

# Reporte Corporativo de Sostenibilidad 2012





# Reporte Corporativo de Sostenibilidad 2012

---

**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*

Olga Lucía Mora Mora

*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**

Desarrollo Visible

**Verificación independiente**

Deloitte & Touche Ltda.

**Concepto y diseño gráfico**

Typo Diseño Gráfico Ltda., Alfonso Cano Busquets

**Fotografía**

Nelson Cárdenas

**Corrección de estilo**

Óscar Hernández

**Impresión**

Arte Litográfico

Agradecemos a todos los empleados que participaron en la construcción de nuestro Reporte Corporativo de Sostenibilidad 2012.

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)



## Sobre el reporte

Presentamos nuestro cuarto Reporte Corporativo de Sostenibilidad, como un ejercicio de transparencia con nuestros grupos de interés. Este es un informe integrado, en el que además de rendir cuentas sobre nuestra gestión anual, consignamos los avances en sostenibilidad durante el año 2012, con el siguiente alcance y cobertura:

Divulgamos información de todos nuestros negocios: Estaciones de Servicio (EDS), Gas Natural Vehicular (GNV), Servicios Complementarios, Lubricantes, Aviación, Industria y Marinos.

Reportamos todas las cifras en pesos colombianos, identificadas en las tablas correspondientes como "cifras en COP"; asimismo, y para tener parámetros de comparación con las alcanzadas en años anteriores, realizamos la conversión de dólar americano a peso colombiano, de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado de cada año (TRM 2010: 1.897,89 pesos; TRM 2011: 1.848 pesos; TRM 2012: 1.798 pesos).

Incluimos los indicadores cualitativos y cuantitativos para el nivel de aplicación A+ de la guía GRI G3 de nuestra gestión en Colombia.

Visibilizamos las iniciativas más relevantes de cada uno de los seis países donde tenemos operación (Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y República Dominicana).



## Contenido

---

**P. 22** Garantizar consolidación, crecimiento y sostenibilidad, actuando con ética, integridad, transparencia y respeto por los derechos humanos

**P. 34** Ser la mejor opción para nuestros clientes

**P. 56** Promover talento con vocación de servicio, pasión y compromiso

**P. 74** Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro

**P. 84** Contribuir al bienestar de la sociedad y de las comunidades vecinas, operando con respeto por el ambiente

**P. 122** Información adicional

## **Mensaje a nuestros grupos de interés**

---



**T**engo el gusto de presentarles nuestro cuarto Reporte Corporativo de Sostenibilidad correspondiente al año 2012, en el que les contamos sobre la evolución de Terpel y nuestros avances en relación con los retos que nos hemos planteado para ser la marca número uno en el corazón de nuestros clientes, un aliado para los países donde operamos y una empresa eficiente, responsable y sostenible.

El 2012 fue un año de importantes renovaciones, pues cambiamos nuestra estrategia competitiva con el objetivo de convertir a las personas en el centro de nuestras decisiones, ofreciéndoles siempre la mejor opción en servicio, la mejor opción en infraestructura y la mejor opción en precios. De esta forma, y actuando como una sola red de servicios con nuestros afiliados y aliados,

generaremos experiencias memorables en cada contacto del consumidor con nuestra marca para convertirla en la preferida por todos.

Con este desafío por delante, pretendemos, con pasión y convicción, con sencillez y transparencia, entregarnos por completo a seguir fomentando nuestra vocación de servir como parte de nuestra identidad, a revolucionar la industria en todos sus ámbitos y a conducir a Terpel a ser un referente mundial en imagen y servicio.

Sabemos que no podemos lograrlo sin ustedes, nuestros grupos de interés, y por ello los invitamos a seguir siendo parte de nuestro sueño y a vivir lo que hemos escogido como nuestro posicionamiento: "Terpel, a tu servicio".

*Sylvia Escovar Gómez*  
Presidente Organización Terpel S. A.

# Organización Terpel

**G**eneramos experiencias memorables a nuestros clientes al ofrecer productos y servicios que llegan a conductores y empresarios ubicados en zonas urbanas y rurales de Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Chile. Nuestros clientes son nuestros aliados y han hecho posible que nos consolidemos como una empresa líder en distribución y comercialización de combustibles y fabricación de lubricantes innovadores y de calidad.



## Propósito

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



## Visión

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



## Valores

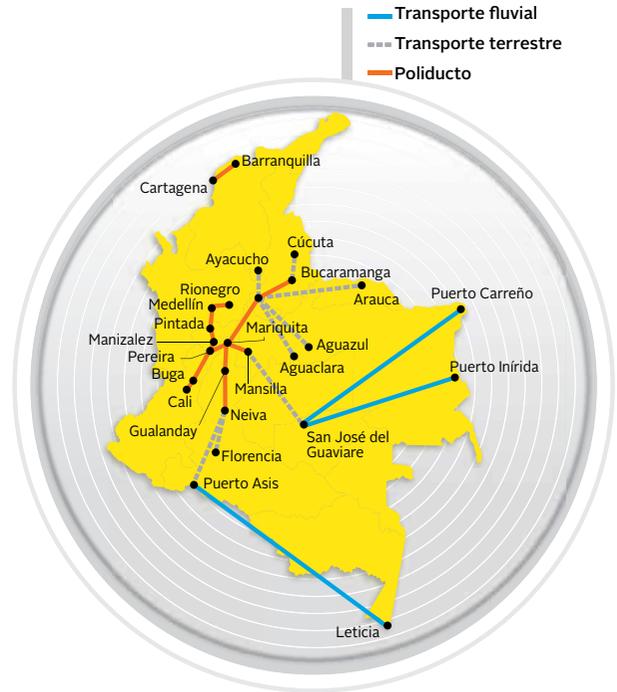
Integridad  
Respeto  
Confianza



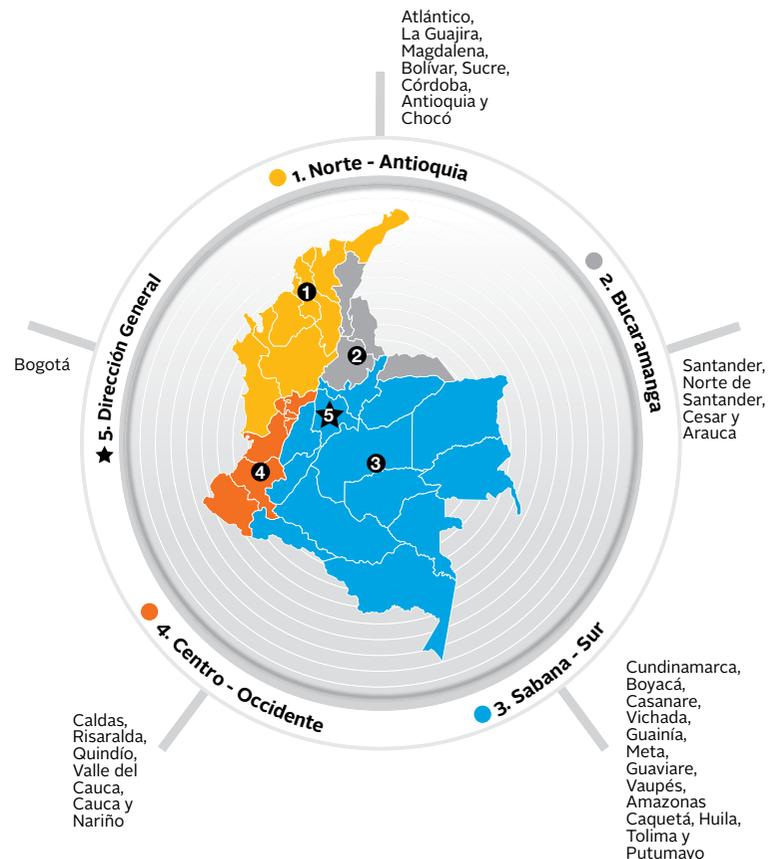
## Comportamientos

Actitud de servicio  
Orientación a resultados  
Disciplina estratégica

## Plantas



## División por regiones



# Líneas de negocio



# Nuestros hitos durante el 2012

*En 2012 estructuramos una nueva estrategia, motivados por nuestra vocación de servicio, nuestra pasión por los clientes y nuestra responsabilidad como empresa.*



**Garantizar consolidación, crecimiento y sostenibilidad, actuando con ética, integridad, transparencia y respeto por los derechos humanos**

## **Colombia**

- Estructuramos la estrategia competitiva de Terpel, en la que el consumidor final es el centro de nuestras decisiones. Nuestra prioridad es ofrecer el mejor servicio, la mejor infraestructura y los precios más competitivos del mercado.
- Rediseñamos nuestra imagen y marca, en línea con nuestra premisa de que atendemos personas y no vehículos.
- Reafirmamos nuestro liderazgo en la participación del mercado de combustibles en Colombia por octavo año consecutivo, alcanzando un 41,6% de participación en combustibles líquidos y un 46,2% de participación en el mercado de GNV.
- Logramos la aprobación para la emisión de bonos de deuda.
- Evolucionamos en nuestro enfoque de sostenibilidad, acorde con la nueva estrategia.

## **Ecuador**

- Logramos crecimiento y rentabilidad por encima del promedio de los competidores, en un mercado de precios y márgenes congelados desde 2005, gracias a nuestra estrategia comercial.

## **México**

- Aumentamos nuestras ventas de GNV en un 63% respecto a 2011, debido a que incentivamos las conversiones con compromiso de consumo en EDS, pasando de 767 en 2011, a 1.278 en 2012.

## **Panamá**

- Incrementamos nuestra participación en el mercado en un 28,4%.

## **Perú**

- Logramos un nivel de satisfacción mayor del 80% y una participación de red del 20,5% del mercado local, consolidándonos como la cadena líder de GNV en Perú.

## **República Dominicana**

- Nos posicionamos como la segunda empresa en el mercado de distribución de combustible para aviación.
- Fortalecimos nuestra expansión en el país al ingresar como proveedor de combustible de aviación en dos nuevos aeropuertos.



## Ser la mejor opción para nuestros clientes

### Colombia

- Revolucionamos el concepto de EDS en Colombia, al definir como foco estratégico el servicio a las personas.
- Elevamos el estándar de la experiencia de los consumidores hacia nuestros productos y servicios.
- Iniciamos la estructuración de una única red de Estaciones de Servicio (EDS).
- Innovamos nuestro concepto de EDS, introduciendo nuevos aspectos relacionados con el disfrute del cliente final, tales como: mejor iluminación, baños renovados, servicios de autolavado y tiendas de conveniencia; además de paisajismo en los diseños.
- Consolidamos la nueva Operadora de Estaciones de Servicio (OPESE) para administrar la red de estaciones propias, bajo un concepto de agilidad, eficiencia y seguridad.

- Recibimos la acreditación para la Fábrica de Lubricantes en ISO/IEC 17025:2005.

- Relanzamos los productos de lubricantes para el segmento de motos.

### Ecuador

- Cumplimos en 100,2% el presupuesto en ventas, con un volumen de 110,7 millones de galones de combustible.
- Fortalecimos el programa de Fuerza T en Guayaquil y Quito, con el propósito de mejorar y estandarizar el servicio en nuestra red.

### México

- Desarrollamos el Programa Guardianes del Ahorro, con un resultado de 603 referidos y 367 conversiones.
- Financiamos el ciento por ciento de las conversiones realizadas.

### Panamá

- Implementamos el programa de flotas para 29 mil vehículos, 19 mil de los cuales corresponden al Gobierno, de quien somos los proveedores exclusivos de combustible en todo el país.

- Construimos seis nuevas tiendas que ofrecen más servicios a nuestros clientes.

### Perú

- Beneficiamos a nuestros clientes a través del asocio con el banco Interbank, para ahorrarles tiempo y dinero.

- Implementamos el Proyecto Servicio de Recaudo, PGN, como alternativa para los clientes de flotas en las EDS, a través del cual se hace gestión de cobranza de las cuotas de sus afiliados en nuestras EDS, para generar incremento y fidelización en el volumen de ventas.

### República Dominicana

- En nuestro segundo año de operación, cumplimos con 19.347 entregas al ala del avión, de las cuales el 99,99% se llevaron a cabo sin demora.





## Promover talento con vocación de servicio, pasión y compromiso

### Colombia

- Rediseñamos nuestra estructura organizativa para acompañar la nueva estrategia.
- Alineamos estratégicamente al equipo directivo en Latinoamérica.
- Mejoramos el proceso de incorporación de nuestros empleados.
- Redefinimos y ajustamos el modelo de competencias.

### Ecuador

- Capacitamos en Excelencia al Servicio a nuestros 31 empleados.

### México

- Realizamos todas las descripciones de cargo e implementamos un temario de capacitación en el que se involucran todas las áreas.
- Cumplimos con 233 horas de formación para el fortalecimiento de valores corporativos, Código de Conducta, liderazgo y macro procesos.

### Panamá

- Promovimos el conocimiento de nuestros valores y de la compañía entre los empleados y sus familias.

### Perú

- Implementamos el programa de entrenamiento para empleados de oficina y EDS, denominado Escuela de Desarrollo Ejecutivos (EDE).
- Disminuimos la rotación del personal en las EDS gracias a la implementación del programa *La Carrera*.



## Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro

### Colombia

Llevamos a cabo capacitaciones en salud y seguridad para nuestros proveedores de transporte.

### Ecuador

Generamos confianza en los acuerdos con nuestros proveedores, mejorando la calidad de los servicios prestados.

### México

Aplicamos la Política de Compras a todos los proveedores de la compañía.



## Contribuir al bienestar de la sociedad y de las comunidades vecinas, operando con respeto por el ambiente

### Colombia

- Iniciamos la consolidación de Terpel como aliado del país, a través de programas de calidad educativa, que nos permiten alentar el progreso sostenible en las comunidades aledañas a nuestra operación.
- Aplicamos nuevos indicadores para los programas de la Fundación Terpel y el Programa de Voluntariado.
- Realizamos 54 Visitas Verdes a clientes de Industria.

### Ecuador

- Difundimos temas ambientales a cien empleados de las EDS de la red.
- Capacitamos a niños de la Fundación Junto con los Niños (JUCONI) en temas relacionados con el cuidado del medio ambiente.

