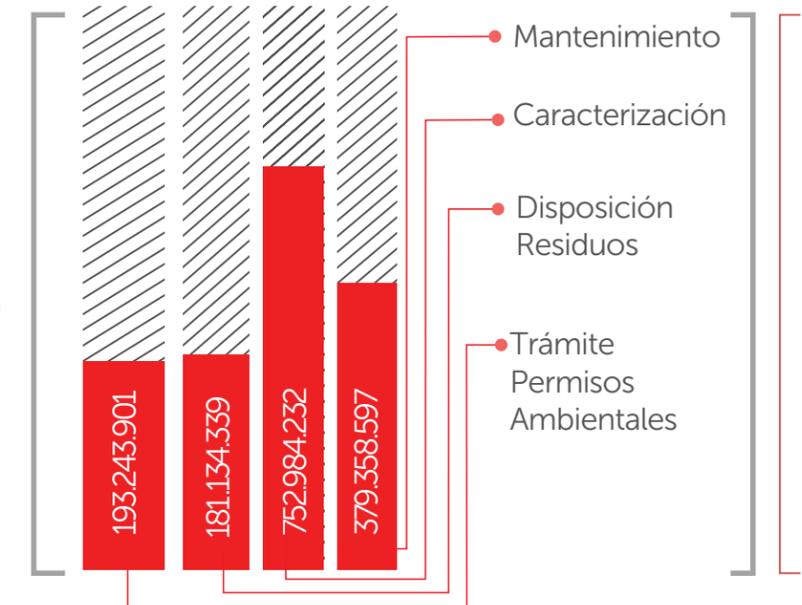


## Colombia

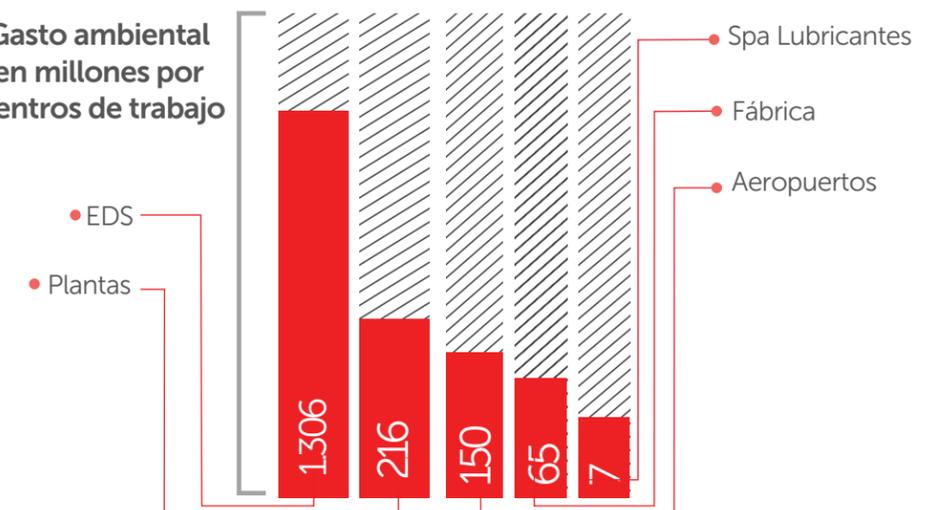
La inversión en gestión ambiental en Colombia, se caracteriza por cumplir con todos los requisitos normativos impuestos por la autoridad ambiental competente. El mayor monto de inversión es destinado a la disposición de residuos (752.984.232 COP). Seguido por los permisos ambientales, los cuales

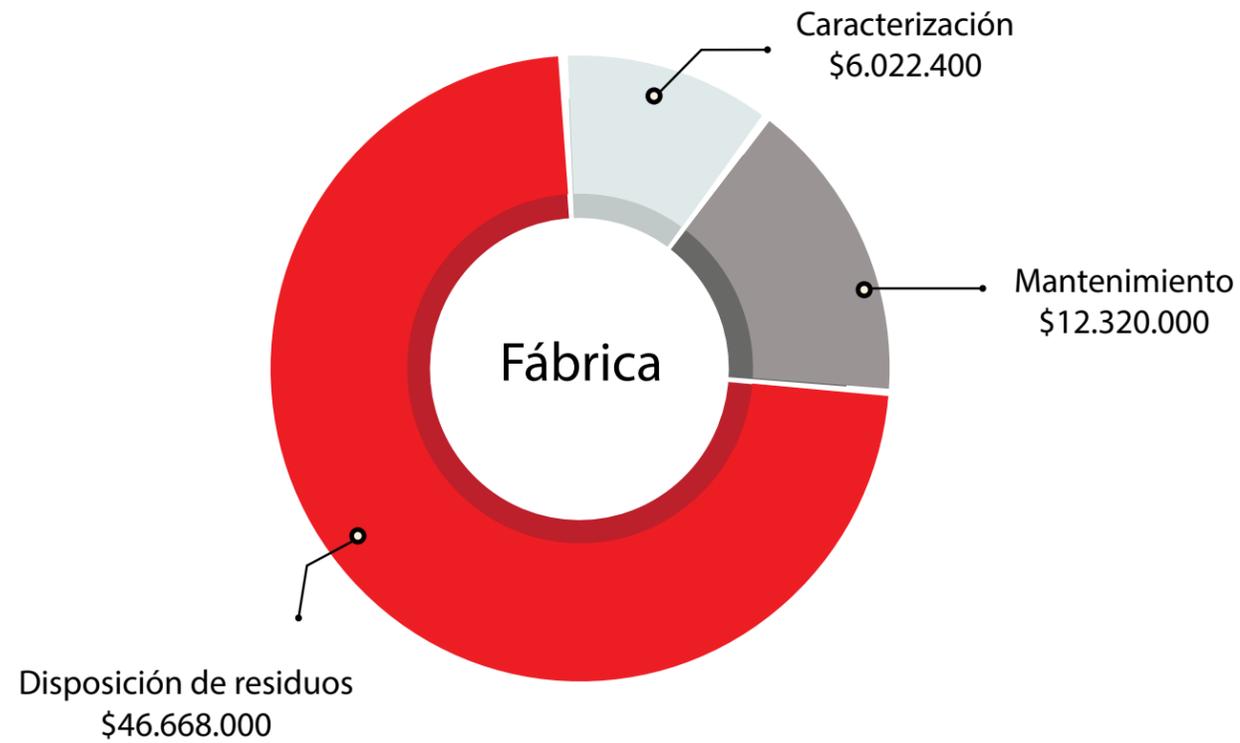
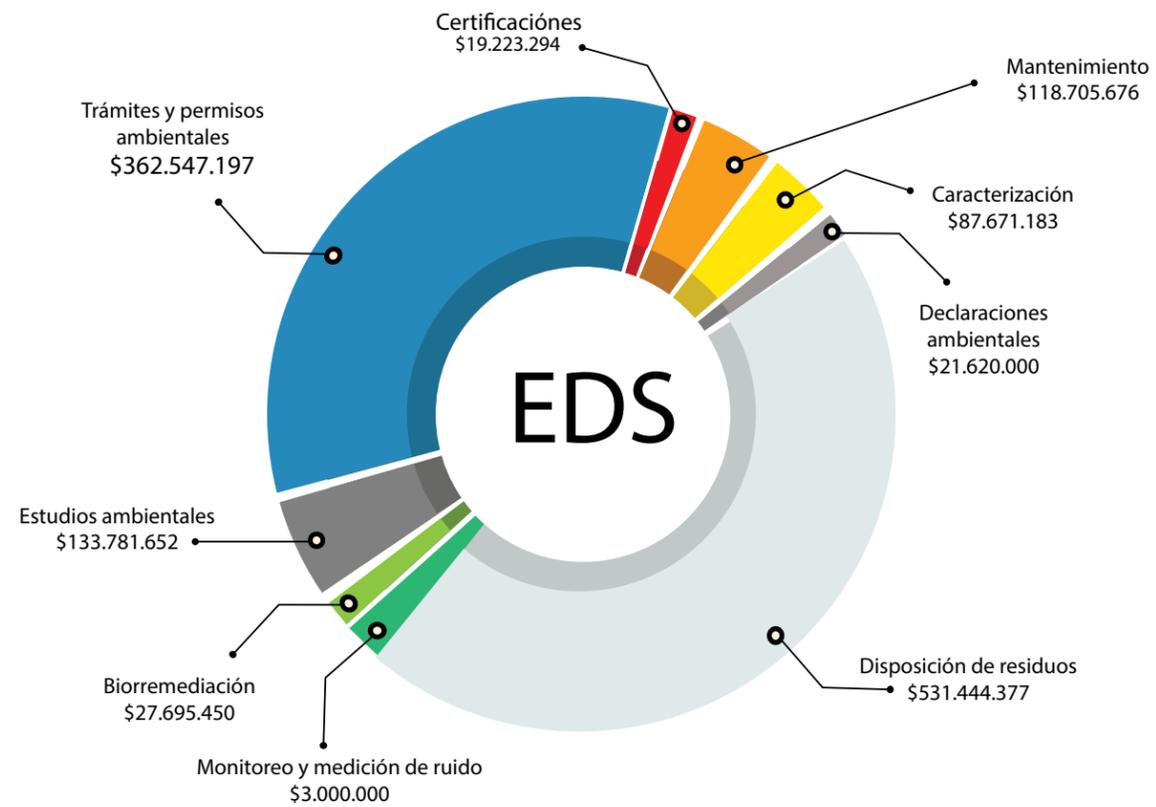
son fundamentales para el correcto funcionamiento de nuestros centros de trabajo.

Por Tipo de Gasto en Cop

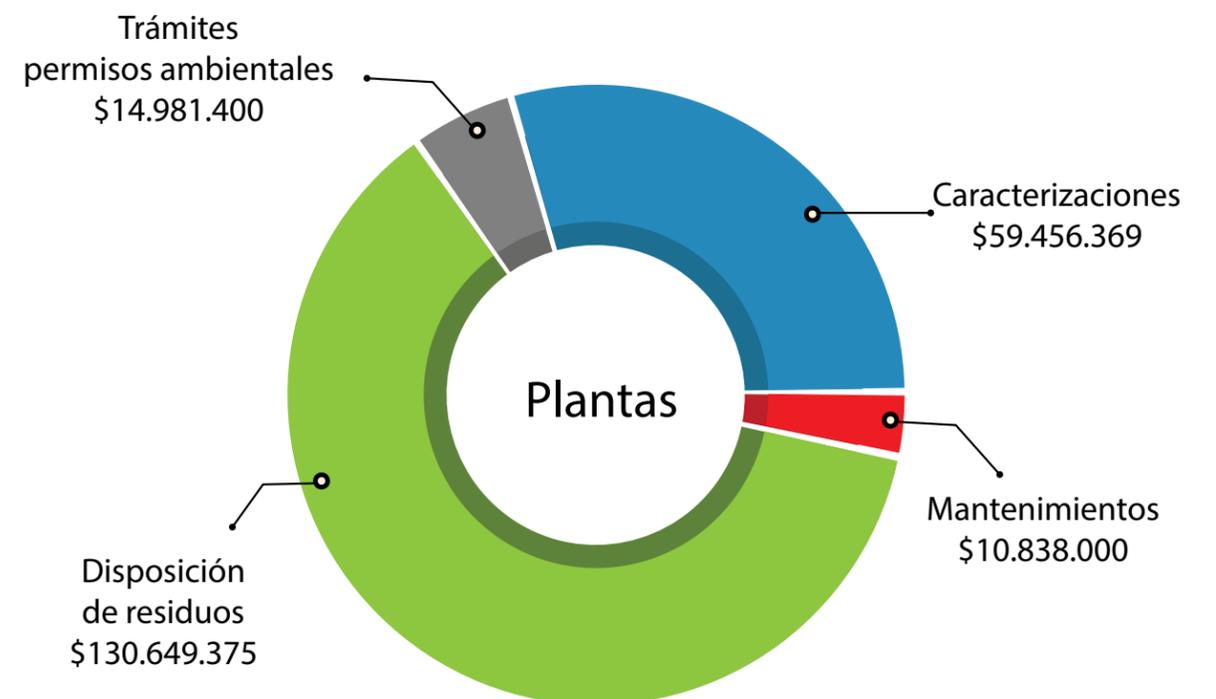


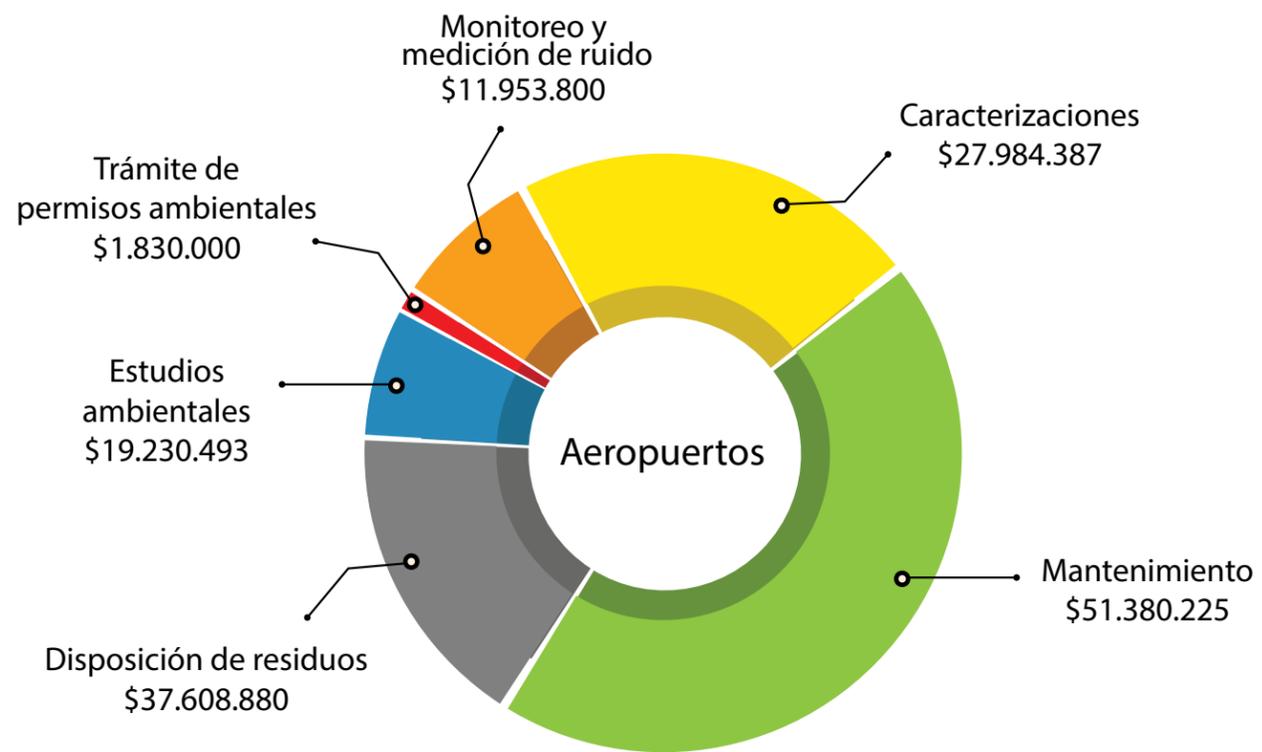
Gasto ambiental en millones por centros de trabajo





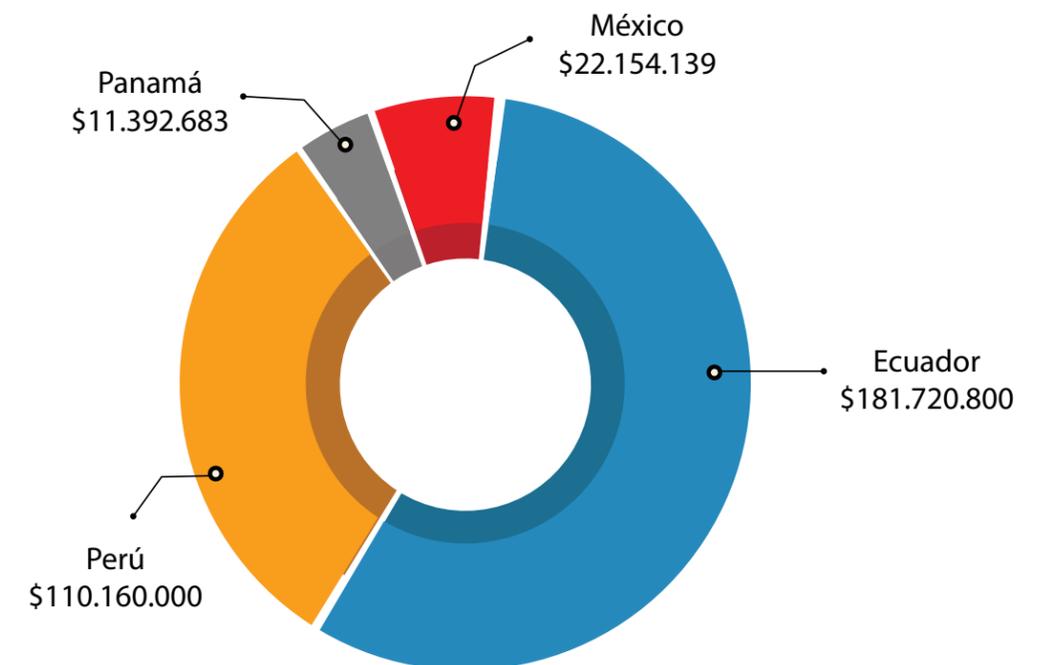
### PLANTAS





En cuanto a Ecuador, Perú, Panamá y México, la inversión en gestión ambiental las realizamos principalmente en los costos de manejo y tratamiento de residuos (peligrosos y no peligrosos), igualmente,

se ven involucrados los servicios externos, como caracterizaciones o permisos ambientales requeridos según la autoridad ambiental competente en cada país.



## Consumo responsable de combustible

En nuestro objetivo de contribuir al bienestar de nuestros consumidores, desarrollamos una gestión armónica e integrada de las dimensiones económica, social y ambiental de nuestro negocio, llevando a cabo iniciativas amigables con nuestro entorno, como la promoción del consumo responsable de combustible.

A través de este programa invitamos a nuestros consumidores a poner en práctica algunas sencillas acciones que inciden en la mejora de la movilidad y de la calidad del aire de las ciudades, al tiempo que alargan la vida útil de sus vehículos.





CON QUIÉN LO  
**HACEMOS**  
ALIADOS  
ESTRATÉGICOS





EQUIPO TERPEL:  
**NUESTRA GENTE  
 COMPROMETIDA CON EL SERVICIO**

Somos conscientes del rol fundamental que juega nuestra gente en este recorrido para llegar a ser la marca número uno en el corazón de los consumidores. El esfuerzo de nuestra gente por alcanzar la excelencia y su compromiso por brindar el mejor servicio, nos permiten reafirmar que sin ellos no hubiéramos logrado consolidarnos en la compañía que somos.

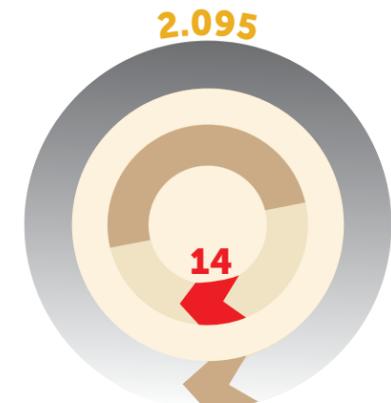
Tenemos la convicción de que para seguir recorriendo este camino juntos, debemos acompañarlos en su crecimiento integral. Es por ello que contamos con planes de bienestar, calidad de vida, formación, comunicación interna que permiten el desarrollo de sus competencias organizacionales, a fin de ofrecer en todo momento el mejor servicio a nuestros clientes.

**Nuestras cifras**

Número de empleados directos por tipo de contrato\*

**CONSOLIDADO TOTAL 2013**  
 2.041 EMPLEADOS\*\*

**CONSOLIDADO TOTAL 2012**  
 2.109 EMPLEADOS



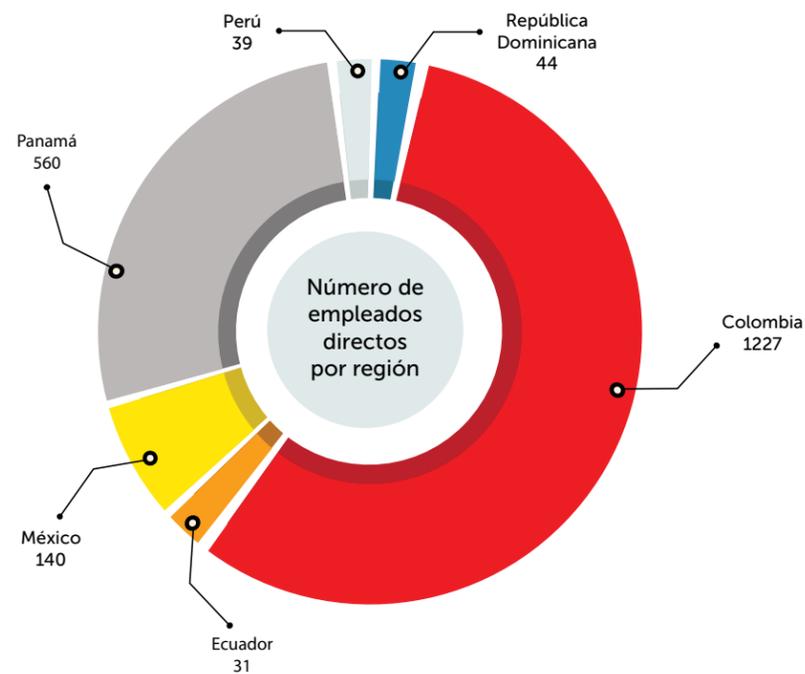
● Indefinido  
 ● Fijo

● Indefinido  
 ● Fijo

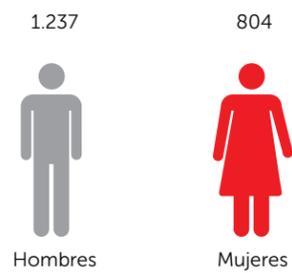
\*Estas cifras incluyen todas las operaciones internacionales de Terpel y Terpel Colombia.  
 \*\*La información de Colombia no incluye empleados expatriados, de Fundación Terpel y demás aliados comerciales como OPESE y franquiciados.