### México

- Definimos el plan de acercamiento a comunidades para entender sus necesidades particulares. Implementamos el programa de monitoreo en generación de residuos.

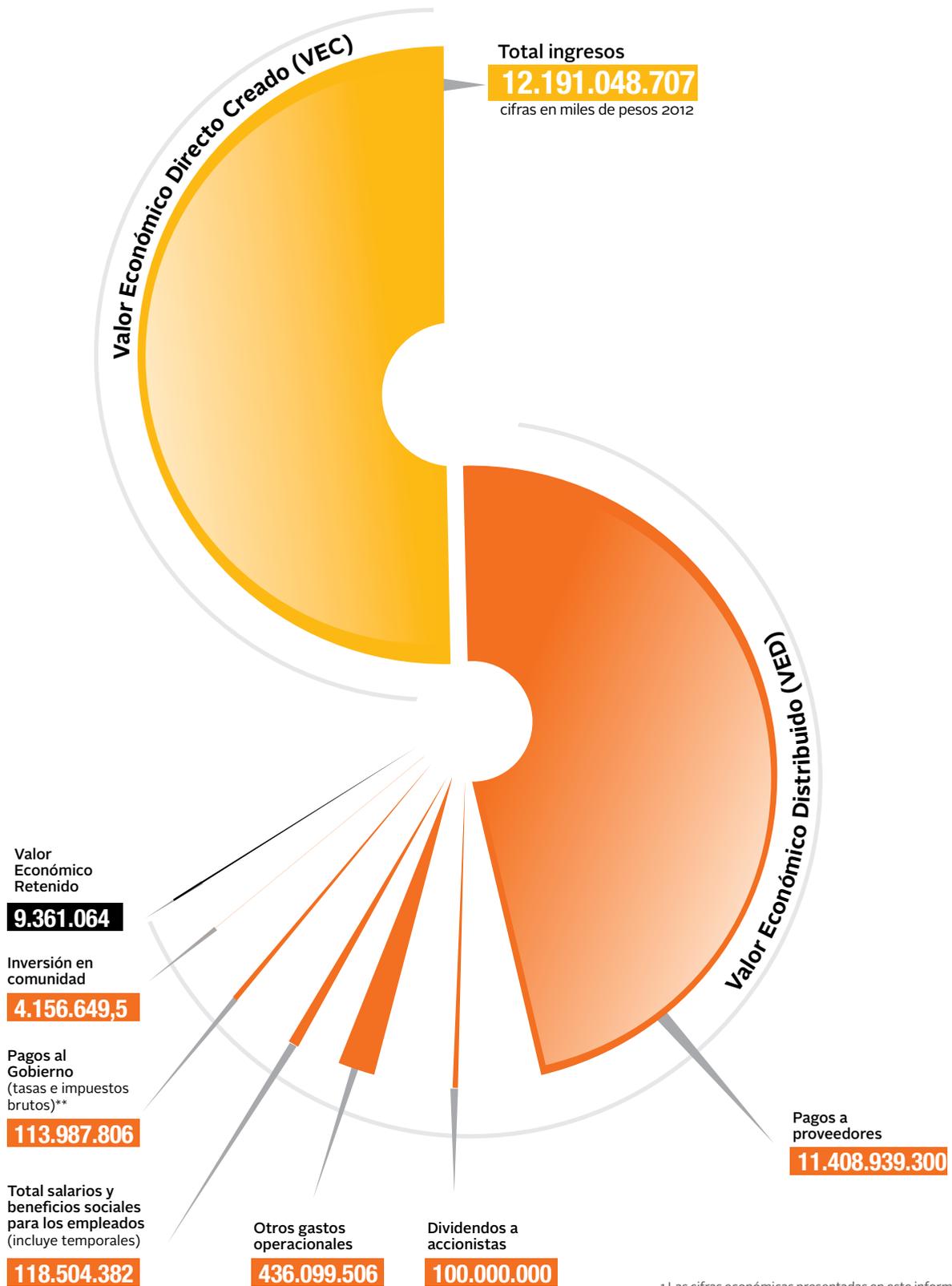
### Panamá

- Continuamos trabajando en el proyecto Terpel en mi comunidad, en alianza con la Fundación Casa Esperanza.
- Medimos nuestra huella de carbono de transporte privado propio y privado contratado directo.

### Perú

- Capacitamos a diez comunidades respecto a los beneficios, desarrollo y temas de seguridad relacionados con el GNV.

## Creamos valor y lo distribuimos



1 Las cifras económicas presentadas en este informe están trabajadas en pesos colombianos, señalados como COP (en las gráficas y tablas) o identificadas con la expresión pesos colombianos en los textos.

## Resumen ejecutivo del informe anual de gestión: en Terpel nos renovamos

**D**urante 2012 adaptamos nuestra estructura de negocios con el objeto de enfocar nuestras fortalezas en los nuevos retos que enfrentamos, con una estrategia renovada y direccionada al servicio del consumidor final. Este redireccionamiento nos ha dado un impulso a nuestro proceso de crecimiento y nos ha permitido seguir evolucionando en mercados como el de combustibles líquidos, Gas Natural Vehicular (GNV) y producción y distribución de lubricantes.

Para afrontar este desafío, hicimos un cambio en la presidencia de la compañía, nombrando desde junio, a la economista Sylvia Escovar Gómez, quien había desempeñado varios cargos durante diez años en Terpel y quien hasta esa fecha se desempeñaba como vicepresidente comercial.

Nuestra apuesta fundamental, partiendo desde la nueva estructura y dirección, está en la implementación de una nueva estrategia competitiva basada en la eficiencia y en la satisfacción del consumidor final, a través de tres pilares básicos: una infraestructura renovada y moderna, nuevos e innovadores servicios y un precio competitivo en combustibles. Todo lo anterior se encuentra enmarcado en la relevancia del concepto de “una sola red de estaciones y plantas”, que le da valor a la marca y a todos los negocios y afiliados que ésta cobija.

Finalizamos 2012 haciendo realidad el inicio de esta nueva etapa con un nuevo estándar y protocolo de servicios, la implementación de las primeras EDS renovadas, el diseño final de los diferentes formatos de tiendas, la remodelación de baños e imagen de las estaciones existentes y una política de precios competitiva en los diferentes mercados regionales en Colombia.



Con nuestro nuevo posicionamiento, "Terpel, a tu servicio", marcamos el inicio de una nueva etapa en nuestro largo proceso de evolución en el mercado colombiano, donde concentramos gran parte de nuestra fortaleza logística y comercial. Asimismo, dimos pasos definitivos en el desenvolvimiento de lo que será nuestro proceso de desarrollo ya iniciado en los demás países latinoamericanos donde hacemos hoy presencia: Ecuador, Chile, México, Panamá, Perú y República Dominicana.

**Colombia**

Nuestra gestión comercial y logística, enmarcada en los renovados principios de una estrategia enfocada en la eficiencia y la satisfacción del consumidor final, nos permitió alcanzar un incremento del 15,3% en nuestras ventas (10.543.592 millones de pesos) y del 4,15% en el EBITDA (439.347 millones de pesos) respecto a los resultados de 2011. No obstante estos buenos resultados comerciales, la utilidad neta se redujo en un 24,8% debido al entorno competitivo cambiante, a las cargas derivadas del sistema impositivo y a las inversiones realizadas por la compañía, entre otros.



**\$COP MM  
TRM 1.798**

	2012	Crec%
Volumen- GIS ' 000	<b>1.071.000</b>	<b>10,4</b>
Ventas	<b>12.191.737</b>	<b>17,9</b>
EBIDTA	<b>193.756</b>	<b>8,3</b>
Utilidad Neta	<b>128.899</b>	<b>-24,8</b>

**Volúmenes consolidados (Colombia)**

	2009	2010	2011	2012	Crec%
Combustible en la red de EDS (millones de galones)	<b>820,3</b>	<b>867,3</b>	<b>922,3</b>	<b>959,5</b>	<b>4,0%</b>
GNV en la red de EDS (millones de m3)	<b>296,3</b>	<b>294,6</b>	<b>310,8</b>	<b>348,2</b>	<b>12,05</b>
Lubricantes (millones de galones)	<b>5,4</b>	<b>5,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,9</b>	<b>4,5%</b>
Combustible de aviación (millones de galones)	<b>154,5</b>	<b>175,4</b>	<b>178,3</b>	<b>222,2</b>	<b>24,6%</b>



Con nuestro nuevo posicionamiento, "Terpel, a tu servicio", marcamos el inicio de una nueva etapa en nuestro largo proceso de evolución en el mercado colombiano,



Los volúmenes comercializados durante el periodo en cuestión mostraron crecimientos superiores al mercado en todos los segmentos, lo que significó una mayor participación en cada uno de ellos. En combustibles pasamos de 40,5% a 41,6%, ganando un crecimiento de 1,1%; en GNV de 45% a 46,2%; en el mercado de lubricantes, de 19,4% a 20,8% y en el mercado de aviación de 55,9% a 63,9%. Destacamos las participaciones relacionadas con GNV y combustible de aviación, que reflejan la fortaleza de nuestros valores agregados y la inigualable red logística con la que hoy contamos para atender estos mercados.

Paralelamente al hecho fundamental del año, que consiste en la adopción de la nueva estrategia competitiva ya descrita, cabe mencionar los siguientes hechos relevantes que marcan un hito en nuestros resultados:

- 1 En el proceso de internacionalización, continuamos con la ampliación de nuestros servicios de Aviación, ingresando en dos nuevos aeropuertos en República Dominicana.
- 2 Definimos la estructura de la emisión de bonos que se llevará a cabo en 2013.
- 3 Lanzamos el proyecto de normas contables internacionales –NIIF/IFRS– el cual se aplicará durante 2013.
- 4 Finalizamos el proyecto de fusión Gazel–Terpel, lo que nos permitió obtener mayores ventajas competitivas en el mercado, además de sinergias operativas, financieras y administrativas.

Por otra parte, dada nuestra firme convicción de que la sostenibilidad significa ética, integridad, transparencia, respeto por los derechos humanos, aporte social y cuidado del medio ambiente, mantuvimos durante 2012 un diálogo permanente y transparente con nuestros grupos de interés y logramos avances significativos en nuestros procesos de interacción, que redundarán no solo en su satisfacción, sino en nuestra efectividad para el cumplimiento de nuestros objetivos comerciales y financieros.

Asimismo, como aliados de este país, y bajo el convencimiento de que la educación de calidad es la base del desarrollo social y económico de la población, a través de los programas de la Fundación Terpel, seguimos invirtiendo en complementar los esfuerzos públicos y privados en esta materia, con un foco claro en fortalecer las competencias básicas en educación y en promover el liderazgo en niños y jóvenes colombianos.



### Chile

Alcanzamos un volumen de ventas de 1,43 millones de metros cúbicos durante 2012 que representó una disminución en el volumen de ventas del 10,2% y que correspondió principalmente al menor volumen vendido en el negocio de generación eléctrica. En este mismo sentido, las ventas alcanzaron los 3.155.490 millones de pesos, con una disminución del 4,4% en relación con la cifra registrada en 2011.

El EBITDA alcanzó la suma de 26.610 millones de pesos, un -22,1% inferior a la del año anterior. La utilidad neta fue de 5.034,4 millones de pesos para un decrecimiento del -40,8% frente al año 2011.

De otro lado, el proceso de venta de Terpel Chile, que se inició en 2011, no logró concluirse en 2012 en espera de las decisiones a ser tomadas por la Corte Suprema de Justicia de ese país, que no se pronunció al respecto.



### **Ecuador**

Tuvimos un crecimiento en ventas del 2,3% alcanzando un volumen vendido de 123,6 millones de galones. Las ventas alcanzaron los 242.628 millones de pesos, lo que representa un incremento del 1,7% frente a la cifra registrada en 2011.

El EBITDA alcanzó la suma de 4.450 millones de pesos, un -5,5% inferior a la del año anterior y una utilidad neta de 1.504 millones de pesos para un decrecimiento del -32% frente al año anterior.

### **México**

En México utilizamos la marca Gazel porque comercializamos únicamente GNV. En esta operación tuvimos un crecimiento en ventas del 63%, pasando de un volumen de 14 millones de metros cúbicos en 2011 a 22,8 millones de metros cúbicos en 2012. Asimismo, incrementamos las conversiones en un 67%, al pasar de 767 a 1.278 vehículos en el año. En este mismo sentido, alcanzamos ventas por 19.253 millones de pesos, lo que representa un incremento del 24% frente a la cifra registrada en 2011.

El EBITDA alcanzó la suma de -834 millones de pesos, un 4% superior a la de 2011, con una utilidad neta de -243 millones de pesos para un crecimiento del 95% frente al año anterior.

En 2012 cerramos operación con cuatro EDS.





### **Panamá**

Tuvimos un crecimiento en ventas del 8,9% alcanzando un volumen de 158,7 millones de galones y ventas por 960.645 millones de pesos, lo que representó un incremento del 14,2% frente a la cifra registrada en 2011.

El EBITDA alcanzó la suma de 31.541 millones de pesos, un 27,6% superior a la del año anterior, con una utilidad neta de 11.717 millones de pesos, para un crecimiento del 90,2% frente a 2011.

En 2012 agregamos a la red de EDS, dieciocho nuevos puntos y seis nuevas tiendas, una de las cuales está construida en un formato de 380 metros cuadrados, convirtiéndose en una de las más grandes de Centroamérica.

### **Perú**

Con la firma Peruana de Gas Natural (PGN), tuvimos un crecimiento en el volumen comercializado de 21,2% pasando de vender 82,2 millones de metros cúbicos a 99,6 millones de metros cúbicos, y logramos ventas por 83.149 millones de pesos, para un crecimiento del 30%.

El EBITDA tuvo un crecimiento del 43%, alcanzando una cifra de 12.871 millones de pesos y un aumento de 44,6% en utilidad neta frente al año anterior. En 2012, tuvimos el 50% de participación en esta sociedad.

Con PGN consolidamos la mayor red de estaciones de GNV local, completando 42 EDS y el 20,5% del mercado. Vale la pena destacar la escisión de la sociedad Peruana de Gas Natural S.A.C. con lo cual, a través de nuestra marca Gazel, continuaremos la operación de veintidós EDS en Perú.

### **República Dominicana**

Alcanzamos un volumen de venta de 45,9 millones de galones, por un valor de 339.527 millones de pesos y un EBITDA de 6.461 millones de pesos.

Afianzamos nuestra presencia en República Dominicana a través del inicio de operaciones en dos aeropuertos adicionales.

**Lorenzo Gazmuri Schleyer**

Presidente Junta Directiva  
Organización Terpel S.A.

**Sylvia Escovar Gómez**

Presidente  
Organización Terpel S.A.

## Ventas anuales consolidadas

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

Cifras en miles de COP	2010	2011	2012
Utilidades netas Organización Terpel	215.748.339	171.483.312	128.889.630
EBITDA	443.377.470	460.719.336	493.756.000
Ventas	8.331.382.195	10.015.542.768	12.191.737.000
Ventas de combustible	7.659.870.755	9.609.631.416	11.377.413.168
Ventas de Gas Natural Vehicular	484.743.881	539.063.448	613.619.642
Ventas de lubricantes	134.326.961	157.828.440	162.623.706
Otros	49.857.570	27.014.064	34.305.840

## Volumen de ventas

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

	2010	2011	2012
Combustible en la red de EDS (millones de galones)*	1.025	1.086,9	1.182,4
Gas Natural Vehicular en la red de EDS (millones de metros cúbicos) **	369	406,8	481.625
Lubricantes (millones de galones)	6,4	7,8	7,54
Combustible en Aviación (millones de galones)	175,4	186,3	268,1
Combustible en Industria (millones de galones)	207,2	241,4	268,9
Combustible en Marinos (millones de galones)	22,3	16,9	19,2

\*Esta cifra incluye combustible en flotas

\*\*Esta cifra incluye GNV en flotas.





## **Garantizar consolidación, crecimiento y sostenibilidad, actuando con ética, integridad, transparencia y respeto por los derechos humanos**

---

Tenemos la capacidad de dar lo mejor a las personas y a los países que nos han permitido crecer. Nuestra meta es la realización integral de la compañía, de las personas que la crearon y apostaron en ella, de quienes trabajan con nosotros y para nosotros y de las comunidades en donde desplegamos nuestra operación y nuestra marca. Buscamos que esa intención se vea reflejada en la realidad de nuestra cadena de valor, nuestros clientes, la sociedad y los países en donde estamos, a través de los mejores beneficios económicos, sociales y ambientales que podamos ofrecer.

Apostamos por una sociedad con mejores oportunidades de crecimiento integral y depositamos nuestro voto de confianza en las personas en quienes invertimos nuestro tiempo, esfuerzo y recursos económicos para que descubran y desarrollen el liderazgo que hay en ellas.

Nos sentimos responsables por el planeta que nos alberga y por ello buscamos ofrecer a futuro energías alternativas y transformamos nuestros productos tradicionales, para que cada vez sea menor el impacto que producimos al ambiente.

Sustentamos nuestras acciones con herramientas de autorregulación, cumplimiento y buen gobierno corporativo y con la convicción de que la ética, la integridad, la transparencia y el cumplimiento de los derechos humanos son fundamentales para crear capital económico y social.

Somos incesantes en nuestra búsqueda de la excelencia, porque nuestra vocación es el servicio, con un espíritu de innovación, permanencia y sostenibilidad.



## Servicio, infraestructura y precio: hacia la consolidación de nuestra gestión sostenible

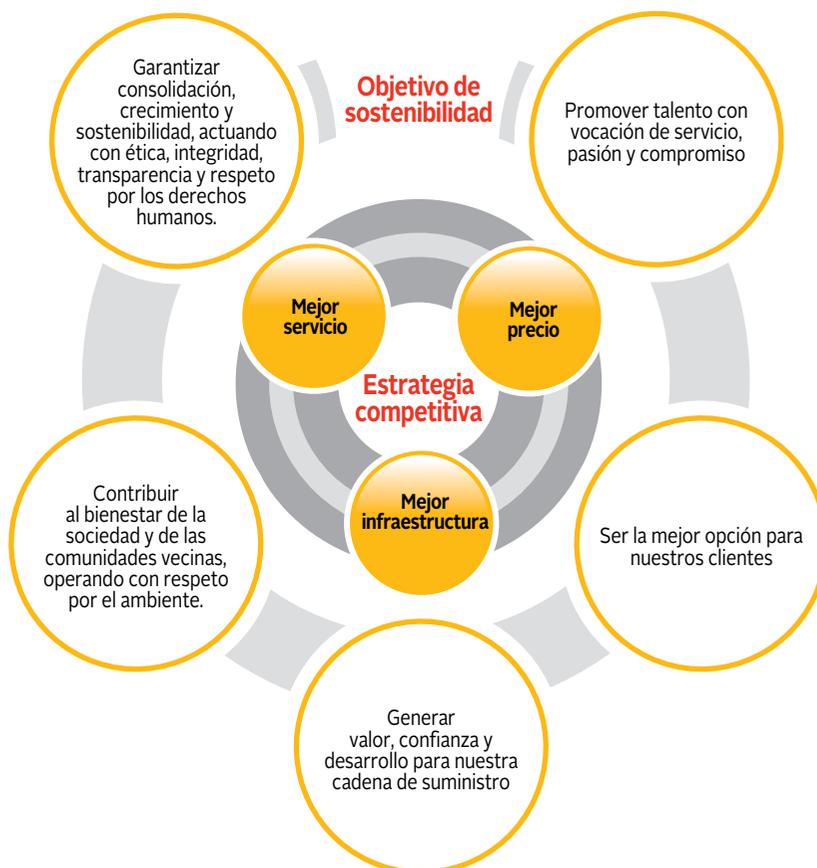
Declaramos que las personas son el corazón de nuestro negocio; son la meta y también el medio.

Con 44 años de historia, hemos aprendido a conocer sus necesidades y a responder a ellas, y últimamente nos hemos hecho expertos en anticiparnos y sorprenderlas positivamente.

Durante 2012 iniciamos una nueva era en la que todas nuestras acciones, hasta la más mínima, están orientadas por valores y por lo que queremos ser y hacer en beneficio de todos. En esta dimensión, el mejor servicio, la mejor infraestructura y el mejor precio emergieron hacia nuestros clientes, para propiciarles experiencias que nos hagan ser su opción número uno.

¿Quién no espera un excelente servicio, quién no admira un lugar armónico y diseñado con los mejores criterios estéticos, quién no agradece un precio justo por un servicio inigualable? Esas son las pequeñas cosas con las que queremos hacer felices a nuestros clientes y son al tiempo nuestra motivación para actuar con responsabilidad y en forma coordinada con nuestros empleados, pues solo así puede ser sostenible una estrategia como esta y nos podemos mantener como empresa por ese mismo camino.

## Modelo de Gestión Sostenible Integral 2013



## Modelo de Gestión Sostenible Integral

Nuestra misión es servir a las personas, por eso nuestra actuación no se restringe a la generación de ganancias para los accionistas, sino que estamos plenamente comprometidos con el servicio a la sociedad y con su desarrollo.

Junto con nuestra estrategia, renovamos también nuestro Modelo de Gestión Sostenible Integral para tomar decisiones más ágiles en un marco ético, responsable y de convivencia armónica con el entorno.

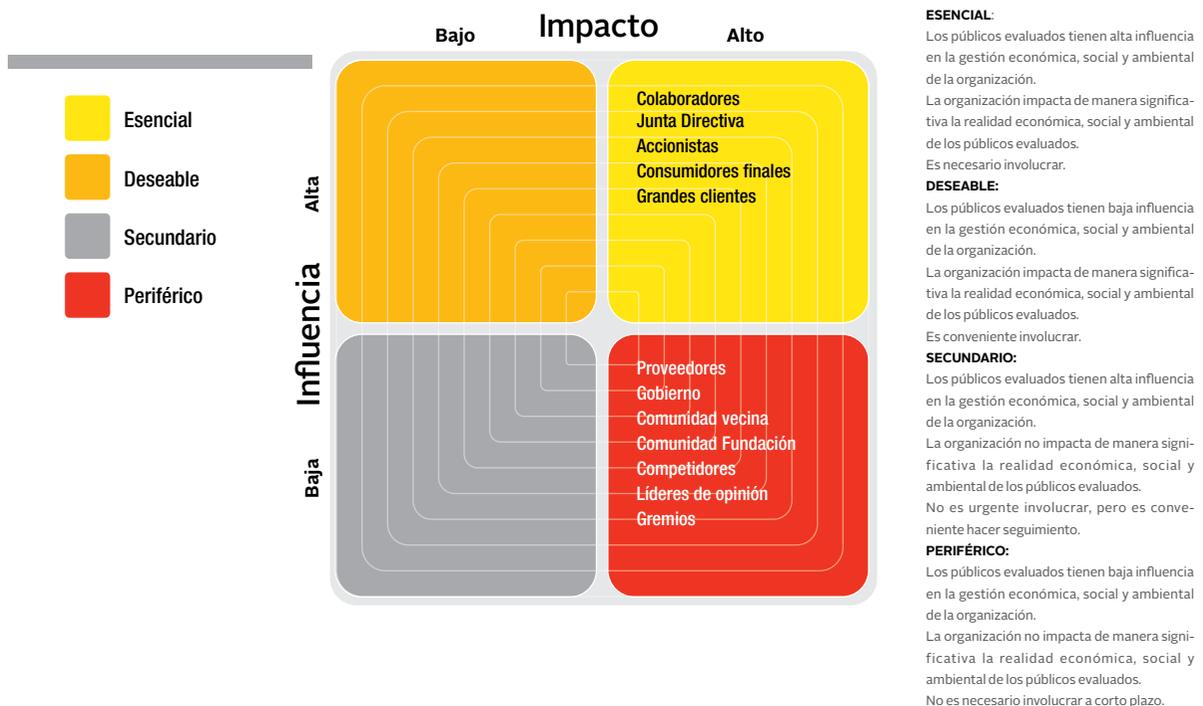
Partimos de la identificación de aquellos temas y aspectos que son importantes para nosotros y nuestros grupos de interés, porque queremos involucrarlos y que participen con confianza en el cambio y en nuestra promesa de que este es el camino para todos.

## Relacionamiento con grupos de interés

Ofrecemos oportunidades para todos nuestros grupos de interés y buscamos brindarle a cada uno el recurso que necesita y que ha manifestado a través de distintos ámbitos de relacionamiento. Estas necesidades las hemos enmarcado en nuestro Modelo de Gestión Sostenible Integral, porque queremos agregar valor a nuestras relaciones, además del que le damos a nuestros productos y servicios.



## Nuestro mapa de grupos de interés





## Nuestra gestión se fundamenta en los asuntos que son relevantes para nuestros grupos de interés

Nuestra gestión sostenible parte de los temas que han sido producto del diálogo con clientes, proveedores, empleados, comunidad y organismos de Gobierno, que contrastados con nuestras prioridades y una mirada a otras empresas del sector, nos muestran la ruta por donde podemos caminar.

### Asuntos relevantes

Garantizar consolidación, crecimiento y sostenibilidad, actuando con ética, integridad, transparencia y respeto por los derechos humanos

- Conducta ética.
- Gestión de la sostenibilidad.
- Respeto y promoción de los derechos humanos.

Ser la mejor opción para nuestros clientes

- Calidad de los productos y del servicio.
- Posicionamiento de marca.
- Acompañamiento a aliados y a clientes.

Promover talento con vocación de servicio, pasión y compromiso

- Desarrollo del capital humano.
- Relaciones y condiciones laborales justas.
- Salud y seguridad.
- Gestión del ambiente laboral.

Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro

- Desarrollo de proveedores.
- Condiciones seguras de operación.
- Apoyo a proveedores nacionales y locales.

Contribuir al bienestar de la sociedad y de las comunidades vecinas, operando con respeto por el ambiente

- Fortalecimiento de la calidad educativa.
- Trabajo con comunidades aledañas.
- Apoyo a proyectos productivos.
- Gestión de emisiones.
- Prevención de contaminación de recursos naturales.
- Eficiencia energética.
- Protección a la biodiversidad.

## El camino recorrido

En estos cuatro años hemos adelantado acciones que en conjunto configuran nuestra actuación con enfoque sostenible:

- Definición de nuestros grupos de interés más relevantes.
- Diálogo abierto y participativo con cada grupo.
- Establecimiento de los temas más relevantes.
- Diseño de un Modelo de Gestión Sostenible Integral.
- Desarrollo de planes de acción.
- Fortalecimiento del proceso comunicativo con cada uno de nuestros grupos de interés.
- Rendición de cuentas transparente y periódica.

## Histórico de avances en sostenibilidad

El tiempo ha sido nuestro mejor aliado en esta época para tomar las decisiones que mejor responden a las exigencias de nuestra sociedad y al estado de nuestro

entorno. Totalmente ligados a esa realidad y a nuestra propia misión, hemos definido desde 2009 los retos en materia de sostenibilidad.