## Número de empleados directos por región

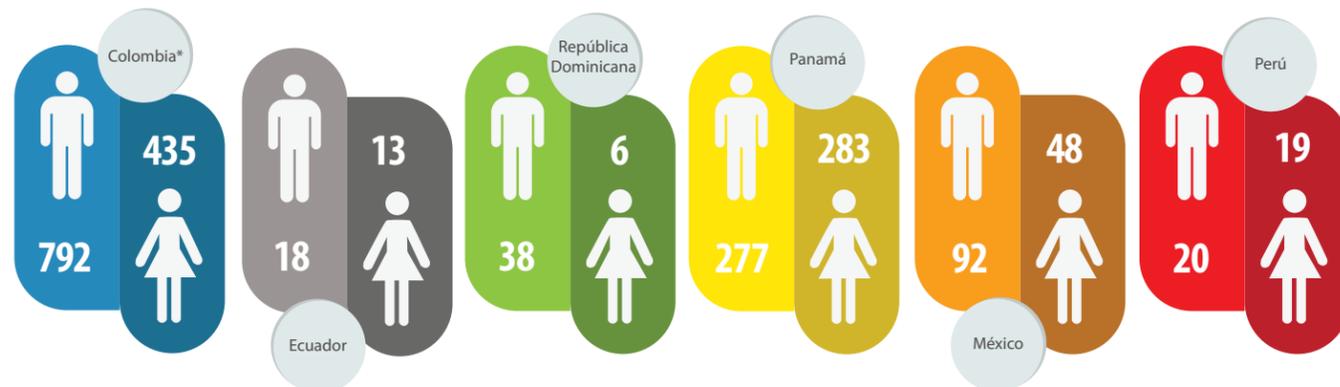


## Número de empleados directos por género\*

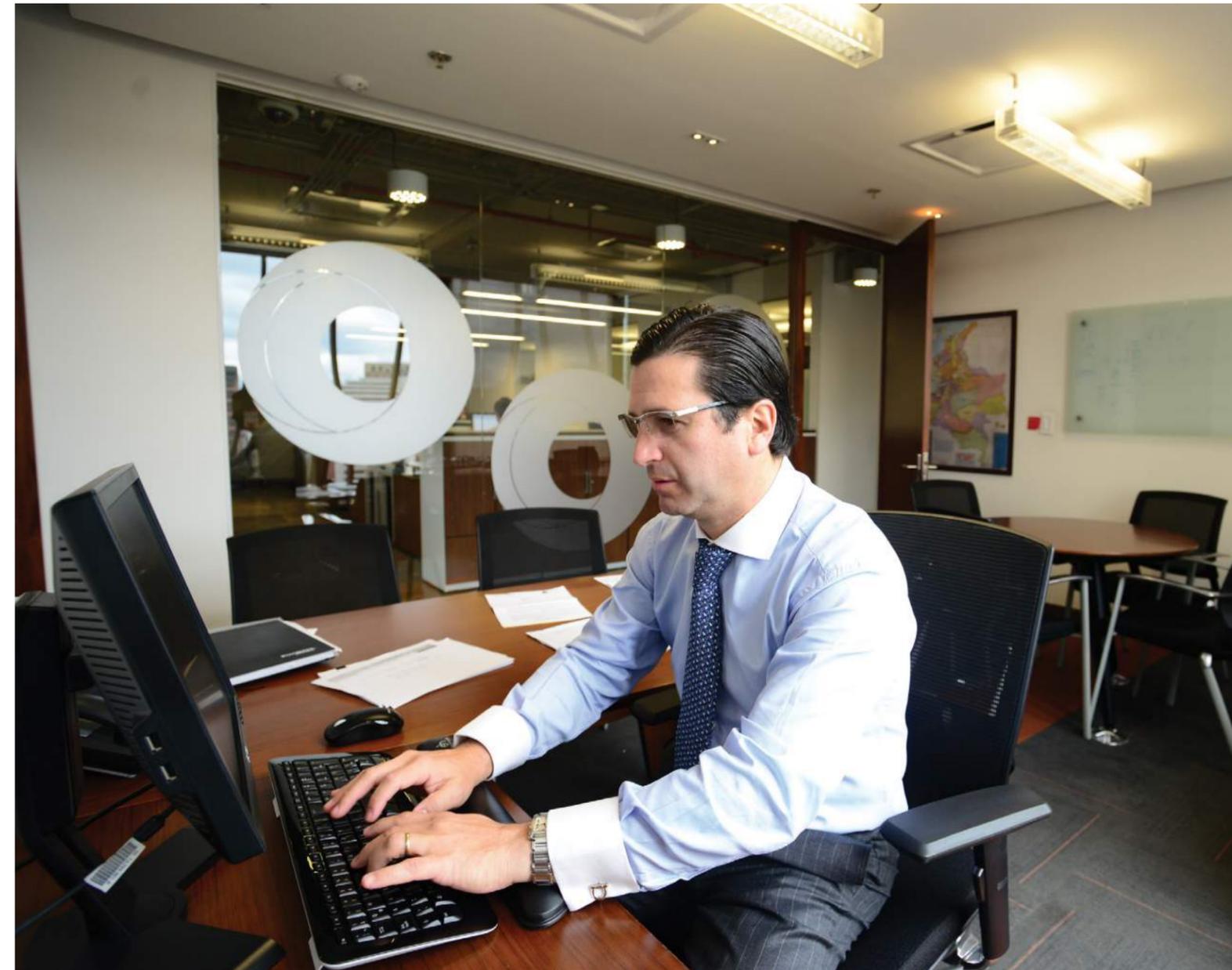


\*La información de Colombia no incluye empleados expatriados, de Fundación Terpel y demás aliados comerciales como OPESE y franquiciados.

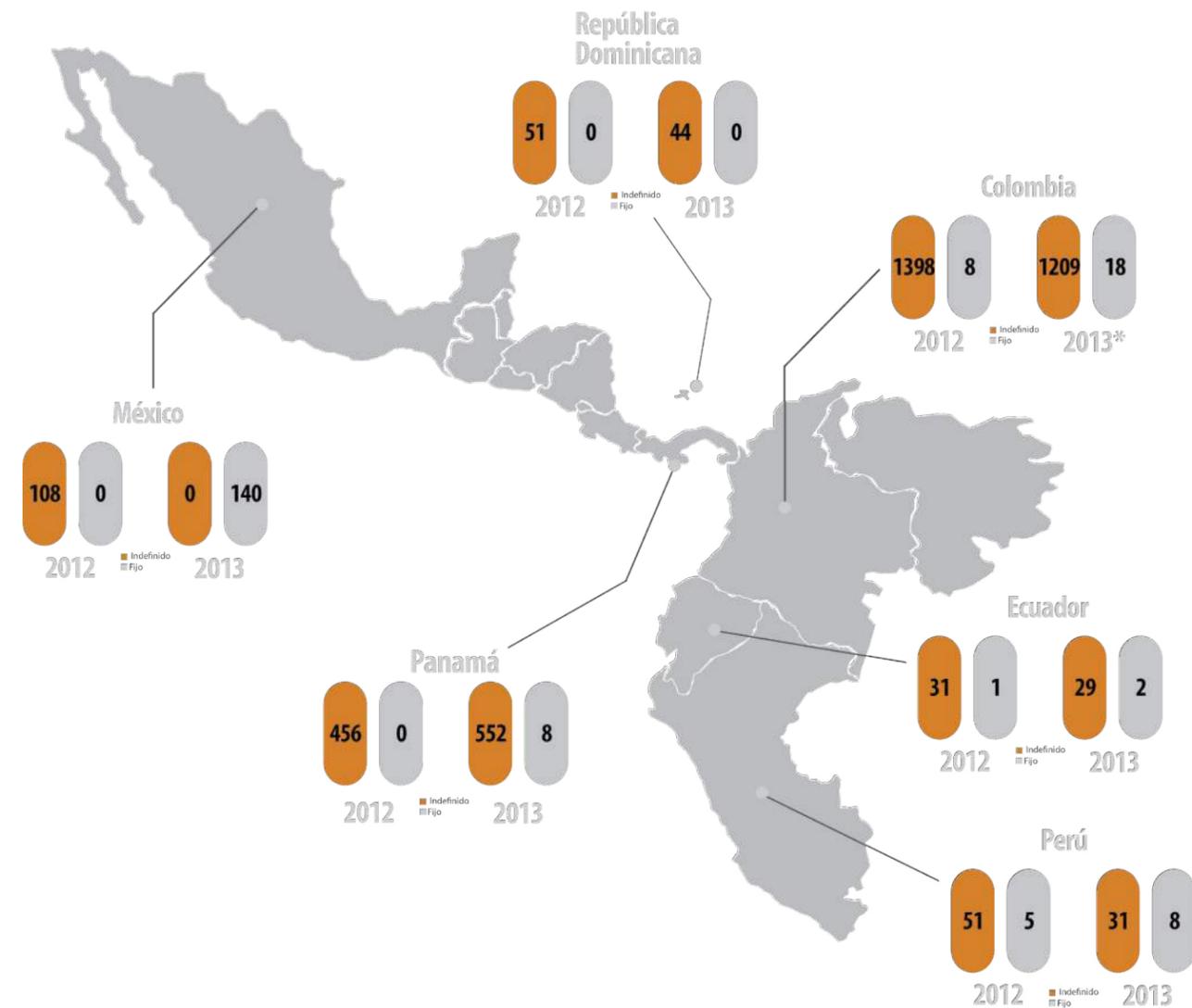
## Número de empleados directos por región y género



\* La información de Colombia no incluye empleados expatriados, de Fundación Terpel y demás aliados comerciales como OPESE y franquiciados.

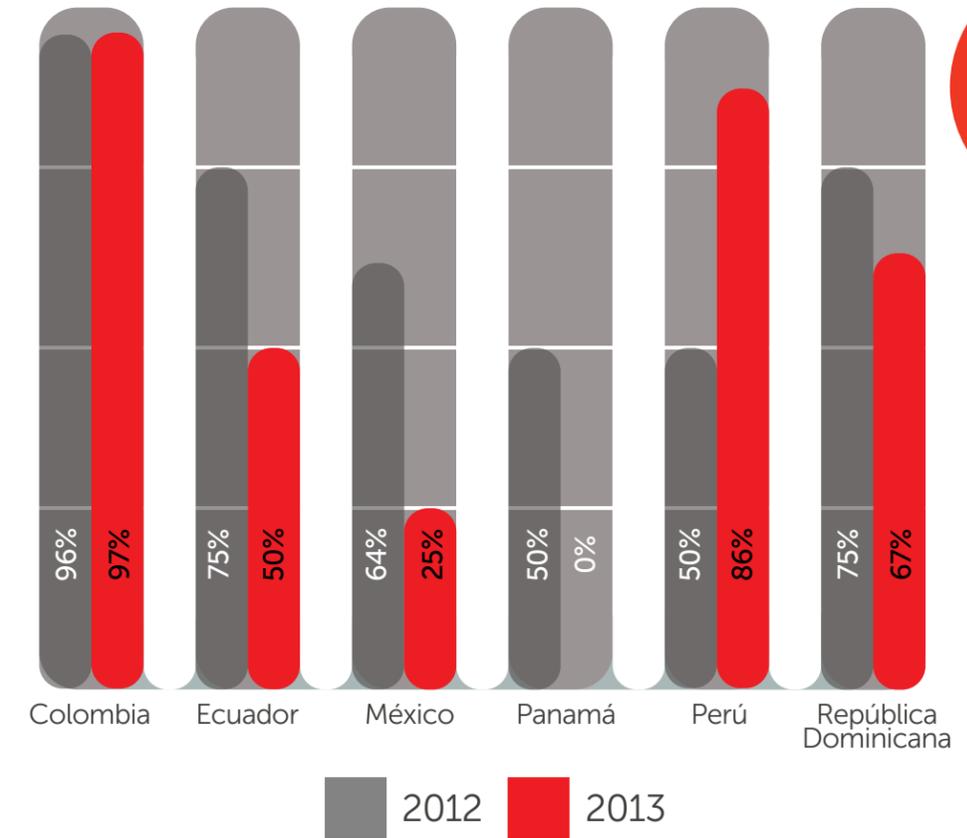


## Número de empleados directos por contrato y país



\*La información de Colombia no incluye empleados expatriados, de Fundación Terpel y demás aliados comerciales como OPESE y franquiciados.

## Porcentaje de empleados de la alta dirección\* de procedencia local\*\*

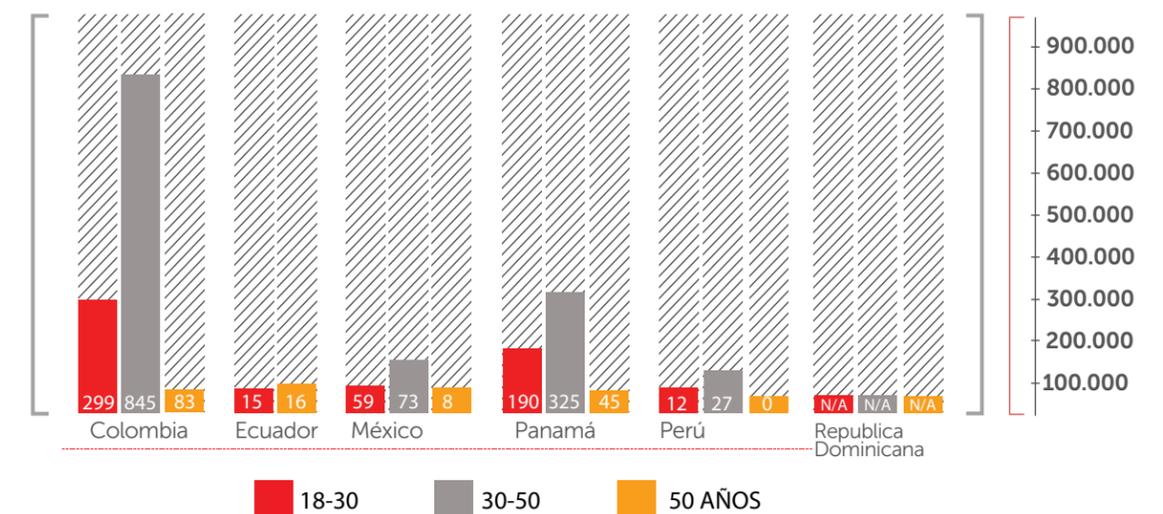


\*Cargos considerados alta dirección: Colombia (Presidente, Vicepresidente, Gerentes y Directores), Ecuador (Gerentes, Directores y Jefaturas), México (Gerentes y Directores), Perú (Gerentes y Directores), República Dominicana (Gerencia y Jefaturas).