### Garantizar consolidación, crecimiento y sostenibilidad, actuando con ética, integridad, transparencia y respeto por los derechos humanos

Retos	Avances
<b>Posicionar a la Organización Terpel como empresa líder en sostenibilidad.</b>	<p>Construcción anual de los reportes de sostenibilidad con la participación de nuestros grupos de interés.</p> <p>Trabajo de las diferentes áreas de la empresa para cumplir los retos estratégicos anuales en sostenibilidad.</p> <p>Creación del Comité de Sostenibilidad para facilitar la gestión a nivel interno.</p> <p>Desarrollo de cuatro reportes de sostenibilidad (dos integrados).</p>
<b>Ser la inversión más segura para los accionistas, a través del fortalecimiento de herramientas de Buen Gobierno Corporativo.</b>	<p>Fortalecimiento de mecanismos de monitoreo para prácticas de Buen Gobierno Corporativo.</p> <p>Revisión y ajuste de políticas corporativas en el marco de la sostenibilidad.</p>



### Ser la mejor opción para nuestros clientes

Retos	Avances
<b>Ser las EDS preferidas por los consumidores finales.</b>	<p>Formulación de la nueva estrategia corporativa: servicio, infraestructura y precio.</p> <p>Formación a los empleados y a los administradores de las EDS.</p> <p>Construcción de un portafolio integrado de productos para el cliente.</p> <p>Cambios estructurales en las EDS.</p>
<b>Promover la gestión para el desarrollo sostenible entre los grandes clientes.</b>	<p>Fortalecimiento de relaciones con clientes a través de espacios de diálogo.</p> <p>Entrega de productos y servicios con procesos de calidad sostenible.</p> <p>Incentivo para el consumo de combustibles alternativos, como el GNV.</p> <p>Ampliación de cobertura a zonas geográficas no atendidas.</p>



### Promover talento con vocación de servicio, pasión y compromiso

Retos	Avances
<b>Fomentar el orgullo y el sentido de pertenencia de los empleados de Terpel, como una compañía sólida, responsable y comprometida con el desarrollo sostenible.</b>	<p>Fortalecimiento del Programa BienSER en cuanto a iniciativas y beneficios, que conducen al bienestar de nuestros empleados en los ámbitos individual, familiar, social y laboral.</p> <p>Encuesta de ambiente laboral que fortalece las iniciativas de nuestro talento humano.</p> <p>Gestión del liderazgo entre nuestros colaboradores, a través de programas de entrenamiento.</p>



## Construir confianza y desarrollo con nuestra cadena de suministro

Retos	Avances
<b>Acompañar a los proveedores en su desarrollo desde el enfoque de sostenibilidad.</b>	<p>Formación a proveedores en Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC).</p> <p>Revisión de la Política de Compras para insertar estándares de sostenibilidad.</p> <p>Seguimiento a proveedores críticos.</p>
<b>Fortalecer la relación cliente-proveedor, buscando el mejoramiento continuo que beneficie a las dos partes y consolide alianzas estratégicas a mediano y largo plazo.</b>	<p>Socialización de la Política de Compras de Colombia con los demás países.</p> <p>Mejora en el proceso de selección de proveedores.</p> <p>Aplicación de la encuesta de satisfacción de proveedores.</p>



## Contribuir al bienestar de la sociedad y de las comunidades vecinas, operando con respeto por el ambiente

Reto	Avances
<b>Promover y afianzar la cultura de medición y de reporte en la gestión ambiental.</b>	<p>Desarrollo de herramientas para recolección de información.</p> <p>Sensibilización a través de charlas frente a la importancia de la medición.</p>
<b>Seguir consolidando el Sistema de Gestión Ambiental Integral.</b>	<p>Actualización del Manual de Gestión Ambiental.</p> <p>Desarrollo e implementación del programa de reciclaje en los centros de trabajo.</p>
<b>Contribuir con la prevención del cambio climático</b>	<p>Medición de la huella de carbono.</p> <p>Cambio de luminarias en las EDS.</p>
<b>Trabajar en el desarrollo de productos con ventajas ambientales.</b>	<p>Nuevos desarrollos en la Fábrica de Lubricantes.</p> <p>Inversión en proyectos que permitan ampliar la canasta energética.</p>
<b>Generar cultura ambiental entre los grupos de interés estratégicos de Terpel.</b>	<p>Capacitación a través de las Escuelas de Formación.</p> <p>Diálogos con la comunidad.</p> <p>Implementación de la Semana Ambiental.</p> <p>Campañas sobre uso eficiente de recursos.</p>
<b>Lograr alto impacto como aliado país, a través de los programas de fortalecimiento de la calidad de la educación.</b>	<p>Desarrollo de los programas Escuelas que Aprenden®, Diseña el Cambio, El Líder en Mí®, Fondo Educativo a la Excelencia Terpel.</p> <p>Revisión de indicadores.</p>
<b>Consolidar el Programa de Voluntariado de la Organización Terpel.</b>	<p>Desarrollo de proyectos sociales en las diferentes regionales en Colombia y en los países donde actuamos.</p> <p>Aumento en el número de voluntarios.</p>



## Buen Gobierno Corporativo

**T**rabajamos con el propósito de alcanzar los más altos estándares de Gobierno Corporativo y ser ejemplo de ética y transparencia en los países donde operamos.

### Código de Buen Gobierno Corporativo

Fue creado para fortalecer la transparencia de la gestión y la adecuada garantía de los derechos de los accionistas. Contiene los principios que enmarcan la administración y el gobierno de la organización que son de aplicación en todos los países donde tenemos operación.

En 2012 lo actualizamos de acuerdo con nuestra nueva estrategia organizacional y le dimos un enfoque preventivo que nos permite actuar de manera anticipada. Este proceso facilitó la alineación de los procesos que aseguran la adecuada gobernabilidad y cumplimiento del compromiso de autorregulación ética.

### Código de Conducta

Es una herramienta que nos permite tomar decisiones con base en las políticas y procedimientos que la integran, así como en la cultura corporativa y los principios orientadores de la misma.

Lo difundimos a través de talleres de capacitación y otros canales de divulgación para que sea cumplido por todos nuestros empleados.

Con el propósito de proteger la información de la empresa, nuestros colaboradores firman acuerdos de confidencialidad y, de forma voluntaria, declaran sus conflictos de interés activos o pasivos.

### Órganos de gobierno

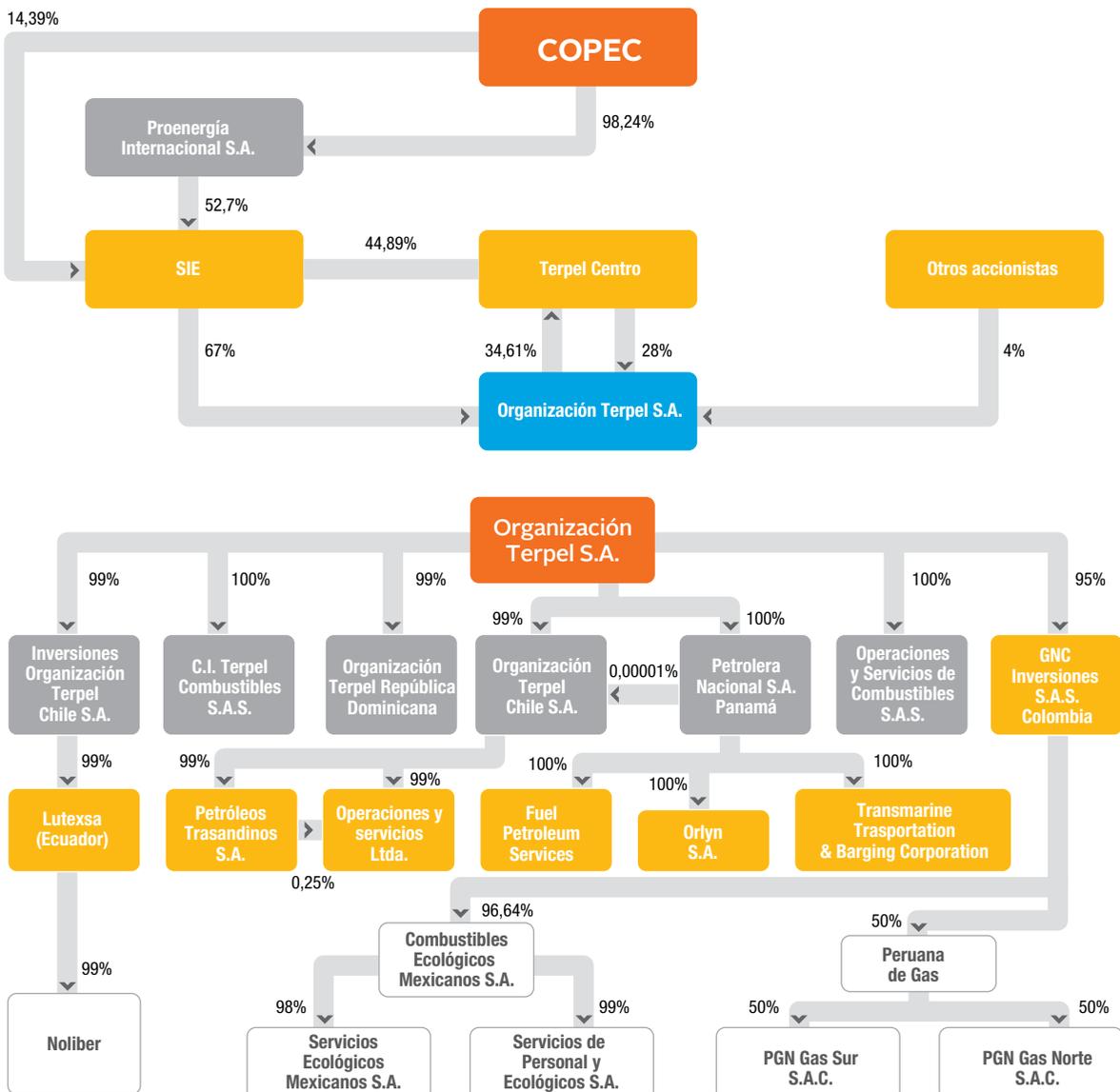
En cada país donde operamos, contamos con una Asamblea General de Accionistas (Junta General de Socios en Ecuador), y una Junta Directiva (Directorio en Ecuador y Consejo de Administración en México).

## Estructura de Gobierno Corporativo

En cada país donde operamos tenemos una Asamblea General de Accionistas (Junta General de Socios) y una Junta Directiva (Directorio).



## Composición accionaria





### **Accionistas**

Sus expectativas frente a la operación y el buen desempeño económico de Terpel, los convierte en un grupo con alto nivel de injerencia sobre nuestra actuación.

A fin de facilitar la garantía de sus derechos y como parte de la nueva estrategia orientada a agilizar los procesos de la organización, modificamos el reglamento de accionistas: lo hicimos liviano, más práctico y cercano a sus interesados.

Reforzamos nuestra comunicación con este grupo en pro de una mejor relación, y con el propósito de fortalecer sus conocimientos sobre la marcha del negocio y el movimiento del mercado, especialmente entre accionistas minoritarios. A través de correo electrónico y del boletín de accionistas, que distribuimos mensualmente, los informamos sobre inversiones de la compañía, detalles de cifras, pagos de dividendos, balances generales, negocios actuales y futuros.

Adicionalmente, generamos una plataforma virtual en donde podrán agilizar trámites administrativos y transacciones entre ellos de manera autónoma, con el propósito de incentivar sus relaciones.

### **Asamblea General de Accionistas**

Es el principal órgano de decisión de la compañía. Se reúne por lo menos una vez al año, de conformidad con lo establecido en la ley. Actualmente cuenta con trescientos accionistas.

Debido a los cambios y transformaciones que experimentamos durante 2012, se realizaron tres reuniones: una de tipo ordinario y dos extraordinarias. La primera, con el fin de revisar la situación de la sociedad en general y designar administradores y demás funcionarios de elección, y las últimas, con el propósito de aprobar la fusión de Terpel–Gazel y la emisión de bonos.

### **Junta Directiva**

Representa el máximo órgano de gobierno de Terpel. Sus integrantes aportan en las decisiones de la compañía con base en su trayectoria y experiencia profesional, bajo principios de buena fe, lealtad, información e independencia. Estos valores personales son trasladados a nuestra gestión a través de lineamientos en sostenibilidad.

Contar con personas de reconocida trayectoria, buena reputación y una ética representada en acciones, nos da la fortaleza y la guía necesarias para consolidar el rumbo que elegimos de hacer compatible la eficiencia productiva con nuestro aporte a la construcción de capital social.





## Composición de la Junta Directiva en 2012

### Principales

Lorenzo Gazmuri Schleyer  
 Jorge Andueza Fouque  
 Ramiro Méndez Urrutia  
 Frederic Chaveyriat Roca  
 Arturo Natho Gamboa  
 José Óscar Jaramillo Botero  
 Tulio Rabinovich Manevich

### Suplentes

Jaime Herrera Rodríguez  
 Eduardo Navarro Beltrán  
 Jorge Garcés Jordán  
 Claudia Betancourt Azcárate  
 Rodolfo Castillo García  
 Gabriel Arturo Jaramillo Gómez  
 Bernardo Dyner Rezonzew

## Organismos de control

### Auditorías internas

Son una herramienta preventiva y correctiva de los procesos en Terpel, que nos permiten anticiparnos a la necesidad de corregir. En 2012, con el objetivo de alinearnos con la nueva estrategia de servicio de cara al cliente, redefinimos la metodología de trabajo para las auditorías de las EDS.

Respecto a la metodología:

- Diseñamos un plan de auditoría anual con base en el mapa de riesgos que se realizó en 2011.
- Definimos los procesos y prioridades para Terpel y con base en ello seleccionamos los procesos que se iban a auditar.
- Iniciamos las investigaciones de cada proceso.

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 organización. En Ecuador, México y República Dominicana, realizamos auditorías desde Colombia a través de personas en cada país.

### Oficial de cumplimiento

La persona que lidera el Comité de Cumplimiento es quien toma las decisiones y vela por la correcta implementación de los procedimientos y controles para el cumplimiento de las políticas de la compañía.

### Línea de reportes confidenciales

Es una herramienta administrada por un tercero, que ponemos 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, con el propósito de que puedan informar, reportar o advertir casos que impliquen la violación de normas de conducta, ética y respeto que afecten a Terpel.

En 2012 se reportó un total de 52 casos a través de la línea, de los cuales cerramos 21; 31 continúan en proceso. El país con mayor número de casos reportados fue Colombia con 48, que se encuentran en su mayoría en las áreas responsables de investigar y hacer seguimiento a los procesos, tales como Control Organizacional, Gestión Humana y Salud, Seguridad, Ambiente y

## Comités de Junta Directiva y Corporativos

### Función

**Comité de Auditoría y Buen Gobierno Corporativo (de Junta Directiva)**

Asesorar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y control, y monitorear el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo establecidos por las autoridades competentes y por la organización.

**Comité de Compensación y Beneficios (de Junta Directiva)**

Mantener un sistema de compensación equitativo y competitivo que permita atraer, desarrollar y retener a las personas que requiere la compañía para cumplir su misión y sus objetivos estratégicos.

**Comité de Cumplimiento y Ética**

Hacer seguimiento al cumplimiento de políticas y herramientas a fin de prevenir conductas inapropiadas que puedan interferir con la ética y transparencia de la gestión.

**Comité de Sostenibilidad**

Dar lineamientos y pautas para una adecuada gestión de la sostenibilidad. Evaluar y aprobar proyectos de inversión social y planes de acción para la sostenibilidad.

2010

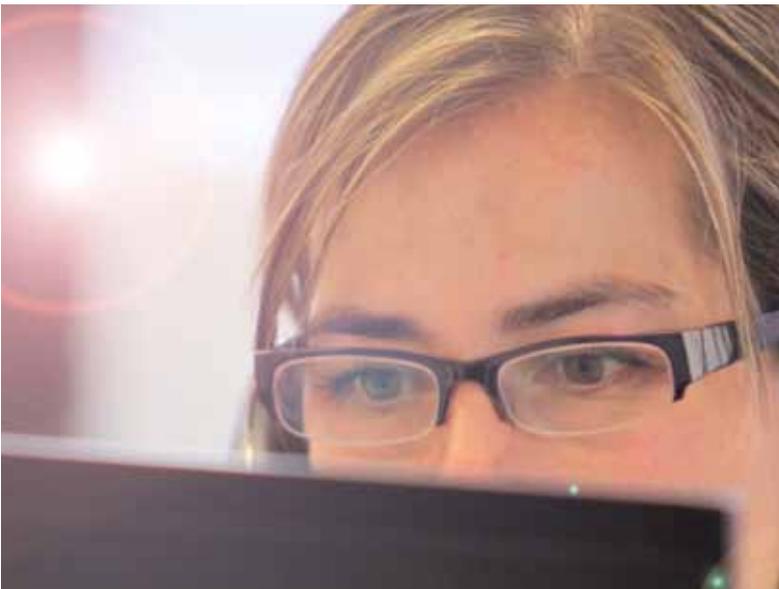
Definimos nuestra Postura en Derechos Humanos e iniciamos un proceso para ser signatarios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

2011

Estructuramos la Postura en Derechos Humanos a través de la identificación de frentes y los derechos correspondientes a cada uno de ellos. Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

2012

Identificamos las acciones que realizamos respecto a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



## Derechos humanos

Somos una empresa que trabaja con personas y para las personas. Sin importar nuestro tamaño, tipo de actividad y ubicación geográfica, el ser humano es nuestro elemento vital y nuestra razón de ser, por lo que evitamos cualquier tipo de vulneración a sus derechos en el entorno donde nos movemos.

### Así estructuramos nuestra Postura en Derechos Humanos





## Estamos comprometidos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

### Derechos humanos

#### **Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.**

- Tenemos una postura definida en derechos humanos, que hemos estructurado de acuerdo con nuestras áreas y grupos de interés.

#### **Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.**

- Nuestra Política de Compras incluye el respeto por los derechos humanos, que está enmarcado en una relación de crecimiento comercial sostenible.

### Normas laborales

#### **Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

- En Colombia, damos cabida a una negociación colectiva con veintinueve personas que pertenecen al sindicato.
- En México, 33 empleados hacen parte de la Convención Colectiva.

#### **Principio 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.**

- En nuestro Código de Conducta, establecemos los deberes y derechos de cada colaborador que ingresa a trabajar con nosotros. El empleado acepta el cumplimiento de este código, mientras que de nuestro lado reforzamos la información sobre el mismo durante la inducción a la empresa.
- A través de nuestra línea de reportes confidenciales, nuestros empleados expresan inconformidades, a partir de las cuales se realizan reuniones con los jefes directos para hacer seguimiento al área sobre la que se reportó.
- Efectuamos la medición de ambiente laboral cada dos años bajo la metodología de *Great Place to Work*.

#### **Principio 5. Las empresas deben abolir en forma efectiva el trabajo infantil.**

- Incluimos cláusulas en los contratos de los proveedores, fundamentadas en los principios para una relación comercial de mutuo crecimiento en el marco de la sostenibilidad. Incorporamos como criterio de selección de proveedores, el hecho de no incurrir dentro de sus contrataciones directas o indirectas de personal el trabajo infantil o forzoso.

#### **Principio 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.**

- En el proceso de selección y contratación del personal, evitamos la discriminación por edad, religión, raza, género, opinión política y nacionalidad. Consideramos las competencias del candidato y que sean acordes con el perfil.
- En los procesos de gestión del personal, contamos con mecanismos que previenen la discriminación, la supervisan y le dan seguimiento, a fin de evitarla en todas sus formas.
- En el proceso de administración de sueldos y promociones al personal, mantenemos una política de igualdad de oportunidades, considerando las competencias.
- Incrementamos la remuneración del personal anualmente y la asociamos con las evaluaciones de desempeño. De acuerdo con la calificación, establecemos un porcentaje de incremento.
- Mantenemos la igualdad de oportunidades, considerando las competencias en los programas de capacitación y desarrollo de personal.
- Posibilitamos reportar casos de discriminación y acoso laboral a través de la línea de reportes confidenciales.

### Medio ambiente

#### **Principio 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales**

- Contamos con el Manual de Gestión Ambiental para la Prevención, en el que se encuentran consignados todos los temas relacionados con medio ambiente y su gestión.
- Analizamos los procesos que inciden en el correcto funcionamiento de la operación a través del Sistema SSAC.
- En Colombia identificamos el transporte como uno de los procesos críticos de nuestra cadena de suministro, por lo cual realizamos capacitaciones con los conductores e hicimos seguimiento e inspección a su operación.
- Desarrollamos planes de acción con proveedores críticos.
- Contamos con el programa de control de derrames, que nos ayuda en la prevención de contingencias y en la disminución del número de incidentes.

**Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental**

- Garantizamos el manejo limpio en las cadenas de abastecimiento.
- Realizamos evaluación de proveedores, identificamos aquellos que son críticos en la operación, retroalimentamos su operación y acompañamos su mejoramiento.
- Controlamos el impacto en nuestras EDS a través de infraestructura, capacitaciones y seguimiento a los procesos.
- Disponemos correctamente el aceite usado y los residuos que se generan en nuestra operación, a través de dispositivos autorizados.
- Realizamos campañas internas para el correcto uso de recursos naturales como agua y energía.
- Hacemos seguimiento a los procesos que por nuestro incumplimiento generan multas.

**Principio 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.**

- Apoyamos la investigación de combustibles renovables para ampliar la oferta energética en Colombia.
- Comercializamos biocombustibles con bajo impacto al ambiente.
- Innovamos en la producción de lubricantes, a fin de disminuir las emisiones al ambiente.

**Lucha contra la corrupción**

**Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.**

- Contamos con organismos de control (auditorías internas, oficial de cumplimiento, línea de reportes confidenciales) que acompañan nuestra actuación en los diferentes procesos que gestionamos y que conforman las herramientas que nos llevan a cumplir en forma ética y transparente con nuestra estrategia.

## Nuestra ruta para seguir avanzando

- *Mantener los niveles de crecimiento en la industria en la que participamos como compañía.*
- *Consolidar la nueva estrategia para convertirnos en la marca número uno en el corazón de los colombianos.*
- *Dar continuidad a la consolidación y solidez.*
- *Posicionarnos como empresa líder en sostenibilidad.*
- *Promover entre los grupos de interés nuestro compromiso frente al desarrollo sostenible.*
- *Ser la inversión más segura para los accionistas.*
- *Fomentar la ética, la transparencia y el respeto por los derechos humanos entre nuestros grupos de interés.*





## Ser la mejor opción para nuestros clientes

---

Queremos que Terpel sea la marca que vibre en el corazón de nuestros clientes y para ello estamos trabajando día a día con el objetivo de diferenciarnos en la categoría de combustibles. Anticipándonos a los años venideros, en un entorno cada vez más competitivo y con el propósito de seguir siendo más sostenibles, hemos decidido movernos y asumir nuevos compromisos, conscientes de que las transformaciones implican renovar el espíritu y la imagen.

Con el firme convencimiento de que nuestros clientes son las personas y no los carros, hemos evolucionado con una visión de futuro mediante experiencias de servicio memorable, los mejores productos, moderna infraestructura y con el mejor precio en todas las regiones, conservando nuestra vocación de llegar a los lugares en donde nos necesitan para movilizar progreso y ser un aliado país. Nuestra pasión es trabajar por la satisfacción de nuestros clientes, quienes son el centro de nuestra estrategia.

Como muestra de la evolución que estamos experimentando, el sol que siempre nos ha acompañado, cambió para comunicar modernidad, innovación y progreso, expresando lo que somos y lo que queremos construir para ser una marca valiosa en Colombia y América Latina.

Gracias al camino que hemos recorrido, a nuestra historia, nuestro presente y nuestro futuro, hoy decimos con orgullo: Terpel a tu servicio.

# Terpel, una marca que hemos construido entre todos

---

**C**recimos en Colombia y nos asentamos con éxito en Ecuador, México, Perú, Panamá y República Dominicana. Esta es la Terpel que hemos construido entre todos y con la que seguiremos trascendiendo junto a nuestros clientes de cada uno de nuestros negocios.

---

## Renovamos nuestro sol

A finales de 2012 renovamos nuestra imagen hacia un sol, que si bien mantiene los valores desarrollados a través de nuestra historia, nos brinda una perspectiva de innovación y pensamiento de vanguardia, que permite posicionarnos como una empresa moderna cuyo interés es servir, generando experiencias memorables en nuestros clientes, a través de productos novedosos y servicios sorprendentes.

Detras de este cambio de imagen y apalancando la introducción del nuevo sol, dimos a conocer nuestra meta de mantenernos como la marca número uno de la categoría, fundamentándonos en ofrecer a las personas el mejor servicio, una infraestructura fascinante y el mejor precio del mercado, conservando siempre la calidad de nuestros productos.





## Innovación en servicio e infraestructura en la red de EDS Terpel

### En Terpel estamos a tu servicio

La permanente capacitación y medición del servicio en nuestra red de EDS nos permite ofrecer a los consumidores experiencias gratas.

- Entrenamos a los isleros para brindar la mejor atención, respuesta rápida y eficiencia.
- Nos aseguramos de tanquear con la medida exacta. Verificamos el valor a pagar por el número de galones adquiridos.
- Contamos con un programa de medición e incentivos que promueven el mejor servicio en las EDS.
- Ofrecemos más que combustibles; nuestros productos y servicios complementarios serán parte fundamental de la experiencia de los clientes.

### Infraestructura única

Creamos espacios innovadores para hacer de nuestras EDS el lugar ideal para hacer un alto en el camino.

- Imagen moderna.
- Diseños novedosos.
- Espacios generosos.
- Iluminación LED para mayor eficiencia en la prestación del servicio y seguridad para nuestros vecinos.
- Baños como en casa: limpios y organizados.
- Islas especiales para atender a los conductores de camiones.
- Paisajismo y jardines para embellecer los espacios y estar en armonía con el ambiente.





## Servicios Complementarios

Vamos más allá de lo imaginado por nuestros clientes para que en nuestras estaciones encuentren todo lo que necesitan en su recorrido.

### Tiendas

Incorporamos un concepto diferente a las tiendas de conveniencia, con formatos de distintos tamaños y las adaptamos a las características de las estaciones, al espacio disponible y al flujo de clientes. En estas tiendas, nuestros consumidores podrán hacer un alto en el camino para disfrutar de sabores colombianos, espacios de descanso, cajeros electrónicos, dispensadores y otros productos. Pronto nuestros clientes disfrutarán de los siguientes formatos de tiendas:



Formato de tienda pequeña, especialmente diseñado para ser implementado en las EDS ubicadas en las ciudades. En diciembre abrimos la primera tienda Alto en la ciudad de Cali (Valle del Cauca).



Kioscos ubicados dentro del canopy o fuera de él. Embellecen las EDS y ofrecen productos de primera mano.



Máquinas dispensadoras ubicadas en línea, en cada una de las cuales ofrecemos bebidas, snacks y café.



Tienen un formato más amplio porque están ubicadas en carretera. En 2012 trabajamos en la propuesta de marca y en el cronograma de proyectos estratégicos para este producto.



En Panamá continuamos brindando el mejor servicio, a través de una de las tiendas más grandes de Centroamérica. En 380 metros cuadrados ofrecemos a los panameños variedad de productos, comodidad y la mejor atención. Durante 2012 seguimos fortaleciendo nuestra oferta de servicios complementarios con la apertura de seis nuevas tiendas.



### Sistema de autolavado Ziclos

Novedoso sistema de alta tecnología para el lavado de todo tipo de carros y motos. Gracias a este rápido y eficiente método, nuestros consumidores pueden lavar su carro o moto en 3,5 minutos a través de cinco pasos. Abrimos la primera instalación de este servicio en diciembre en la ciudad de Cali.



### Diesel Microfiltrado Plus, innovación que hace más fácil el camino a los transportadores de Colombia

Este sistema de filtración exclusivo para las EDS Terpel, mejora la calidad del diesel en términos de limpieza, y por lo tanto contribuye a reducir los riesgos de sufrir percances en las carreteras por desgaste y daños prematuros del vehículo, respondiendo así a las exigencias de calidad de conductores de camiones y tractomulas.

Además de ayudar a generar un combustible con menos partículas contaminantes, contribuye a:

- Disminuir el taponamiento y rayado de los inyectores.
- Prevenir el taponamiento prematuro de los filtros de combustible.
- Optimizar el consumo de combustible.
- Controlar la pérdida de potencia por desgaste y taponamiento de los inyectores.
- Reducir la generación de depósitos en el motor.

Ampliamos la disponibilidad de este sistema de filtro a 153 EDS de las troncales de Bogotá–Sogamoso, Bogotá–Bucaramanga, Bogotá–Buenaventura y Bogotá–Medellín–Cartagena, y lo ofrecemos sin sobrecosto.





## Mundo Terpel: acompañamos a las personas más allá de las EDS

En [www.mundoterpel.com](http://www.mundoterpel.com) los usuarios pueden consultar en tiempo real el estado de la movilidad de cada una de sus ciudades y en carreteras del país. Gracias a la georeferenciación, encuentran las mejores rutas locales y nacionales y tienen acceso a la ubicación de sitios de interés durante el recorrido, como restaurantes, EDS y peajes.