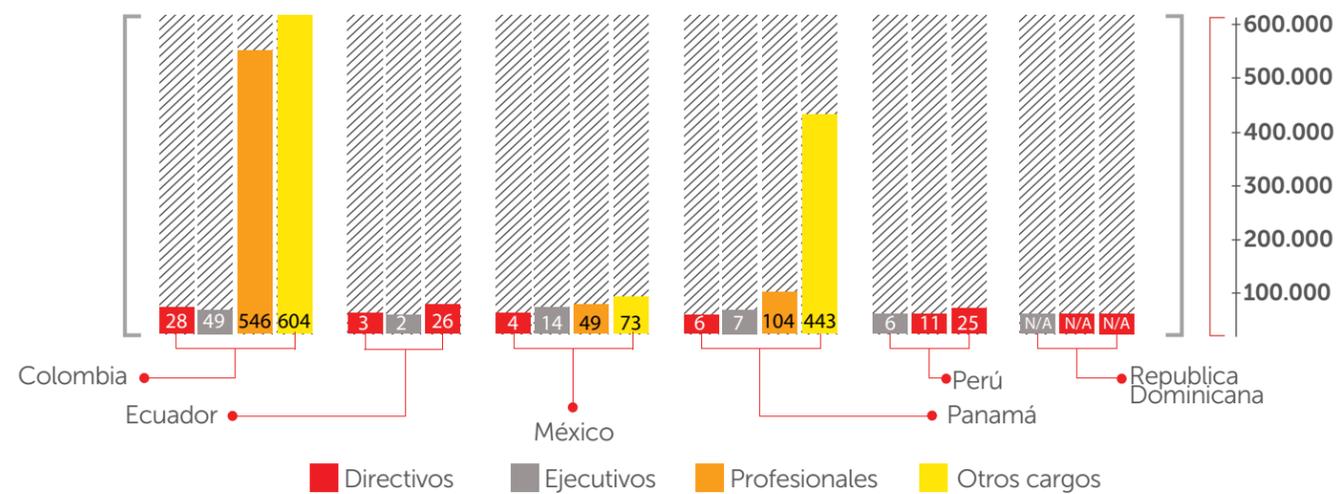
\*\* Nacidos en los países donde opera Terpel.

Nuestras Cifras Aspectos materiales: Presencia en el mercado G4-EC6 en la tabla GRI

## Distribución de nuestra plantilla por edad



## Distribución de nuestra plantilla por cargos



\*Para efectos de unidad de las categorías laborales de Terpel en sus países se tendrán en cuenta las siguientes:  
 1. Directivos: Presidente, Vicepresidente y Gerencia  
 2. Ejecutivos: Direcciones  
 3. Profesionales: Jefaturas y Analistas  
 4. Técnicos y operarios

## Atraemos, preparamos y retenemos el talento

Sabemos lo fundamental que son nuestros empleados a la hora de generar experiencias gratas a los consumidores, por ello definimos e implementamos un plan de formación que apalanque su desarrollo integral y les permita adquirir y mantener competencias organizacionales.

## Capacitaciones a nuestro equipo Terpel

Mejoramos las capacidades de nuestro equipo Terpel a través de formación interna y externa, en cuanto a la metodología y el contenido, nuestros programas de capacitaciones se ajustan a las necesidades de nuestras líneas de negocio, a través de las Escuelas de Formación.

Además de los programas de formación que realizamos a nuestros empleados en Escuelas de

Formación ya descritas en cada línea de negocio, ofrecemos planes de entrenamiento específico en procesos de certificación, en puestos de trabajo para nuevos miembros del equipo Terpel, en el programa de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC), para cargos críticos de la operación como transportadores y operadores de aeropuerto, entre otros.



Entre los programas con mayor alcance se encuentran: El curso de Fundamentos en OSHAS 18001, Manejo seguro de combustibles para aviación, Seguridad



## Promedio de horas dedicadas a formación de personal

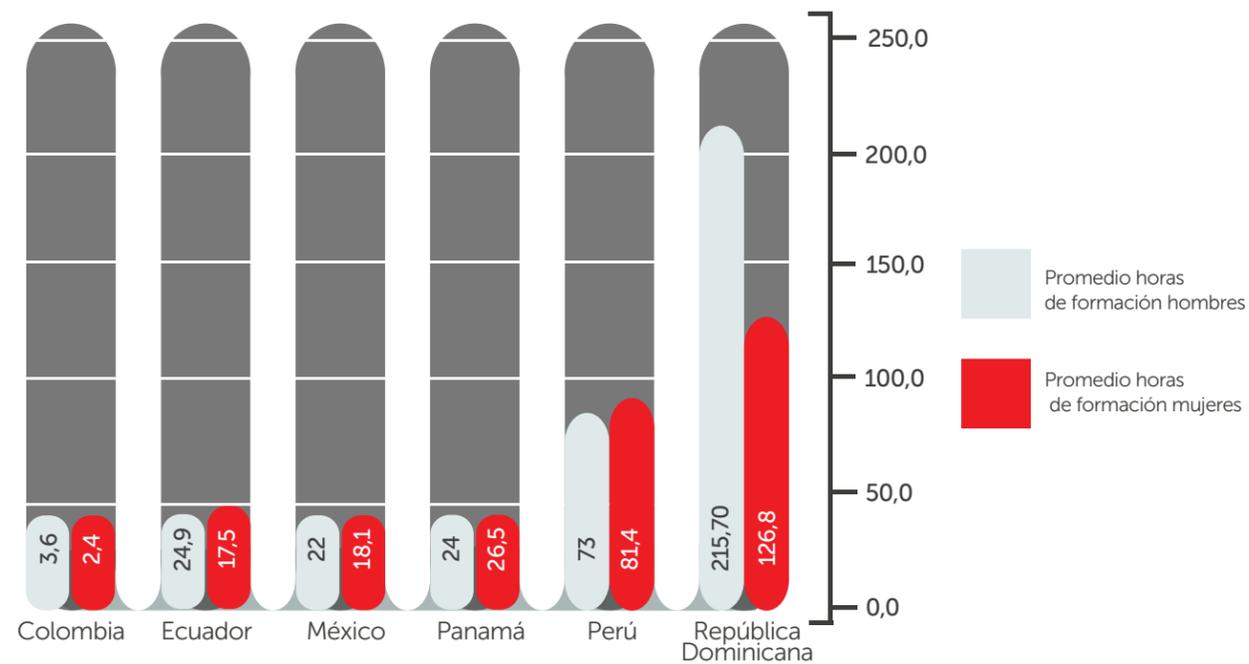
Categoría			Total promedio horas de formación por participante
<b>Colombia</b>			
Directivos	4,5	1,8	13
Ejecutivos	2,8	3,6	1,6
Profesionales	3,5	4,6	2,2
Otros cargos	2,0	1,7	2,6
<b>Ecuador</b>			
Directivos	8	0	8
Ejecutivos	8	36	22
Profesionales	N/A	N/A	N/A
Otros cargos	28,7	15,7	22
<b>México</b>			
Directivos	76	0	76
Ejecutivos	84,5	54,4	70
Profesionales	13	10	12
Otros cargos	12	11,5	12
<b>Panamá</b>			
Directivos	4	17	6,2
Ejecutivos	16	63,5	43
Profesionales	33	45,8	39
Otros cargos	24	22,9	23
<b>Perú</b>			
Directivos	21	0	21
Ejecutivos	0	0	0
Profesionales	88	91	90
Otros cargos	55	55	55
<b>República Dominicana*</b>			
Directivos	112	0	112
Ejecutivos	0	0	0
Profesionales	179	126,8	146
Otros cargos	209	0	209

Promedio de horas dedicadas a formación de personal. Aspectos materiales: Capacitación y educación G4-LA9 y en la tabla GRI

\* La información de República Dominicana incluye empleados directos e indirectos.



## Promedio de horas de formación por género



## Colombia

### Programa de innovación Únicos

Con el fin de identificar mejoras en los procesos de Terpel, lanzamos un concurso entre El Equipo Terpel, pues son ellos quienes los conocen y tienen identificadas las oportunidades de mejora.

#### Objetivos

- ➔ Obtener eficiencias rápidas.
- ➔ Lograr alineación estratégica.
- ➔ Vincular a las personas que ejecutan los procesos.
- ➔ Optimizar los procesos actuales.
- ➔ Crear cultura de innovación.

## Inversión total en programas de formación a empleados

País	Inversión en formación (COP)
Colombia	\$2.236.280.000
Ecuador	\$16.922.470,45
México	\$13.134.594,06
Panamá	\$258.912.975,51
Perú	\$36.710.704
República Dominicana	\$36.114.153,20

En total recibimos 175 ideas, premiaron los tres primeros puestos a nivel individual y grupal.

Además de mejorar los procesos, este programa nos permitió descubrir el inmenso talento que

tiene nuestra gente y las grandes cosas que podemos lograr juntos, así mismo identificamos oportunidades de mejora a las que debemos darles continuidad.



## Dialogamos con nuestra gente

En 2013 quisimos generar un espacio de acercamiento con todo el equipo Terpel, con el fin de conocer sus experiencias y expectativas. Somos unos convencidos de que escuchar nos permite reafirmar lo positivo e identificar las oportunidades de mejora que nos beneficien a todos.

**Temas: Beneficios, ambiente laboral visto desde el liderazgo y comunicaciones.**

**Ciudades: Bogotá, Cali, Medellín, Pereira, Manizales, Bucaramanga, Barranquilla y Cartagena.**

**Realizamos 42 reuniones durante el segundo semestre de 2013.**

**Tuvimos una participación de 500 personas aproximadamente.**

Para darles respuesta a estos temas, los priorizamos y definimos la estrategia requerida para cumplir con los nuevos retos, siempre pensando en el bienestar de nuestra gente y en la sostenibilidad de la compañía.

Nuestro principal desafío es informar a los empleados los temas que vamos a gestionar a corto, mediano o largo plazo, así como los que no lo son por motivos corporativos.

## Blending Learning

Comprometidos con el desarrollo integral de nuestra gente, implementamos una metodología de aprendizaje, presencial y virtual. Dicha metodología, optimiza la formación con el objeto de potencializar las habilidades y conocimiento de las personas, haciendo énfasis en una interactividad didáctica, recursos de análisis y evaluación.

### Programa el Servicio Soy Yo

- **Temáticas:** Conociendo mi negocio, Gerenciando mi zona, Gestionando mi EDS, reconociéndome como líder, relacionándome con las personas claves de las EDS.
- **Beneficiarios:** 71 jefes de zona de EDS.
- **Inversión:** \$170.624.334

### Programa Excelencia Operacional

- **Temáticas:** Gestión de Operaciones, Gestión Logística y Control de Inventarios, Gestión de Proyectos.
- **Beneficiarios:** 157 personas de la Vicepresidencia de Operaciones y Logística y la Gerencia de Aviación.
- **Inversión:** \$113.190.072



## Convocatorias internas 2013

Porque confiamos en su talento y sus valores, las personas del equipo Terpel son nuestra primera opción a la hora de presentarse vacantes. Durante 2013, se abrieron 75 concursos internos de los cuales el 48% de las vacantes que tuvieron lanzamiento de convocatorias internas fueron cubiertas con nuestro personal interno.

## Perú

### Mejorando Juntos

En el Perú, como parte de nuestro compromiso con el crecimiento integral de nuestra gente, llevamos a cabo el programa Mejor Juntos, orientado al desarrollo de habilidades técnicas y personales de nuestros empleados. Además, contamos con alianzas con grandes instituciones que nos han permitido ofrecerles hasta 50% de descuento en maestrías, diplomados y cursos.



## Tasa de contratación y retención

Tasa de contratación y retención Aspectos materiales: Empleo G4-LA1 en la tabla GRI

	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Peru	Republica Dominicana
Número de colaboradores al final del periodo	1227	31	140	560	39	77*
Número de colaboradores al comienzo del periodo	1224	32	104	456	51	73
Ingresos	147	2	79	296	8	18
Retiros	153	3	43	192	22	14
Indice de rotación	12,47%	9,7%	30,7%	34,3%	56,4%	18,2%

\* Incluye información sobre empleados directos e indirectos.

## Personal que dejó su empleo durante 2013

	Total	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Peru	Republica Dominicana
Mutuo acuerdo	57	17	0	18	7	4	11
Renuncia	231	62	3	19	142	3	2
Jubilación	3	2	0	0	0	0	1
Fallecimiento	1	1	0	0	0	0	0
Otros	135	71	0	6	43	15	0
<b>Total</b>	<b>427</b>	<b>153</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	<b>192</b>	<b>22</b>	<b>14</b>

## Incrementamos la calidad de vida de nuestra gente

El bienestar de nuestra gente hace parte de nuestra filosofía empresarial, por ello constantemente estamos innovando en la implementación de prácticas que contribuyan a mejorar su calidad de vida y la de sus

familias. Somos unos convencidos de que este tipo de medidas crean vínculos emocionales entre la compañía y sus empleados, los cuales impactan directamente en el compromiso y desempeño laboral.

### BienSER

Cada día nos convencemos más de la importancia de nuestro equipo Terpel, razón por la cual hemos decidido implementar nuevas prácticas que ayuden a mejorar nuestra calidad de vida. A través de nuestro programa BienSER nos esforzamos para que nuestros empleados vivan Terpel como un gran lugar para trabajar.

En Colombia llevamos a cabo dos incentivos para nuestro equipo Terpel y que quisiéramos resaltar debido a la gran acogida que estos han tenido: el salario emocional y las Olimpiadas Terpel.