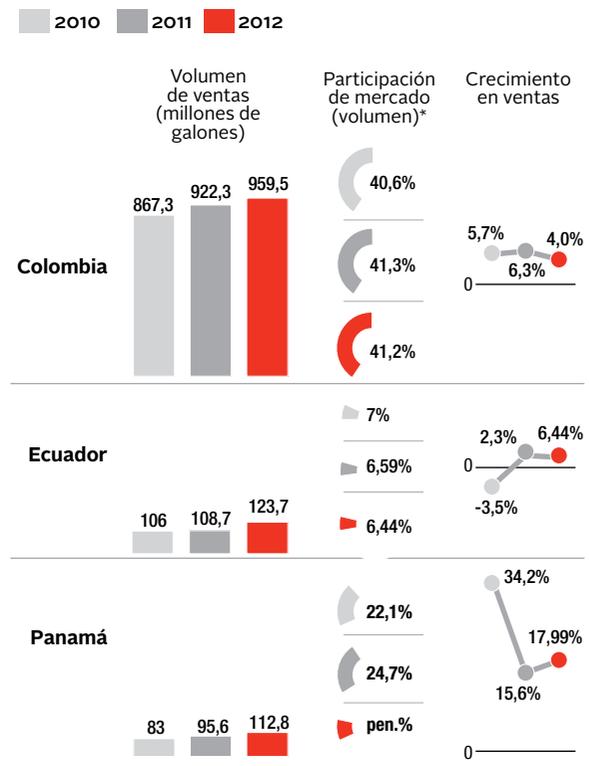
Mundo Terpel se alimenta de la información que suministran los usuarios, por lo cual se convierte en un canal de colaboración sin precedentes en Colombia. Además, cuenta con varias fuentes adicionales que permiten mantener actualizado el estado de la movilidad en las diferentes ciudades y carreteras del país.

Cada usuario tiene la posibilidad de programar una agenda virtual para recordar las fechas importantes de sus vehículos registrados, tales como cambio de aceite, pago de impuestos, revisión técnico mecánica y cuotas de pago por financiación. Este servicio incluye el envío de alertas al usuario con varios días de anticipación. Lo anterior se complementa con una calculadora de consumo, que permite prever cuánto combustible -en galones y en dinero- es necesario para un recorrido, solo suministrando datos básicos como la distancia.

Esta herramienta se descarga y se accede, mediante dispositivos portátiles como Android, iPhone, iPad y BlackBerry Curve.



## Principales cifras de EDS



\*Participación de mercado real a octubre de 2012 y proyectada a cierre del año



## Gas Natural Vehicular

**A** través de nuestra red de EDS ofrecemos a los clientes en Colombia, México y Perú, Gas Natural Vehicular (GNV) como una alternativa económica de combustible que optimiza las operaciones y que brinda beneficios para los motores y para el medio ambiente.

En Colombia, gracias a Gazel, continuamos impulsando el crecimiento del mercado del GNV transformando a gas las flotas de cuatro importantes empresas del país y a través del Plan de Conversiones introdujimos al mercado 27.662 vehículos convertidos a GNV, lo que representó el 55,8% de las conversiones que se realizaron en el país durante 2012. Esto último, contribuyó a lograr la mayor venta histórica de GNV de la compañía y el crecimiento del número de vehículos activos en la categoría.

Con nuestra marca Gazel queremos convertirnos en el principal desarrollador del mercado de GNV en México, en donde estamos impulsando la creación de una única normativa para las EDS que expendan este combustible. En Perú, por medio de Peruana de Gas Natural (PGN), contamos con 42 EDS distribuidas en más de 20 distritos de la capital, siendo la red más grande de estaciones con GNV en el país. Cada estación de PGN cuenta con tecnología de punta, personal altamente capacitado y con un servicio diferenciador.

En Colombia, nos posicionamos como la mejor alternativa para los transportes masivos.

Llegamos a municipios del país con gasoductos virtuales, que le permiten a los colombianos tener una alternativa de combustible a bajo costo.

Somos líderes en la promoción de conversiones de vehículos a GNV y aumentamos en 79% las conversiones de vehículos particulares, con respecto a 2011 en Colombia.





## clubgazel

El propósito del clubgazel es fidelizar a nuestros clientes, ofreciéndoles más y mejores beneficios, para lo cual contamos con diferentes estrategias que consolidan nuestro objetivo.

Tarjeta de Fidelización: les permite a los usuarios acumular puntos para la redención de premios y beneficios.

Programa seguros de vida: un premio que entregamos a nuestros clientes trimestralmente por su fidelidad. Según su consumo, cada quien puede obtener pólizas de hasta diecisiete millones de pesos.

Durante 2012 en Colombia, el promedio de redención por la Tarjeta de Fidelización fue de 1,6 premios por persona y redimieron el 49% de los clientes que participaron. Asimismo, con el propósito de conocer más a nuestros usuarios de gas, sus rutinas de consumo y diseñar estrategias en este sentido, pusimos en marcha el Programa Pro y Reactivación de Clientes.

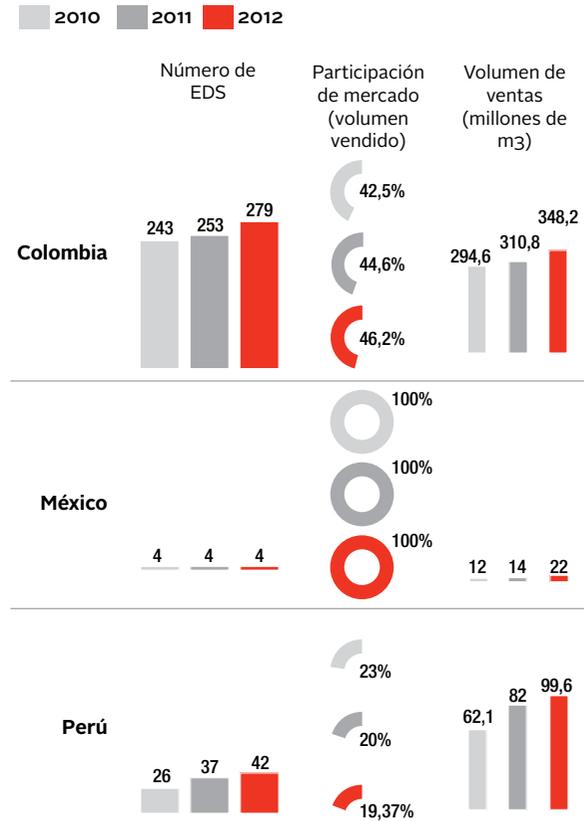
En Perú, a través del Club PGN brindamos a nuestros clientes que llegaron a la meta de consumo, un seguro de salud familiar y gratuito. Como resultado de este servicio aumentamos las ventas fidelizadas en más del 100%, las atenciones médicas y el nivel de satisfacción de los usuarios por encima del 87%. Además, extendimos los beneficios del Club a toda la familia de manera gratuita.

### Carrera de Gazelas para nuestros aliados de gas

A través de esta programa de emisión de puntos y redención de premios, incentivamos a nuestros isleros, despachadores, personal técnico y administradores de EDS de gas y talleres de conversión, a mejorar cada día para ofrecer un excelente servicio.

En Perú, para reconocer el esfuerzo de nuestro personal en EDS por cumplir las metas trazadas en ventas, seguridad y servicio al cliente, hemos implementando desde el 2010 La Carrera, que nos ha permitido aumentar la satisfacción de nuestros clientes y disminuir la rotación de los isleros en la red.

## Principales cifras de GNV



## Lubricantes que hacen más fácil el camino



Ofrecemos a nuestros clientes productos innovadores y de excelente calidad que hacen que se sientan satisfechos con el desempeño de sus motores y seamos su opción número uno.

### Nuestros estándares de calidad son certificados

El Laboratorio de la Fábrica de Lubricantes fue acreditado ISO/IEC 17025:2005, lo cual nos asegura el cumplimiento de los estándares más altos de calidad de acuerdo con las normas internacionales en la realización de pruebas y ensayos de laboratorio. A nuestros clientes les entregamos informes y resultados confiables de las pruebas que realizamos y garantizamos la completa autonomía e imparcialidad en el trabajo y los resultados emitidos.

Adicionalmente, la Fábrica de Lubricantes mantuvo la certificación de ICONTEC (ISO 9001, ISO 14001).

### Seguimos mejorando nuestros procesos para ser más eficientes

Efectuamos la adaptación de grandes tanques de almacenamiento de bases lubricantes a tanques para el mezclado de aceite terminado. De esta manera pasamos de realizar varias mezclas pequeñas a una mezcla mayor, con la consecuente reducción de consumo de energía, aseguramiento del proceso, mejora de productividad y disponibilidad de producto a tiempo con cantidades necesarias.



Crecimos las ventas en el segmento de motos en un 8,5% con respecto a 2011.



Sumado a lo anterior, diseñamos un sistema de etiquetado en línea durante el proceso de llenado de los lubricantes para hacerlo más ágil y con mejor administración de recursos.

## Relanzamos nuestra marca en el segmento de motos

Sumamos la experiencia de nuestra marca maestra Terpel y nuestra marca Celerity. Terpel Celerity presenta una nueva imagen inspirada en el diseño, las curvas y armonía de los motores de 2 y 4 tiempos. Una identidad moderna llena de color que recibió una mención de honor en los Premios Pack Andina 2012, evento en el que se reconoce a los mejores envases de productos.

Gracias al relanzamiento del segmento, el volumen de ventas creció en un 8,5% y los productos diferenciados crecieron un 53% frente a 2011.

## Cruzamos las fronteras para llevar nuestros productos a nuevos consumidores

En Panamá llegamos con nuestra marca y con nuestro producto estrella. Lanzamos nuestro producto Oiltec pensando en ofrecer a nuestros clientes una oferta variada de lubricantes para motores de combustible líquido.

## Programa Tesos para recomendadores de lubricantes

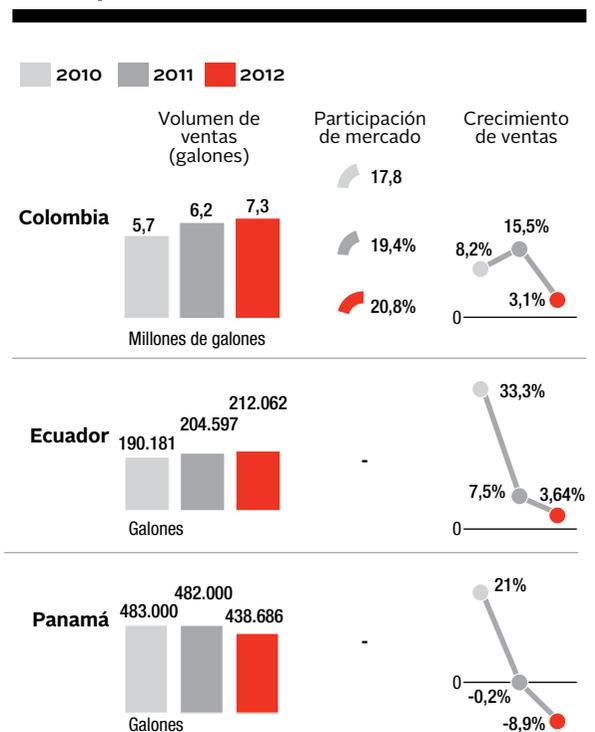
Este programa, dirigido a isleros, lubricadores, mecánicos y almacenistas que recomiendan los lubricantes marca Terpel, fortaleció los lazos con estos aliados a través de beneficios, capacitaciones y acompañamiento en su desarrollo personal.

Realizamos una capacitación denominada *Depende de Mí*, que se basó en el empoderamiento de estas personas sobre su vida, en dejar que cada “teso” se oriente hacia el cumplimiento de su misión y sus objetivos, para que pueda alinear sus sueños y metas y aprovechar las herramientas que su entorno le brinda.

En esta formación participaron 860 “tesos” en doce ciudades de Colombia: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto y Pereira.



## Principales cifras de Lubricantes





En 2012, Terpel Celerity Bio Antihumo, fue finalista en los premios Accenture, firma que premia los mejores productos por su innovación.

## Innovamos en la forma de hacer las cosas

Desarrollamos Terpel Celerity con Titanio y Terpel Celerity Semisintético para motocicletas, a fin de ofrecer protección extrema al sistema integrado del motor, transmisión y embrague, cambios más suaves y sin vibración, alto desempeño y superior transferencia de potencia.



Terpel Celerity 20w50 Titanio, es el único lubricante del segmento motos elaborado con tecnología de titanio líquido, cuyas moléculas crean un escudo protector, disminuyen la fricción y el desgaste de las piezas del motor. Está dirigido a motociclistas con pesadas jornadas de trabajo diario.



Terpel Celerity 15w40 Semisintético, es un lubricante multigrado formulado con bases altamente refinadas y de tecnología sintética de alta resistencia que disminuye la oxidación a extremas temperaturas, y reduce la formación de depósitos y compuestos indeseables en los motores de las modernas motocicletas de cuatro tiempos con sistema integrado.



Con el lubricante Terpel Celerity Bio Antihumo, que está desarrollado a partir de compuestos sintéticos antihumo y solventes de origen vegetal tipo éster (biodiésel), se disminuye el humo en un 25%, con respecto a lubricantes JASO FC convencionales, lo cual no solo reduce el impacto en el ambiente sino que hace que a nuestros consumidores de motos dos tiempos se les impregne menos el olor a humo.



## Aviación: nuestro servicio por todo lo alto

---

**S**omos el principal proveedor de combustible para aviación en Colombia, con operación en veinte aeropuertos, lo que nos ha permitido consolidarnos como la empresa líder en la distribución de combustibles para aviación.

Asimismo, mantuvimos la certificación Trinorma en calidad ISO 9001, seguridad OSHAS 18001 y ambiental ISO 14001, para la operación y comercialización del combustible de aviación. Este proceso de recertificación destacó la alta tecnología en el sistema contra incendios, instalada en la operación de la ciudad de Cali, así como las brigadas de emergencia realizadas en la ciudad de Cartagena, las buenas condiciones de infraestructura y los procesos de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC).

Nuestra oferta especializada genera valor para más clientes; por ello hemos crecido en la fuerza comercial, que enfoca su estrategia en atender los diferentes segmentos del negocio de Aviación: aviación comercial, aviación general, fuerzas militares y comercializadores.

- Apoyamos y acompañamos a los clientes que lo requieren, con asesorías técnicas enfocadas en calidad, en procura de mejorar nuestro servicio.
- Dotamos los veinte aeropuertos de Colombia con camiones refueller para agilizar la entrega de combustible.
- Implementamos la Escuela de Aviación en Bogotá y Medellín, con énfasis en temas de seguridad y medio ambiente.