## Salario emocional

Quisimos implementar mecanismos que optimizaran la compensación total de nuestra gente a través de beneficios que impacten su calidad de vida.

Con dicho propósito, implementamos la jornada comprimida, la semana de diciembre compensada y el horario flexible.

**Jornada comprimida:** Un viernes de cada mes nuestros empleados trabajan en el horario de 7 a.m. a 2 p.m. en jornada continua y disfrutan de la tarde libre.

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

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

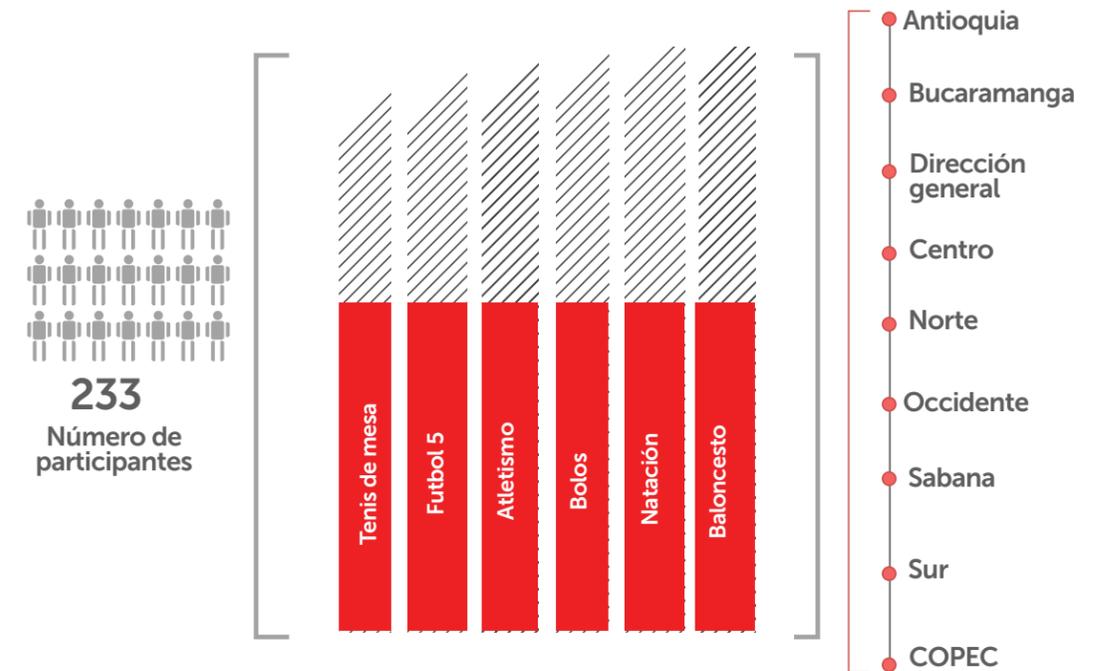
Entendemos que hay áreas de la compañía que no pueden acogerse a este tipo de beneficios sin afectar la operación, por lo cual nuestro mayor reto es lograr llegar

a estas personas con propuestas innovadoras, tales como el día adicional en diciembre sin compensación de tiempo que otorgamos en 2013.

## Olimpiadas

Respondiendo al deseo de nuestros empleados de disfrutar y participar en eventos deportivos, decidimos expandir los Juegos Terpel a Olimpiadas Nacionales

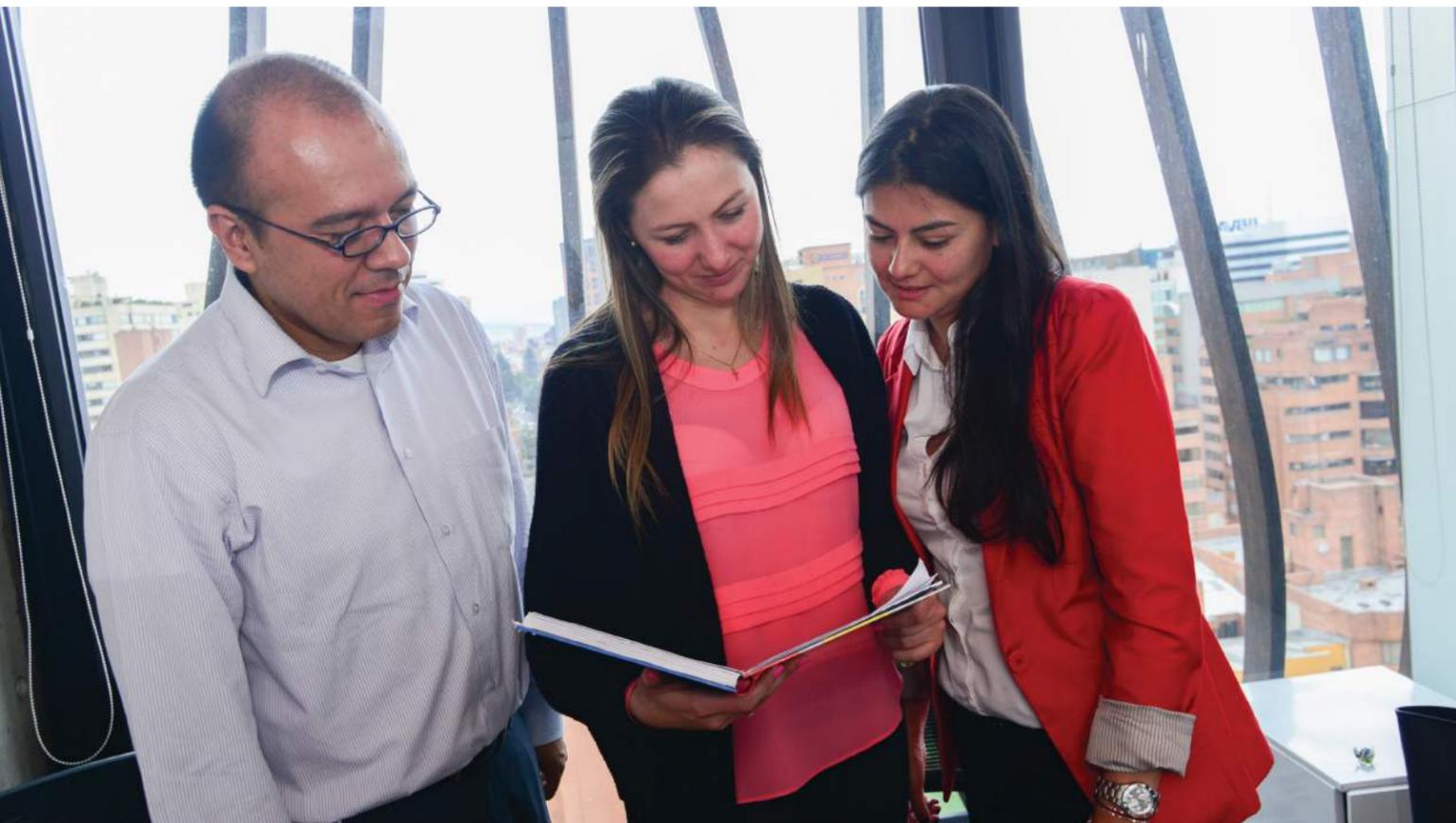
2013, de manera que hubiera una mayor integración de toda nuestra gente.



## Programa Jubilación Activa

Con el fin de garantizar la calidad de vida de nuestra gente en el momento de cumplir su tiempo de vida laboral e iniciar el proceso de jubilación, en asocio con una empresa especializada en procesos de acompañamiento, realizamos cada dos años el programa de Jubilación Activa, el cual apoya y asesora a nuestros empleados en la formulación de un plan de acción para que resulte satisfactorio este proceso y continúen ejerciendo un rol vigorizante en la sociedad.

Jubilación Activa permite explorar nuevas opciones sobre el futuro, manejar la ansiedad que genera incertidumbre de una nueva vida y contribuye a que nuestra gente afronte con seguridad esa nueva etapa, permitiendo una mayor productividad en esta transición.



## Nuestro Pacto Colectivo

En Colombia con aquellos empleados que no se encuentran sindicalizados, firmamos en 2012 el Pacto Colectivo, cuya vigencia es desde el 1ro de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014. El objetivo de este Pacto es brindarle beneficios adicionales a nuestro

equipo Terpel, que mejoren su calidad de vida y la de sus familias, entre otros propósitos.

Nuestro pacto colectivo  
Aspectos materiales:  
Libertad de asociación y negociación colectiva

Empleados sindicalizados

Número total de empleados sindicalizados: 45 personas  
Porcentaje: 3,67%

Empleados cubiertos por el Pacto Colectivo

Número total: 1134  
Porcentaje: 99,56%

## Comprometidos con la Salud y Seguridad en el trabajo

Queremos incentivar una cultura de autocuidado y de seguridad grupal de todos nuestros empleados, por ello

identificamos, prevenimos y controlamos los riesgos asociados a la de salud y seguridad en el trabajo.

## Sistema de gestión del riesgo

Promover y mantener el más alto grado de la salud física y mental y de bienestar de nuestro equipo Terpel en todas nuestras operaciones es fundamental para cumplir nuestro objetivo de prestar el mejor servicio

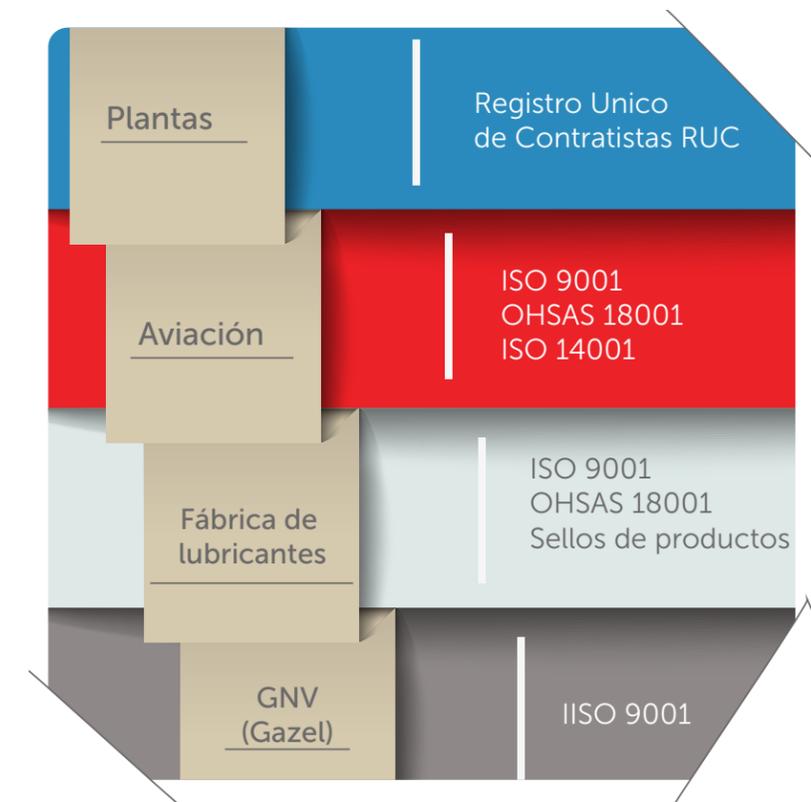
con la mejor infraestructura. Para ello, contamos con un sistema de gestión del riesgo que cuenta con cuatro pilares.

Estamos comprometidos con la salud y seguridad de nuestros clientes y consumidores finales, por ello aseguramos nuestras líneas de negocio a través de

certificaciones que dan fe de nuestro compromiso por brindar productos y servicios de calidad.



## Certificados de calidad



## Política de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente

Contamos con una política cuyo objetivo es establecer directrices y compromisos con la calidad, la seguridad, la salud y el medio ambiente, la cual estipula entre otras cosas, el suministro de productos y servicios diferenciadores que satisfagan las necesidades y

expectativas de nuestros clientes, promover una cultura de prevención entre nuestro equipo humano, contratistas, visitantes y comunidades, atender efectivamente todos los eventos que resulten del desarrollo de nuestros procesos, entre otros.

## Comités de salud y seguridad

En todos los países donde tenemos operación, contamos con comités de salud y seguridad conformados de acuerdo con la legislación de cada uno.