**63,9%**  
de participación en el mercado  
de combustibles para aviación

### Seguimos creciendo en República Dominicana

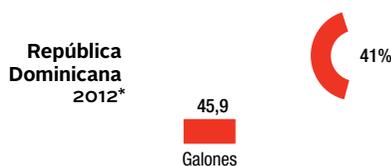
Desde 2011 iniciamos con éxito la operación en dos aeropuertos internacionales, operados por Aeropuertos Dominicanos Siglo XXI (Aerodom) en República Dominicana: Las Américas en Santo Domingo y Gregorio Luperón en Puerto Plata, movilizando diariamente 125.000 galones de combustible y atendiendo 42 aviones por día, mediante la coordinación precisa de 15 vehículos de abastecimiento al ala de la aeronave.

En 2012, aumentamos nuestra cobertura a dos nuevos aeropuertos: María Montéz en Barahona y Aeropuerto Internacional La Isabela, Dr. Joaquín Balaguer (AILI), ubicado al norte de la ciudad de Santo Domingo. De esta manera fortalecimos nuestra presencia y nos posicionamos como la segunda empresa en este mercado, con una participación de 41%.

La seguridad de nuestros procesos, la confiabilidad en el suministro, la alta tecnología y la experiencia en lo que hacemos, fueron factores clave para lograr esta meta.



### Principales cifras de Aviación



\* No se incluyen cifras de 2011, debido a que la operación se inició en el último trimestre del año.



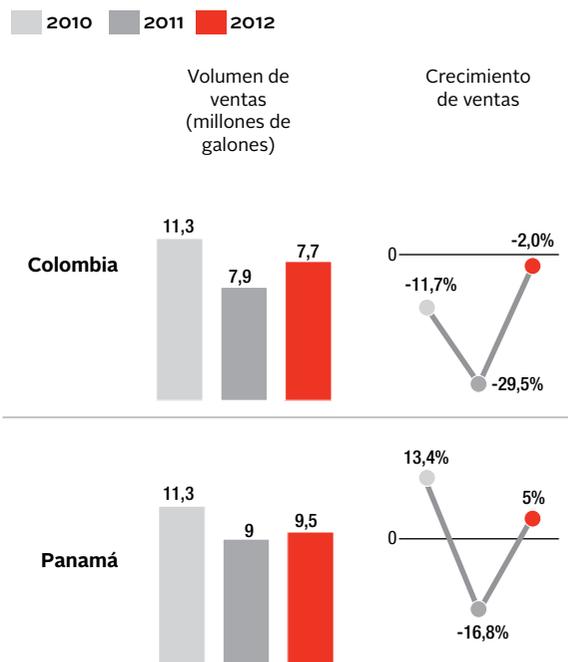
## Marinos: fortalecimos la operatividad

**E**ntregamos a través de barcazas y camiones el combustible marino que requieren los barcos para realizar sus trayectos comerciales y de carga, en los puertos de Santa Marta, Barranquilla y Cartagena en Colombia, y ofrecemos distribución por barcaza a cualquier lado del Canal ya sea en Balboa o Cristóbal en Panamá.

En menos de cinco años de operaciones hemos desarrollado un conocimiento del negocio e implementado nuevas estrategias diferenciadoras como complemento a la experiencia, calidad y servicio que nos caracterizan.

Ofrecemos a nuestros clientes un producto diferenciado que cuenta con calentamiento y mezcla homogénea, garantizado a través de pruebas de calidad, que aseguran el cumplimiento de las especificaciones aceptadas por el mercado internacional de marinos.

### Principales cifras de Marinos





### Programa de industria limpia

Este programa, que busca fortalecer nuestras operaciones a lo largo de la cadena de valor, desde una perspectiva ambiental, está compuesto por cuatro elementos:

- Escuela de Industria, cuyo objetivo es compartir las mejores prácticas de operación y manejo del combustible en la industria.
- Visitas Verdes, para revisar que las condiciones de infraestructura y operación estén enmarcadas dentro de la regulación.
- Charlas VIP, a fin de resaltar la importancia del tema ambiental como asunto estratégico en el desempeño del negocio de nuestros clientes.
- Reconocimiento ambiental, un incentivo a las buenas prácticas del uso del combustible.

## Industria: ofrecemos soluciones a la medida

**E**ntregamos el mejor servicio, soluciones a la medida, infraestructura, operación y logística, que optimizan la productividad de los negocios de nuestros clientes de Industria en Colombia, Ecuador y Panamá. Contamos con personal especializado que adapta la propuesta de valor a las operaciones, de acuerdo con los requerimientos.

Nuestra promesa de ser “más que combustible”, que genera valor a nuestros clientes, se basa en una oferta especializada para atender los diferentes sectores de la economía nacional que requieren combustible para sus operaciones.

### Plataformas móviles

Para mejorar las condiciones de seguridad, evitar riesgos ambientales y facilitar la entrega de combustible, implementamos en 2012 plataformas móviles a escala, adaptadas a las necesidades y características de nuestros clientes.

Contamos con plataformas para operaciones robustas, donde se requieren varios tanques para recibir y despachar combustible simultáneamente y una administración compleja de la operación, así como con plataformas más livianas con un solo tanque. Adicionalmente, diseñamos e implementamos tanques graneleros que permiten instalarse en carros más pequeños para moverse con mayor facilidad.





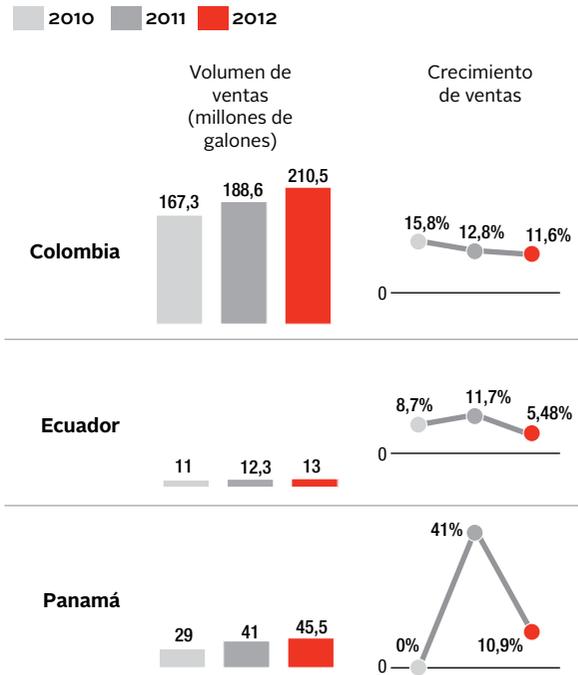
## Sinergias internacionales para clientes nacionales

Con el propósito de que nuestros clientes con expansión internacional reciban la misma atención que en Colombia, hemos generado sinergias para atenderlos en los países donde operamos. En Panamá, por ejemplo, dimos apertura a nuestro Comercializador Industrial de la Zona Centro de Colombia para inicio de operaciones en el vecino país y en Ecuador, atendemos a *Helmerych & Payne* en su actividad de exploración.

Durante el año 2012 en Panamá implementamos con éxito, el programa de Flotas para el sector Gobierno, de quien somos los proveedores exclusivos de combustible.

En el segmento industrial en Ecuador, ampliamos nuestro portafolio, principalmente en los sectores de construcción y agroindustria, gracias al ingreso de nuevos clientes de alta importancia para el país.

## Principales cifras de Industria



**210,5**  
millones de galones fue el  
volumen de ventas en Colombia



# Preparamos a las personas

**S**omos más que un proveedor de combustibles. Somos un aliado para el desarrollo y trabajamos con personas para satisfacer personas.

## Escuelas de Formación Terpel

### Escuela de Isleros

En 2012 unificamos la Escuela de Isleros de combustible líquido y la Escuela de Isleros de GNV, para iniciar la gestión como única red y brindar un servicio diferenciador al cliente final.

*“Todo lo que nos enseñó el profesor me sirvió para aprender a madurar más en mi trabajo y, como dice el instructor, a ser más profesional en lo que hago”, Yeraldín Cortés Franco, participante del módulo de Actitud de Servicio.*

### Escuela de Administradores

Tiene como objetivo capacitarlos en temas comerciales, de trabajo en equipo y de atención al cliente. Este último aspecto se abordó al unísono con los isleros a través del módulo de Actitud de Servicio, para que todo el personal de EDS estuviera alineado en la teoría y en la práctica con nuestro enfoque de servicio.

*“El aporte fue adquirir el conocimiento de la función operativa de la estación, y, lo más importante, me cambió la visión de cómo funciona el negocio de combustibles”, Gloria Salazar Ortega, participante del módulo Fundamental de Administradores.*

### Escuela de Combustibles de Aviación

Buscamos un manejo adecuado del producto, a través de un fuerte componente técnico. Durante 2012 consolidamos la implementación del paquete formativo de esta Escuela en las ciudades de Bogotá, Medellín y Villavicencio (Meta) mediante la estructuración de diez módulos de cuatro horas cada uno. Los énfasis de la Escuela son el aspecto ambiental y la seguridad de la operación.

Desarrollamos un módulo de Actitud de Servicio en nuestras Escuelas de Formación Terpel, que a través de siete pasos ofrece al consumidor una experiencia memorable.

Dado que buscamos transferir conocimientos, los talle-  
ristas de estas Escuelas son colaboradores de Terpel,  
expertos en cada uno de los temas.

### Escuela de Industria

Hemos reforzado los contenidos tanto de seguridad industrial como manejo ambiental del producto.

Este es un programa enfocado a optimizar la operación y manejo de los combustibles, para garantizar procesos más seguros, acciones ambientales preventivas, control de inventarios y reducción de los costos de operación de nuestros clientes. Durante el 2012 reforzamos los contenidos tanto de seguridad industrial como manejo ambiental del producto.

### Escuela de Tiendas y Escuela de Kioscos

Estas dos Escuelas son la nueva apuesta para el fortalecimiento de nuestra línea de negocio de Servicios Complementarios con la que hacemos que nuestros clientes tengan una experiencia extraordinaria en el camino.

En diciembre lanzamos el módulo básico de la Escuela de Tiendas, que aborda temas relativos a Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) y lo implementamos con el personal del área operativa.

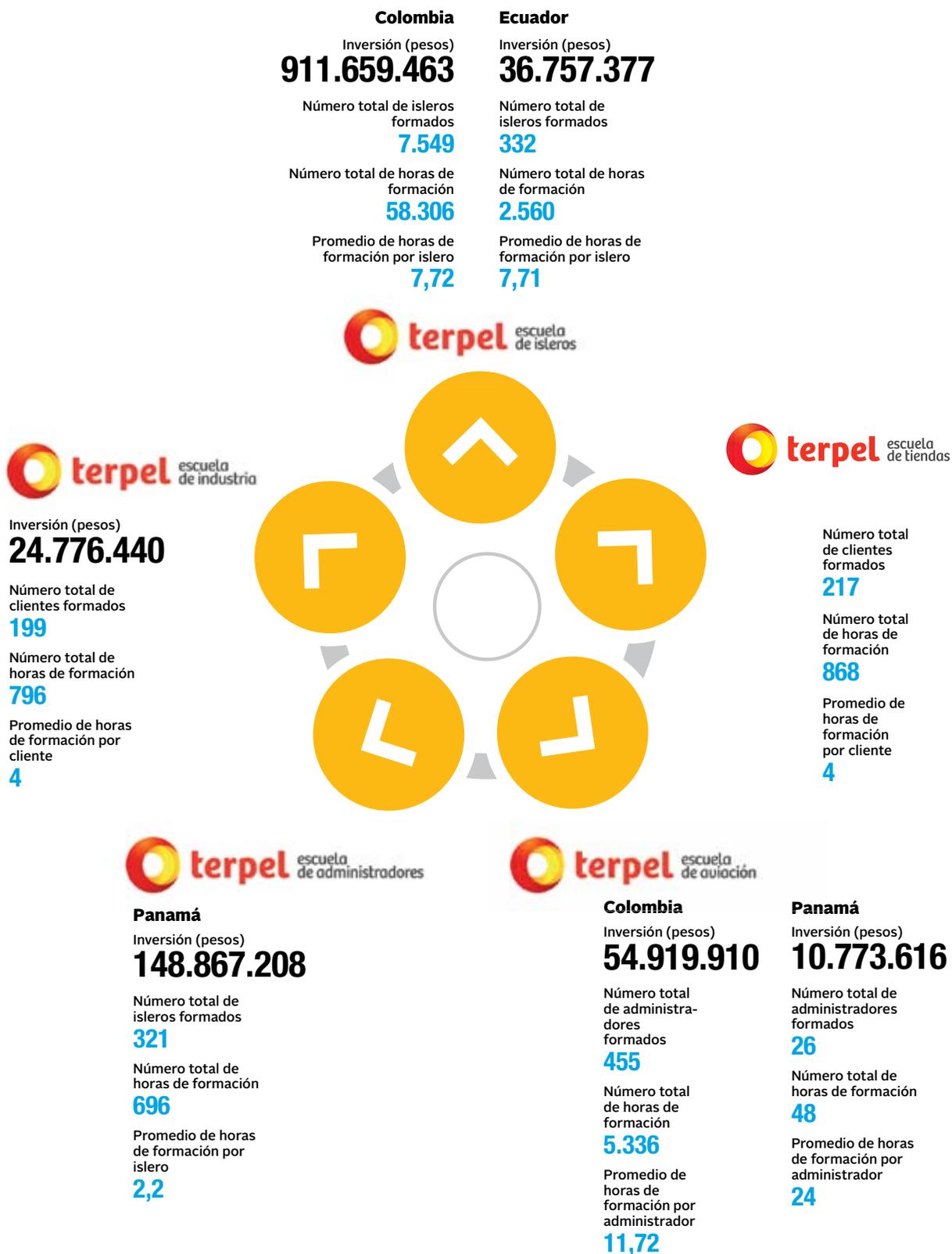
### Escuela de Operadores de Vehículos Cisterna

Está dirigida a los conductores que transportan el combustible desde las plantas hasta las EDS y los otros clientes, y orientada a formarlos para reducir riesgos ambientales.