Comité de salud y seguridad  
Aspectos materiales: Salud y seguridad en el trabajo  
G4-LA5 en la tabla GRI

País	Comité	Descripción del Comité	Participación		Porcentaje de trabajadores representados
			Empleados	Directivos	
Colombia	COPASO	Organismo que tiene como funciones la promoción, divulgación y control de las actividades contempladas en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	8	8	100%
	Comité de convivencia laboral	Organismo creado para prevenir las conductas de acoso laboral al interior de la empresa.	4	4	100%
Ecuador	Colectivo de trabajadores	Organismo que tiene como funciones la promoción, divulgación y control de las actividades contempladas en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	6	6	100%
México	Comisión de Seguridad e Higiene Laboral	Organismo encargado de supervisar los centros de trabajo a fin de detectar condiciones inseguras.	3	30	23.57%
	Brigadas de Protección Civil	Equipos capacitados para reaccionar en caso de alguna emergencia.	0	20	14.28%
Panamá	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Perú	Comité de salud y seguridad y salud en el trabajo	Organismo que tiene como funciones la promoción, divulgación y control de las actividades contempladas en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	2	2	8%
	Comité de Seguridad y Salud	Organismo encargado de cumplir con las normas de seguridad y salud.	3	4	100%
República Dominicana	Comité Operativo	Organismo encargado de reportar e identificar acciones de mejoras de los trabajos diarios.	1	10	100%

## Salud y seguridad empleados directos

	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú*	República Dominicana	2013
Victimas mortales	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de accidentalidad**	4,09	0	5	0	0	0	9,09
Número total de enfermedades laborales	7	0	0	7	0	0	14
Tasa de siniestralidad***	16,37	0	105,71	0	0	1	122,08
Índice de severidad****	0	0	N/A	35,3	N/D	0	36,29
Índice de frecuencia*****	0,01	0	N/A	0,24	0,06	0	0,31

\*Incluye información de empleados Tawa  
\*\* Tasa de accidentalidad: (No. de eventos x 100) / Cantidad promedio de trabajadores  
\*\*\*Tasa de siniestralidad: (No. de días perdidos x 100) / Cantidad promedio de trabajadores  
\*\*\*\*Índice de severidad: (No. ausentistas en el año / total de trabajadores en el año) x 100  
\*\*\*\*\*Índice de frecuencia: HHT perdidas en el año / HHT en año x 100

## Casos médicos

Desarrollamos el programa de casos médicos con el fin de definir nuevamente las funciones de aquellos empleados con alguna enfermedad o limitación para ejercer las actividades para las cuales fueron contratados, de tal manera que agreguen valor a los procesos.

Durante 2013 definimos las funciones de 6 personas.





## Nuestros aliados comerciales, **NUESTROS SOCIOS ESTRATÉGICOS**

*Reconocemos la importancia de nuestros aliados comerciales en el apalancamiento de nuestra estrategia: mejor precio, mejor infraestructura y mejor servicio. Sin ellos, nuestros socios estratégicos, no podríamos dar cumplimiento a esta propuesta de valor que les hemos hecho a nuestros consumidores.*

### Gestión Integral

Trabajamos de forma conjunta con nuestros aliados comerciales y sus equipos para fortalecer su identificación con nuestra estrategia competitiva y para impulsar la gestión de las EDS, no sólo desde el punto de vista comercial, sino también desde las áreas de salud, seguridad y medio ambiente.

A través de nuestros Jefes de Zona, quienes en sus visitas de seguimiento, en conjunto con el afiliado, revisan el trabajo de las EDS y gestionan con los equipos de trabajo el logro integral de las metas.

### Comité Nacional con afiliados

La confianza y la comunicación con nuestros aliados comerciales son claves para el cumplimiento de nuestra estrategia competitiva, razón por la cual en 2013 decidimos abrir espacios de diálogo con este grupo de interés a través de un Comité Nacional de Afiliados y 45 comités zonales. Principalmente con estos momentos

quisimos reforzar la divulgación de nuestra estrategia, compartir temas de interés mutuo y responder sus inquietudes.



**La confianza y la comunicación con nuestros aliados comerciales son claves para el cumplimiento de nuestra estrategia competitiva**





Una cadena de suministro  
**QUE CRECE CON NOSOTROS**

*El año 2013 fue innovador, de retos y muy constructivo para nuestra organización, nos esforzamos por satisfacer a nuestros consumidores finales, bajo una estrategia eficiente y competitiva. Muchos de nuestros procesos están apalancados por los proveedores, y es precisamente esta la razón por lo cual nuestra relación ha sido construida con base en la confianza, transparencia y ética organizacional.*

*Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestros aliados, motivo por el cual trabajamos para alinearnos respecto a nuestra estrategia, metas y objetivos.*

## Crece en Terpel, **crecemos en las regiones**

Crece como empresa y hacer crecer a nuestros proveedores es un logro constante, y bajo esta premisa nos identificamos por contar con el 92% de los proveedores en las regiones de cada país.

Creemos en el potencial regional, brindamos oportunidad y prioridad a los participantes de las licitaciones locales en una primera instancia, conscientes de que crear desarrollo en las regiones es generar progreso en cada país.

### Compras nacionales de bienes y servicios Valor anual de compras por país (millones de COP)

Crece en Terpel, Crece en las regiones Aspectos materiales: Prácticas de adquisición G4-EC9 en la tabla GRI

	2012		2013		Porcentaje de compras nacionales
	Compras nacionales	Compras importadas	Compras nacionales	Compras importadas	
Colombia	450.026	54.966	550.348	52.273	91%
Ecuador	1.798	N/A	2.442	N/A	100%
México	17.620	3.542	41.880	9.465	82%
Perú	110.038	1.978	11.586	N/A	100%
Panamá	12.226	701	N/A	N/A	N/A
República Dominicana	328.674	647	26	1759	1%
<b>Total</b>	<b>920.383</b>	<b>61.835</b>	<b>982.243</b>	<b>65.284</b>	<b>94%</b>

## Proveedores locales

	Total proveedores	Proveedores locales	Porcentaje locales	Total proveedores	Proveedores locales	Porcentaje locales
Colombia	1.258	1.209	96%	1.714	1.560	91%
Ecuador	413	400	97%	446	405	91%
México	426	401	94%	346	325	94%
Perú	165	131	79%	226	226	100%
Panamá	852	811	95%	N/A	N/A	N/A
República Dominicana	126	118	94%	194	181	93%
<b>Total</b>	<b>3.240</b>	<b>3.070</b>	<b>95%</b>	<b>2.926</b>	<b>2.697</b>	<b>92%</b>

\*Estos datos incluyen los proveedores nacionales que suministraron bienes o prestaron servicios en el 2013 a Terpel en Colombia.

## Porcentaje de compras por tipo de producto o servicio

	Materia prima	Suministros y servicios	Obras civiles	Transporte	Otros
Colombia	8%	65%	2%	25%	N/A
Ecuador	N/A	59,8%	5,89%	34,33%	N/A
México	26%	38%	8%	1%	27%
Perú	N/A	94,23%	5,35%	0,3%	0,12%
Panamá	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
República Dominicana	100%	98%	0%	2%	0%

## Valor anual de compras de combustible líquido (millones COP)

País	2011	2012	2013
Colombia	7.855.058	8.974.852	1.148.170
Ecuador	240.240	231.942	249.615
México	N/A	N/A	N/A
Perú	954.677	859.264	3.775
Panamá	3.756.948	8.729.290	1.039.105
República Dominicana	N/A	306.777	310.705
<b>Total</b>	<b>12.806.923</b>	<b>19.102.125</b>	<b>2.751.370</b>

## Valor anual de compras de gas (Millones COP)

País	2011	2012	2013
Colombia	214.368	256.715	292.766
Ecuador	N/A	N/A	N/A
México	4.805	6.113	13.159
Perú	N/A	674,6	4.343
Panamá	33	38	116
República Dominicana	N/A	N/A	N/A
<b>Total</b>	<b>219.206</b>	<b>263.541</b>	<b>310.384</b>

## Valor anual de compras de lubricantes y aditivos (Millones COP)

País	2011	2012	2013
Colombia	53.592	39.148	46.292
Ecuador	N/A	N/A	N/A
México	N/A	N/A	N/A
Perú	6.098	5.387	15.899
Panamá	N/A	N/A	5.232
República Dominicana	N/A	N/A	N/A
Total	59.690	44.535	67.390

## Valor anual de transporte y movilización de combustible (Millones COP)

	2011	2012	2013
Colombia por vía terrestre	115.912	113.737	151.941
Colombia por poliducto	293.726	315.291	N/A
Colombia por gasoducto	27.535	43.291	N/A
Ecuador Terrestre	961	1.097	1.240
México Terrestre	N/A	N/A	N/A
Perú Terrestre	N/A	N/A	N/A
Panamá Terrestre	6.653	11.687	17.193
Panamá poliducto	N/A	N/A	1.136
República Dominicana	-	4.495	2.839
Total	391.598	439.119	174.349

## Compromiso ambiental con nuestros proveedores

En Terpel evaluamos el grado de impacto ambiental que tienen nuestros proveedores, por esta razón a cada uno de ellos le hicimos una evaluación bajo criterios ambientales que deben ser sustentados con documentos formales.

A 2013 contamos con 1.714 proveedores, de los cuales el 18% de ellos fueron examinados bajo criterios ambientales.



Manual de Contratista: En este documento se estipula el uso eficiente de los recursos naturales, manejo de vertimientos, emisiones, contaminación a suelos y agua subterráneas.



Carta de Presentación de Manejo Ambiental: Documento con las especificaciones técnicas de los procesos de licitación para la contratación de obras.



Pólizas de Responsabilidad Civil Contractual: Este es el amparo ambiental, cuyo objetivo es el cubrimiento de los perjuicios ocasionados por la contaminación accidental repentina e imprevista.



308 proveedores evaluados bajo los siguientes criterios ambientales



Contamos con 7 formatos desarrollados en las auditorías de nuestros gestores de residuos, en los cuales se evidencia la ausencia de impactos negativos sobre el medio ambiente

Contamos con 7 formatos desarrollados en las auditorías de nuestros gestores de residuos, los cuales expresan la no presencia de impactos negativos.

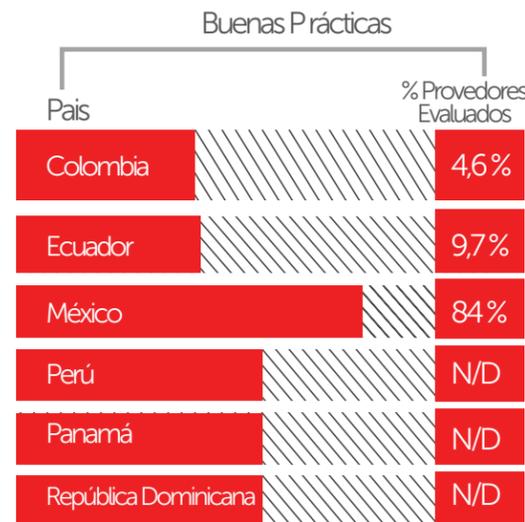
Llevamos a cabo auditorías a los diferentes gestores de residuos peligrosos dispuestos por Terpel para tener una adecuada disposición de los mismos en los diferentes puntos de trabajo a nivel nacional.

A 2013 hemos realizado la evaluación a seis empresas gestoras de residuos peligrosos en Colombia y dos en México.

## Calidad laboral en los trabajadores de nuestros proveedores

Tenemos una corresponsabilidad con nuestra cadena de suministro, razón por la cual evaluamos a nuestros proveedores en materia laboral. El formato (PNLO CA GD 01) creación y actualización de proveedores

nos permite ejercer un adecuado control sobre sus prácticas laborales, ya que contiene información sobre sus prácticas de contratación, criterios específicos de las disposiciones laborales y al cumplimiento de ley.



En 2013, no se presentaron denuncias sobre prácticas laborales indebidas por parte de los empleados de las empresas que hacen parte de nuestra cadena de suministros.

## Respeto a los derechos de los empleados

Cumpliendo con las disposiciones de la OIT frente a los temas relacionados directamente con los derechos humanos, hemos desarrollado dentro de nuestros contratos con proveedores y contratistas indicadores

específicos para la erradicación de cualquier práctica que atente contra los derechos humanos de sus empleados.

## Disposiciones contractuales

- Nuestros documentos contractuales establecen como obligación a los proveedores, evitar cualquier acción discriminatoria con el personal por motivos de raza, color de piel, limitación física, sexo, origen social o nacional, religión, edad, o por diferencia en opiniones. También obliga a garantizar al personal del proveedor los derechos de libertad sindical y de negociación, en concordancia con los convenios y normas laborales.
- Generamos comunicados donde expresamos nuestro compromiso con los Derechos Humanos, uno de los objetivos es hacer partícipes a proveedores para que los conozcan y tengan parte de estas iniciativas.

## Cero niños trabajando

En Terpel rechazamos el trabajo infantil, por lo tanto contamos con diferentes medidas orientadas a verificar que nuestros proveedores no incurran en situaciones asociadas a este tema. Ejercemos mayores controles con aquellos proveedores en cuyas actividades hemos identificado el riesgo de la presencia de mano de obra infantil, pero con todas las empresas de nuestra cadena

de suministro tomamos las medidas pertinentes para evitar este tipo de situaciones. En 2013 no se presentó ningún evento de este tipo.



## Medidas para contribuir a la eliminación del trabajo infantil

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

## Zonas de Riesgo

- Antioquia
- Bucaramanga
- Centro
- Norte
- Occidente
- Sabana
- Sur
- Dirección General

Riesgo	Tipo de proveedor
Mano de obra no calificada	Obra civil
Menor remuneración ofrecida	Obras Mecanicas
Informalidad	Mantenimiento
	Restaurantes

## Trabajo justo y digno

Dada la compleja situación por la que atraviesan los países donde operamos en el ámbito laboral, realizamos evaluaciones a nuestros proveedores y contratistas sobre las condiciones de contratación de su personal, con el fin de eliminar los índices de trabajo forzoso en el país.



**En 2013, no evidenciamos casos de trabajo forzoso en nuestros proveedores.**

## Medidas adoptadas para el control del trabajo forzoso

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

## Auditamos, para construir un mejor desempeño

Por segundo año consecutivo, implementamos metodología de evaluación a transportadores.

Los seis pasos se han convertido en una excelente ruta de acompañamiento, fortaleciendo todas aquellas buenas prácticas generadas, innovando en

lineamientos de sostenibilidad y dando respuesta a aquellas inconformidades encontradas o reportadas por nuestros clientes.

## Desarrollo a Proveedores

### Nuestro Objetivo

- Materializar la estrategia de sostenibilidad.
- Proveedores como socios estratégicos del negocio.
- Crear soluciones gana-gana, más allá de hacer negocios.
- Desarrollar proveedores formalizados, mejor informados, con compromiso social y respeto por el medio ambiente.

### Reconocimiento a proveedores sostenibles

- Identificación de sinergias y oportunidades de mejora en temas relacionados con la cadena de valor.
- Programa piloto: Transferencia de buenas prácticas ambientales, sociales y económicas.
- Autoevaluación diagnóstico de desempeño.

### Módulos de intercambio de buenas prácticas

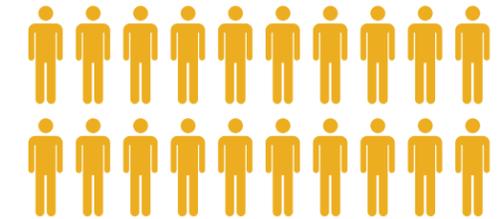
- Estrategia Terpel.
- Un buen ciudadano al volante.
- Conceptos básicos administrativos.
- Calidad y seguridad en las microempresas.
- Manejo ambiental.
- Derechos humanos.

### Plan piloto transportadores

#### ¿Por qué ellos?

- Son los encargados de la entrega final del producto.
- Son estratégicos en la cadena valor.
- Son un sector relevante para mover la economía del país.
- Son transportadores de mercancía peligrosa.
- Es un sector vulnerable a manejos inadecuados de dinero.
- Es un sector vulnerable a prácticas laborales incorrectas y trabajo infantil.

**Participaron 20 empresas transportadoras**



## Programas 2013

Toda la información de nuestros programas, los resultados de cada uno de ellos y los comunicados de las noticias relacionadas con los procesos o

normatividad de interés, se encuentran a disposición en la página de proveedores.



## Escuela de Conductores

La Escuela de Conductores está orientada a formar al personal de las empresas contratistas que transporta el combustible por medio de vehículos cisterna a nuestros clientes.

En el periodo del informe, se desarrollaron dos capacitaciones técnicas, las cuales fueron evaluadas y certificadas.

## Curso de Seguridad Vial Vehículos Pesados

El curso de Seguridad Vial fue desarrollado pensando en formar una población meta de 300 operadores, generamos una cobertura del 86% brindando el curso a 258.

El curso se llevó a cabo bajo dos metodologías presencial y virtual en las regiones de Bucaramanga, Centro y Sur; el primero en Bucaramanga, y el segundo en Centro y Sabana.

## Módulo Formativo Operadores Vehículos Cisterna

Nos trazamos una meta de cubrir una población de 628 operadores, al final del módulo cumplimos nuestras metas al 138%, formando 777 operadores.

## Logros 2013

El satisfactorio proceso que hemos llevado a cabo en las regiones de Colombia, y la formación a nuestros proveedores es un logro que resaltamos con orgullo.

- Generamos nuevas empresas de transporte mediante la asociación de pequeños transportadores.
- Realizamos la primera capacitación con los proveedores de transporte con el apoyo del Fondo de Prevención Vial.
- Implementamos con los proveedores de obras la carta de compromiso del plan de manejo ambiental.
- Desarrollamos y divulgamos el boletín de Lecciones Aprendidas, esto permite que los proveedores conozcan y eviten realizar acciones peligrosas en el desarrollo de sus actividades.

## Retos 2014

Nos hemos trazado la meta de seguir dando continuidad a los programas en el año 2014, garantizando a los conductores bajo nuestra formación técnica efectuar procesos de cargue, transporte y descargue del producto bajo las políticas y directrices establecidas por Terpel.

Cada uno de los módulos, cursos y programas deberán dar cumplimiento a las estrategias de Terpel en términos de oportunidad, calidad, cantidad y seguridad, generando competencia y actitud del servicio en los conductores.



**En Terpel creemos** firmemente que la sostenibilidad se logra con pasión y vocación de servir. Por esta razón, somos la inversión más segura para nuestros accionistas, el mejor proveedor para nuestros clientes, el mejor cliente de nuestro proveedor, el mejor lugar para trabajar y el mejor vecino.

Alrededor de Terpel siempre pasan cosas buenas, porque llegamos a cada rincón de los países donde operamos, fomentando el desarrollo integral de nuestro equipo, contribuyendo al bienestar de nuestros vecinos; aportando al futuro de la sociedad con programas de calidad educativa y desarrollando iniciativas de compromiso ambiental.

## Tabla GRI

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Estrategia y análisis</b>		
G4.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	*SOSTENIBILIDAD: EL GARANTE DE NUESTRA ESTRATEGIA (Pág. 6)	Pág. 193
G4.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	*SOSTENIBILIDAD: EL GARANTE DE NUESTRA ESTRATEGIA (Pág. 6)	Pág. 193
<b>Perfil de la organización</b>		
G4.3 Reporte el nombre de la organización.	ORGANIZACIÓN TERPEL S.A	Pág. 193
G4.4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	* Lo que hacemos (pág.22)	Pág. 193
G4.5 Reporte la localización de la casa matriz.	Las oficinas principales de la Organización Terpel S. A. están ubicadas en Bogotá, Colombia. Carrera 7 Número 75 - 51	Pág. 193
G4.6 Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	*Acerca del informe (pág.10)	Pág. 193
G4.7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	* Composición Accionaria (pág. 89)	Pág. 193
G4.8 Mercados servidos (Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes).	* Lo que hacemos (pág.22)	Pág. 193
G4.9 Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos. - Cantidad de productos o servicios que ofrece.	*Acerca del informe (pág.10) *Generamos Valor y lo distribuimos (pág. 14) *Informe de gestión: Terpel cumple sus promesas (pág.16) *Equipo Terpel (pág.138)	Pág. 193

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Perfil de la organización</b>		
G4.10 Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y género. .- Reporte el número total de empleados por región y género.	*Equipo Terpel (pág. 138)	Pág. 193
G4.11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	*Derechos Humanos (pág.95)	Pág. 193
G4.12 Describa la cadena de proveedores de la organización.	*Una cadena de suministro que crece con nosotros (pág. 162)	Pág. 193
G4.13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o en la cadena de proveedores de la organización.	*Informe de gestión: Terpel cumple sus promesas (pág.16)	Pág. 193
G4.14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	*Nuestra gestión del riesgo (pág.93)	Pág. 193
G4.15 Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Red del Pacto Global Colombia Empresas para la Paz	Pág. 193
G4.16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Colombia Asociación Colombiana de Petróleos (ACP) Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE) Red América Confederación Colombiana de ONG (CCONG) Asociación Internacional de Estudiantes en Ciencias Económicas y Comerciales (AIESEC)	

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Perfil de la organización</b>		
G4.16 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	México Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN) DEISA  Panamá Cámara Americana de Industria y Comercio de Panamá (ANCHAM, por su sigla en inglés) Asociación Internacional de Estudiantes en Ciencias Económicas y Comerciales (AIESEC )  Perú Asociación de Grifos y Estaciones del Perú (AGESP) Cámara Peruana del GNV (CPGNV) Instituto Peruano de Fomento Educativo (IPFE)	Pág. 193
<b>Identificación de aspectos materiales y límites</b>		
G4.17 Listar las entidades incluidas en los estados financieros consolidados y reportar si hay alguna de estas entidades que no haya sido incluida en el informe de sostenibilidad.	*Acerca del informe (pág.10)	Pág. 193
G4.18 Explicar el proceso para definir el contenido del reporte y los aspectos a reportar.	*Nuestros asuntos materiales (pág.12)	Pág. 193
G4.19 Listar todos los aspectos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte.	*Nuestros asuntos materiales (pág.12)	Pág. 193

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Identificación de aspectos materiales y límites</b>		
G4.20 Para cada tema material reportar si lo es para toda la organización. En caso contrario, indicar qué aspecto no es material para alguna de las entidades que hacen parte de la organización.	*Nuestros asuntos materiales (pág.12)	Pág. 193
G4.21 Para cada tema material, reportar si lo es por fuera de la organización.	*Nuestros asuntos materiales (pág.12)	Pág. 193
G4.22 Descripción del efecto que puede tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión.	Se realizó un cambio en las cifras de lubricantes tanto de Colombia como de Ecuador. En Proveedores las tablas de compras de combustible, gas y aditivos y lubricantes, debido a que en 2012 se presentaron las cifras en USD y en 2013 en COP.	Pág. 193
G4.23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe.	El informe de sostenibilidad de Terpel 2013 se reporta hacia la metodología GRI G4.0.	Pág. 193
<b>Grupos de interés</b>		
G4.24 Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	* Nuestros grupos de interés (pág. 84)	Pág. 193
G4.25 Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	* Nuestros grupos de interés (pág. 84)	Pág. 193
G4.26 Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	* Relacionamiento con los grupos de interés (pág.84)	Pág. 193

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Grupos de interés</b>		
G4.27 Principales preocupaciones y temas de interés que hayan surgido a través de los diálogos con los grupos de interés y la forma en la que la organización ha respondido a estos temas en la elaboración del informe. Reportar los grupos de interés y los temas que identificaron como relevantes.	Relacionamiento con grupos de interés y temas relevantes (pág. 12)	Pág. 193
<b>Perfil del reporte</b>		
G4.28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	2013	Pág. 193
G4.29 Fecha más reciente del informe anterior.	2012	Pág. 193
G4.30 Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	Anual	Pág. 193
G4.31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	Contra portada	Pág. 193
G4.32 Reporte la opción "De acuerdo" con la metodología GRI seleccionada por la organización (Core-Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	Acerca del informe (pág.10)	Pág. 193
G4.33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	*Acerca del informe (pág.10)	Pág. 193
<b>Gobierno</b>		
G4.34 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	*Estructura de gobierno corporativo (pág. 88)	Pág. 193
G4.35 Reportar el proceso para delegar autoridad para temas económicos, ambientales y sociales de la alta dirección a los altos ejecutivos y otros empleados.	No se reporta	Pág. 193

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Gobierno</b>		
G4.36 Reportar si la organización ha seleccionado una posición o posiciones ejecutivas con responsabilidad de temas económicos, ambientales y sociales, y si esta posición reporta directamente a la alta dirección.	No se reporta	Pág. 193
G4.37 Reportar los procesos de consulta que existen entre los grupos de interés y la alta dirección en temas económicos, ambientales y sociales. Si las consultas son delegadas, describir a quién se delega y cómo es el proceso de retroalimentación con la alta dirección.	No se reporta	Pág. 193
G4.38 Reportar la composición de la alta dirección y sus comités: - Ejecutivos y no ejecutivos. - Independientes. - Duración del mandato. - Género. - Miembros de minorías. - Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.	No se reporta	Pág. 193
G4.39 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican).	El Presidente de la Junta Directiva no tiene un cargo ejecutivo en la organización Terpel.	Pág. 193
G4.40 Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo:  - La diversidad es considerada. - La independencia es considerada. - La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. - Los accionistas se ven involucrados.	La experiencia y hoja de vida de cada miembro de la junta directiva, presenta idoneidad para su participación en dicha junta. Así como su aporte en los temas económicos, sociales y ambientales.	Pág. 193
G4.41 Procedimientos implementados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	El código de buen gobierno y el código de conducta contienen los mecanismos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 193

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Gobierno</b>		
G4.42 Reportar el rol del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores, misión, estrategias, políticas y metas relacionadas a impactos económicos, sociales y ambientales.	Comité de juntas directivas y corporativos (pág.91)	Pág. 193
G4.43 Reportar las medidas tomadas para desarrollar y fortalecer el conocimiento de los miembros del máximo órgano de gobierno en temas económicos, sociales y ambientales.	No se reporta	Pág. 193
G4.44 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, con respecto al desempeño económico, social y ambiental. Indicar si esta evaluación se realiza de forma independiente o no y la frecuencia de la misma.	No se reporta	Pág. 193
G4.45 Reportar el rol del máximo órgano de gobierno en la identificación y administración de impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.	Comité de juntas directivas y corporativos (pág.91)	Pág. 193
G4.46 Reportar el rol del máximo órgano de gobierno en revisar la efectividad del sistema de gestión de riesgos para temas económicos, sociales y ambientales.	No se reporta	Pág. 193
G4.47 Reportar la frecuencia con la cual el máximo órgano de gobierno revisa impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	El Comité de sostenibilidad se reúne cuatro veces al año para revisar impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.	Pág. 193
G4.48 Reportar el más alto comité o cargo responsable de revisar y aprobar el informe de sostenibilidad y el asegurar que todos los temas materiales estén cubiertos.	El informe de sostenibilidad es aprobado por la Presidencia de la Organización Terpel	Pág. 193

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Gobierno</b>		
G4.49 Reportar el proceso para comunicar temas críticos al máximo órgano de gobierno.	No se reporta	Pág. 193
G4.50 Reportar la naturaleza y el número total de temas críticos que fueron comunicados al máximo órgano de gobierno y los mecanismos usados para analizarlos y resolverlos.	No se reporta	Pág. 193
G4.51 Reportar las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos: - Pago fijo o variable asociado a desempeño. - Pago fijo o variable asociado a acciones. - Pago fijo o variable asociado a bonos. - Pago de terminación. - Reportar cómo para la remuneración de la junta directiva y los altos ejecutivos se tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales.	No se reporta	Pág. 193
G4.52 Reportar el proceso para determinar la remuneración. Indicar si existen consultores encargados de determinarla.	No se reporta	Pág. 193
G4.53 Si aplica, reportar cómo las opiniones de los grupos de interés son tenidas en cuenta en la remuneración, incluidos los resultados de votaciones de políticas y propuestas de remuneración.	No se reporta	Pág. 193
G4.54 Reportar la tasa anual de compensación del más alto cargo de la organización frente a la mediana anual de compensación de todos los empleados.	No se reporta	Pág. 193
G4.55 Reportar la tasa de porcentaje de crecimiento de la compensación anual del más alto cargo de la organización frente a la mediana del porcentaje de crecimiento de la compensación anual de todos los empleados.	No se reporta	Pág. 193

Aspectos generales de reporte	Página/Respuesta	Auditoría externa
<b>Ética e integridad</b>		
G4.56 Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	Lo que hacemos (pág.22) *Código de conducta (pag.87)	Pág. 193
G4.57 Reportar los mecanismos internos y externos para solicitar ayuda en temas sobre comportamiento ético e integridad organizacional, cómo pueden ser líneas de ayuda o de consejería.	No se reporta	Pág. 193
G4.58 Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	No se reporta	Pág. 193

Temas/Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de Gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
	Desempeño económico	Generamos Valor y lo distribuimos	G4-EC1. Inversión en desarrollo social	Pág.14		Pág. 193
Aliado país	Comunidades locales	Fundación, voluntariado y donaciones	G4- SO1. Porcentaje de operaciones que tienen implementados mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	Pág.98 A través de la Fundación Terpel y del Voluntariado Corporativo en 2013, realizamos acciones en el 62,5% del territorio colombiano.		Pág. 193

Temas/Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
Aliado país	Consecuencias económicas indirectas	Fundación, voluntariado y donaciones	G4-EC7. Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Pág.98		Pág. 193
			G4-EC1. Valor económico directo generado y distribuido. Valor generado asociado a ingresos y valor distribuido asociado a costos operativos, salarios y beneficios para los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos a gobiernos e inversiones en la comunidad. El valor retenido es la diferencia entre el valor generado y distribuido.	Pág.14		Pág. 193
Rentabilidad	Desempeño económico	Generamos Valor y lo distribuimos				
	No aplica	Lo que hacemos	Propio: Volumen de ventas	Pág.31 Pág.39 Pág.55 Pág.63 Pág.71 Pág.75		

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
Rentabilidad			Propio: Participación en el mercado	Pág.31 Pág.39 Pág.63 Pág.75		
			Propio: crecimiento en ventas	Pág.31 Pág.63 pág.71 pág.75		
Relaciones y condiciones laborales Justas	Presencia en el mercado	Porcentaje de empleados de alta dirección de procedencia local	G4-EC6. Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág.143		Pág. 193
	Empleo	Tasa de contratación y retención	G4-LA1. Número total y tasas de nuevos empleados y de rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	Pág.152	No se reporta tasa de nuevos empleados y la rotación no se desglosa por edad, género y región	Pág. 193
	Salud y seguridad en el trabajo	Comités de salud y seguridad	G4-LA5. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección- empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág.158		Pág. 193

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
Relaciones y condiciones laborales Justas	Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad empleados directos	G4-LA6. Tipos de accidentes y tasas de accidentalidad, absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género. accidentalidad, absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Pág.159		Pág. 193
Gobierno corporativo y transparencia	Lucha contra la corrupción	Anticorrupción	G4-SO3. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 93		Pág. 193

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
	Etiquetado de los productos y servicios	Lo que hacemos	G4-PR5. Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	Pág.40 Pág.58 Pág.64 Pág.73		Pág. 193
Acompañamiento afiliados, proveedores, clientes y consumidores	Prácticas de adquisición	Una cadena de suministro que crece con nosotros	G4-EC9. Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Pág.163		Pág. 193
	No aplica	Compromiso ambiental con nuestros proveedores	Propio: Porcentaje de los contratistas que son evaluados bajo criterios ambientales.	Pág.167		
	Cumplimiento legal	Tabla GRI	G4-EN29. Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el 2013 la Organización Terpel no recibió multas ambientales		Pág. 193
Compromiso Ambiental	Efluentes y residuos	Aliados del entorno	G4-EN23. Peso total de residuos, por tipo y método de disposición.	Pág.116	Solo se reportan los residuos peligrosos generados por la Organización Terpel	Pág. 193

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
		Aliados del entorno	G4-EN24. Número total y volumen de derrames significativos	Pág.120		Pág. 193
	Efluentes y residuos	Aliados del entorno	G4-EN22. Vertidos totales de aguas residuales, según su calidad y destino.	Pág.119	No se cuenta con la información. Se espera reportar en futuros informes.	Pág. 193
Compromiso Ambiental	Agua	Aliados del entorno	G4-EN8. Consumo de agua total por fuente.	Pág.122	No se reporta el consumo de agua por fuente, sino que se reporta por operación.	Pág. 193
	Materiales	Aliados del entorno	G4-EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen.	Pág.123		Pág. 193
	Energía	Aliados del entorno	G4-EN3. Consumo de energía en la organización.	Pág.124	No se reporta el consumo de energía por fuente renovable y no renovable. Se reporta únicamente el consumo de energía eléctrica.	Pág. 193

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
Compromiso Ambiental	Energía	Aliados del entorno	G4-EN5. Intensidad energética.	Pág.125		Pág. 193
		Aliados del entorno	G4-EN6. Reducciones en el consumo de energía.	Pág.125		Pág. 193
		Aliados del entorno	G4-EN15. Gases efecto invernadero (Alcance 1).	Pág.127		Pág. 193
	Emissiones	Aliados del entorno	G4-EN16. Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Pág.127		Pág. 193
		Aliados del entorno	G4-EN17. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3).	Pág.127		Pág. 193
	General	Aliados del entorno	G4-EN31. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Pág.129		Pág. 193
	No aplica	Lo que hacemos	Propio: Número de Kits de derrame entregados	Pág.77		

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
Desarrollo del capital humano	Capacitación y educación	Lo que hacemos Capacitación a nuestro equipo Terpel	G4-LA9. Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág.34 Pág.67 Pág.77 Pág.146		Pág. 193
	No aplica	Lo que hacemos	Propio: número de estaciones de servicio con nueva imagen.	Pág.37		
Tecnología e innovación	No aplica	Lo que hacemos	Propio: Número de estaciones de servicio que cuenten con negocios complementarios.	Pág.45		
	No aplica	Lo que hacemos	Propios: Número de productos certificados (lubricantes)	Pág.53		
	No aplica	Lo que hacemos	Propio: Número de lubricantes con ventajas ambientales.	Pág. 61		
Condiciones seguras de la operación	No aplica	Lo que hacemos	Propio: Avances del programa EDS confiables.	Pág.35		

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
Respeto y promoción de los DDHH	Libertad de asociación y negociación colectiva	Derechos Humanos Nuestro Pacto Colectivo Tabla GRI	G4-HR4. Actividades de la compañía y proveedores en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág. 96 Pág.156 La Organización Terpel, no considera que existan un centro de trabajo o un proveedor que ponga en riesgo la libertad de asociación para nuestros trabajadores. Adicionalmente hemos mejorado nuestros canales de comunicación para que los trabajadores sindicalizados o no sindicalizados puedan manifestar sus opiniones o requerimientos.	No se reporta la información para proveedores	

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
Respeto y promoción de los DDHH	Trabajo infantil	Derechos Humanos Respeto a los derechos humanos	G4-HR5. Actividades de la compañía y proveedores que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág.96 Pág.169 Tabla GRI: En la Organización Terpel no hay operaciones identificadas como trabajo forzado o no consentido. La Organización se acoge a los principios y estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Para prevenir este tipo de actividades, la Organización definió una postura en derechos humanos que hace extensiva a sus proveedores.		Pág. 193

Temas/ Asuntos Relevantes	Aspecto GRI	Enfoque de gestión	Indicadores GRI / Propios	Página/ Respuesta	Omisión	Verificación Externa
Respeto y promoción de los DDHH	Trabajo forzoso	Derechos Humanos Respeto a los derechos humanos	G4-HR6. Actividades de la compañía y proveedores que han sido identificadas por tener un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág.96	La información no se reporta para proveedores	Pág. 193
	No aplica	Derechos Humanos	Propio: Cumplimiento de los 10 principios del pacto global	Pág.96		
	No aplica	Desarrollo de proveedores	Propio: Desarrollo de proveedores	Pág.171		
Gestión del riesgo	No aplica	Nuestra gestión de riesgos	Propio: Número de planes de acción gestionados o planteados por riesgo	Pág.93		



#### Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 de Terpel.

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de sostenibilidad del año 2013 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

#### Estándares y procesos de verificación

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

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

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

#### Confirmación que el Informe de sostenibilidad es preparado de acuerdo con la versión GRI G4

##### Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4.

##### Aspectos específicos

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

Deloitte & Touche Ltda.  
Edificio Corficolombiana  
Calle 16 Sur 43 A-49 Piso 9 y 10  
A.A 404  
Nit 860.005.813-4  
Medellín  
Colombia

Tel : 57(4) 313 88 99  
Fax : 57(4) 313 32 25  
www.deloitte.com.co

#### Responsabilidades de la Dirección de Terpel y de Deloitte

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

DELOITTE & TOUCHE LTDA.  
Jorge Enrique Múnera D.  
Socio

Bogotá, Marzo 2014

Asuntos materiales	Indicador GRI
Aliado País	EC1, EC7, SO1
Rentabilidad	EC1
Relaciones y condiciones laborales Justas	EC6, LA1, LA5, LA6
Gobierno corporativo y transparencia	SO3
Acompañamiento afiliados, proveedores, clientes y consumidores	EC9, PR5
Compromiso Ambiental	EN1, EN3, EN5, EN6, EN8, EN15, EN16, EN17, EN22, EN23, EN24, EN29, EN31
Desarrollo del capital humano	LA9
Tecnología e innovación	No cuenta con indicador GRI asociado
Condiciones seguras de la operación	No cuenta con indicador GRI asociado
Respeto y promoción de los DDHH	HR4, HR5, HR6
Gestión del riesgo	No cuenta con indicador GRI asociado

### Conclusiones

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

### Recomendación

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

- Socializar a los grupos de interés internos y externos, los asuntos materiales identificados que garantizaran la gestión sostenible del negocio en el mediano y largo plazo.
- Con el objetivo de seguir fortaleciendo la gestión a nivel social y ambiental, sugerimos realizar revisiones semestrales de algunos indicadores GRI claves, lo cual garantizará una mayor confiabilidad en la información y mayor exigencia en la gestión de sostenibilidad.