Consolidamos la estructura y contenidos del primer módulo formativo, que considera temas como: ingreso a la planta, procesos de carga en planta propia y planta conjunta, transporte en carretera y proceso de descarga.



## Escuelas de Formación Terpel





## Fuerza T

Con los isleros y administradores de las EDS se materializa nuestra prioridad de servir con excelencia a nuestros clientes, por lo cual promovemos y premiamos su compromiso mediante distintos incentivos y frentes de trabajo:

- Formación a través de la Escuela de Administradores y Escuela de Isleros tanto en combustibles líquidos como en GNV.
- Medición de ventas, imagen y servicio.
- Reconocimiento al personal, por porcentaje de ventas.

Contamos con una página web en donde pueden inscribir su trabajo en Fuerza T, que les da acceso a correo electrónico personalizado y que les permite hacer seguimiento a su puntuación.



## Programa de EDS en Perú

Hemos diseñado un programa que busca fortalecer las capacidades de quienes hacen parte de nuestra red de EDS. Este programa está conformado por una malla modular centrada en plan de carrera, en donde se abordan temas relacionados con operación y mantenimiento de equipos y servicio al cliente.



## Siempre podemos dar más en servicio en Colombia

### Tarjeta de Crédito Terpel

Para facilitarles a nuestros clientes que sigan gozando de los beneficios de comprar en Terpel, en 2012 realizamos una prueba piloto de la Tarjeta de Crédito Terpel, en convenio con el Banco Colpatria, con la que obtienen 2% de descuento por compras en nuestras EDS, 1% en otros establecimientos comerciales y otros beneficios adicionales, incluidos la exención de la cuota de manejo por un año.

El pilotaje lo realizamos en 65 estaciones de las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín.

### Diplomado de conducción

Este programa académico es el resultado de un convenio con la Universidad Manuela Beltrán, ubicada en la capital del país, para asegurar que los conductores de las empresas cuya operación es de transporte público cumplan con los estándares de seguridad requeridos por la ley y para fortalecer sus competencias de conducción. Al mismo tiempo nos sirve como herramienta de acompañamiento a su proyecto de vida.

Durante 2012 logramos:

- Consolidar el diplomado como uno de los programas del plan de estudios de la universidad, lo cual les suma créditos a los participantes para lograr un nivel técnico en dicha institución.
- Desarrollar los módulos de manera virtual y presencial con una efectividad del 80%.
- Hacer sinergias con otras empresas para que formen a sus conductores.



### Comunidad demoteros

Hemos creado una comunidad de motociclistas a través de una herramienta en línea, página web y redes sociales, para que encuentren respuestas a sus inquietudes, estrechen lazos de amistad y generen mayor interacción con nuestra marca.

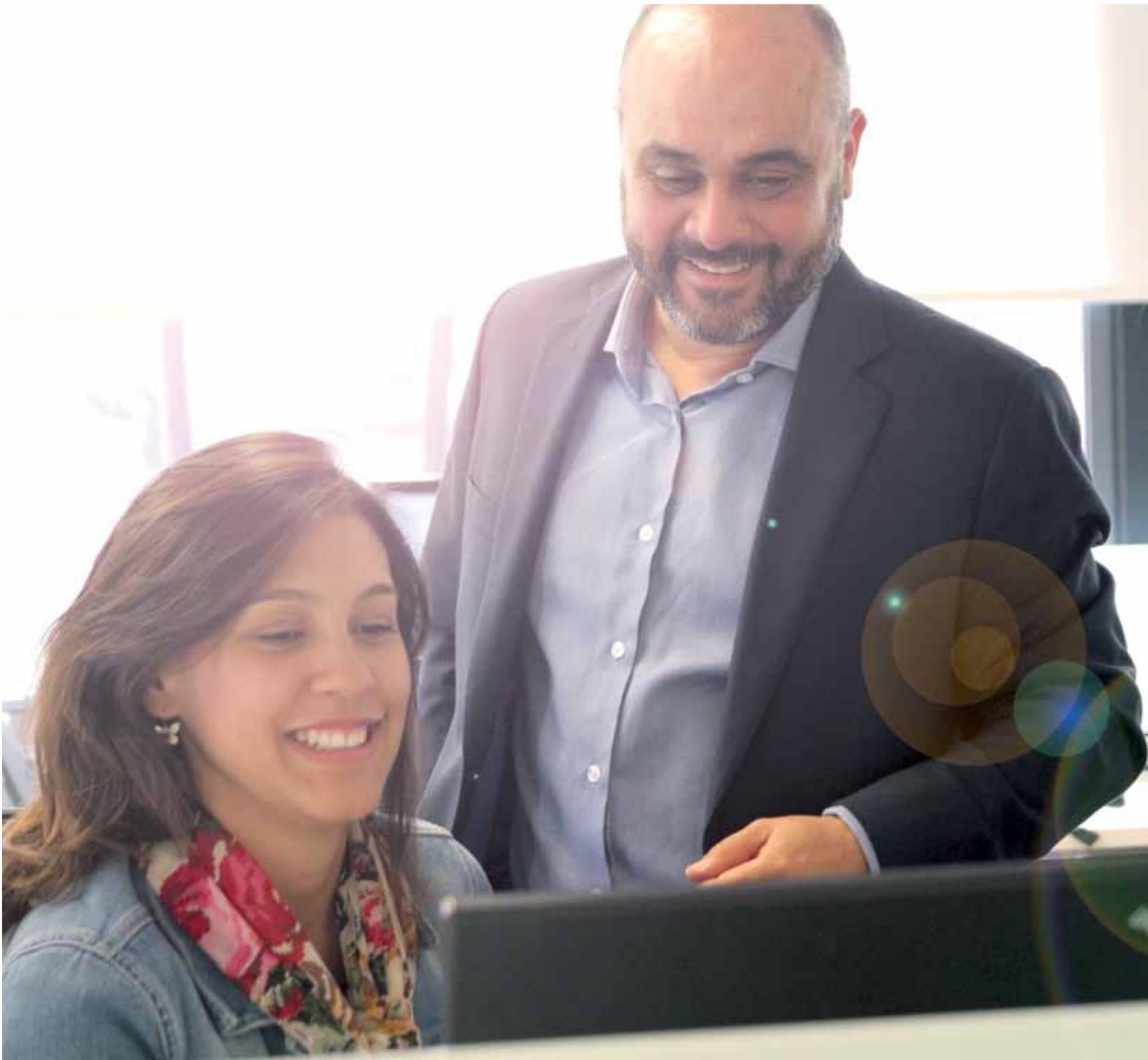
### Cientes: hacia la certificación

Nos encanta sorprender a nuestros clientes, por eso, durante 2012 acompañamos a nuestros clientes de EDS, aviación, industrias petrolera y minera y Fábrica de Lubricantes en la obtención de las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.



## ***Nuestra ruta para seguir avanzando***

- **Mantener los niveles de crecimiento en la industria en la que participamos.**
- **Consolidar la nueva estrategia y posicionar nuestra imagen.**
- **Estandarizar los servicios y la operación de todas las EDS marca Terpel.**
- **Incentivar la demanda de GNV.**
- **Seguir consolidando el mercado de lubricantes.**
- **Impulsar el crecimiento de los Servicios Complementarios.**
- **Lograr altos estándares de satisfacción en todos nuestros negocios.**





## **Promover talento con vocación de servicio, pasión y compromiso**

---

Nuestra gente es nuestra mayor satisfacción y su bienestar nuestra máxima retribución. Quien trabaja en Terpel se reconoce por su compromiso con la estrategia y su pasión por generar experiencias memorables en los clientes. Quien trabaja en Terpel da la milla extra e imprime una huella en el corazón de los demás.

# Iniciamos una nueva era de servicio

---

**L**os cambios son parte de la vida y lo importante es saber cuándo propiciarlos. Para nuestra operación en Colombia, 2012 fue el año en el que dimos un enorme salto en las relaciones con nuestros grupos de interés, al cambiar el enfoque y la estructura del negocio. Fue nuestro equipo el primero en conocer los retos que implicaban la nueva era y los compromisos asociados a los atributos de la transformación de nuestro logotipo.

Cambiar no ha sido fácil, porque hemos tomado decisiones contundentes que nos han exigido entender nuevos contextos y atrevernos a hacer las cosas de forma diferente, sin embargo, hemos podido crecer en experiencia y generar nuevas oportunidades de desarrollo para nuestro personal y para nuestros clientes.

---

## Comunicación para la Excelencia

Las personas son el centro de nuestro negocio y el corazón de la nueva estrategia, por lo que trabajamos en generar experiencias memorables, ofreciendo el mejor servicio, la mejor infraestructura y al mejor precio, en todos los momentos, los lugares y los caminos en donde está la marca Terpel. Este fue el mensaje que quisimos que el equipo Terpel interiorizara a través de Comunicación para la Excelencia, un nuevo canal de comunicación humana con el que apalancamos la adopción de la nueva estrategia y conectamos a los empleados emocionalmente con el servicio.

Para ello, los jefes de cada área socializaron con sus equipos de trabajo el nuevo enfoque, el mensaje, el lenguaje y el impacto de la estrategia, mediante una comunicación oportuna, completa y clara.



## Vivimos una transformación colectiva

Los primeros pasos del cambio son los más difíciles, pero cuando un sueño de excelencia se hace colectivo y unimos esfuerzos para lograr lo imposible, aprendemos que es importante adaptarse y seguir adelante con confianza en el camino que nos hemos trazado y con responsabilidad frente a las decisiones que nos llevaron a él.

### Etapa 1: el momento de las decisiones más importantes

Cuando decimos que las personas son el centro de nuestro negocio, significa que nuestra gente es vital para que los clientes reciban de nosotros productos de excelente calidad y servicios, en los que el valor percibido supera el precio respectivo. También quiere decir que tenemos la capacidad de responder en forma rápida y eficiente cualquier demanda interna y externa y en cualquier contexto, asegurando el máximo beneficio a nuestros consumidores finales.

Ante la necesidad de ser ágiles y excelentes en las acciones que emprendemos, definimos un cambio estructural, a fin de elevar nuestro potencial y ganar en capacidad de adaptación, dinamismo, autonomía y sostenibilidad. Para darle forma a este escenario y continuar nuestra expansión en un mundo de rápidos cambios, replanteamos los procesos organizativos con respeto por la historia que nos precede y por el equipo de personas con quienes hemos llegado hasta este lugar y momento.

Con ellos hemos construido la marca Terpel y con ellos nos atrevemos a mirar al futuro y evolucionar con la nueva estrategia que define nuestra identidad: la capacidad que tenemos de ofrecer un servicio memorable con experiencias cautivantes para quedarnos en el corazón de nuestros clientes.

Ya que el verdadero cambio se da desde adentro hacia afuera, identificamos lo que podíamos simplificar: nuestro objetivo era conseguir un proceso productivo y fluido, reducir el tiempo de toma de decisiones y entregar a nuestros clientes el producto o servicio, con un óptimo uso de recursos, excelente calidad y la máxima agilidad. Por consiguiente, detectamos actividades, procesos y puestos de trabajo que debieron ser suprimidos de acuerdo con su funcionalidad con la nueva estrategia.





## Etapa 2: gratitud y compensación

De forma voluntaria y como muestra de nuestro agradecimiento e interés por su bienestar, contratamos un *outplacement* o plan de acompañamiento social para cada una de las personas que no continuaron en la compañía, con el propósito de garantizarles mayor competitividad en el mercado laboral. Los resultados de este acompañamiento se dieron a corto plazo y de forma extraordinaria.

1. Compensamos a las personas: diseñamos un paquete de retiro sólido, cuidadoso, respetuoso y de acuerdo con la realidad de cada quien.

2. Las apoyamos en su proceso de transición: contratamos a una compañía especializada en *outplacement*, con el objetivo de ayudarlas a reubicar.

Inició con una completa asesoría personalizada psicológica e incluyó información financiera para la correcta administración de sus recursos.

- En diversas reuniones uno a uno, el consultor identificó con detalle las necesidades de los candidatos, orientaciones profesionales, conocimientos, ambiciones y trayectoria profesional.

- Con esta información el consultor orientó a cada candidato según sus condiciones particulares; a algunos hacia aquellos puestos similares a los que ocupaban, a otros a cambiar de sector y a unos cuantos a crear su propio negocio.

- Los candidatos recibieron formación en técnicas de inserción profesional y asesorías sobre la preparación del currículum, las empresas en las que encajaba su perfil, las entrevistas, la presentación personal y otras formas de expresión. De igual forma, recibieron apoyo para que mantuvieran la confianza en sí mismos.

- Durante el proceso tuvieron a su disposición bases de datos de empresas, bolsas de trabajo, conexión a internet desde oficinas dispuestas para ello, computadores, entre otros.



# Las competencias para llevar a cabo la nueva estrategia

**D**efinimos las nuevas competencias organizacionales, que deben traducirse en comportamientos para cumplir con nuestro compromiso de brindar un servicio inspirador y memorable a nuestros clientes:

- Actitud de servicio: es la vocación de servicio y el entendimiento de las necesidades de nuestros clientes, manteniendo buenas relaciones y generando confianza y respeto hacia ellos.
- Orientación a resultados: es la capacidad de producir los resultados, concentrándonos en los objetivos a alcanzar y mostrándonos persistentes y con sentido de equipo.
- Disciplina estratégica: consiste en conocer y entender la estrategia de la organización, fijando y alineando nuestros objetivos a la misma. También se trata de estimular la creación de sinergias con otras áreas que apalanquen el cumplimiento de la estrategia.

## Plan general de formación

Definimos e implementamos un plan de formación, con el propósito de apalancar las competencias conductuales organizacionales y de rol, así como el desarrollo profesional de nuestros empleados.

Las capacitaciones en Excel, cursos de inglés, programas de desarrollo de competencias técnicas como Derecho a la competencia, y un convenio establecido con la Cámara de Comercio de Bogotá, para capacitar a nuestro equipo en presentaciones efectivas y en atención telefónica eficaz, fueron clave para nuestro personal de Colombia en el fortalecimiento de sus competencias.

En Ecuador, trabajamos de la mano con los líderes de área, en el fortalecimiento de competencias de rol de los miembros del equipo.

En Panamá, durante 2012, identificamos las necesidades de formación por área y las cubrimos en un 75% respecto a lo planeado, a través de las siguientes actividades:

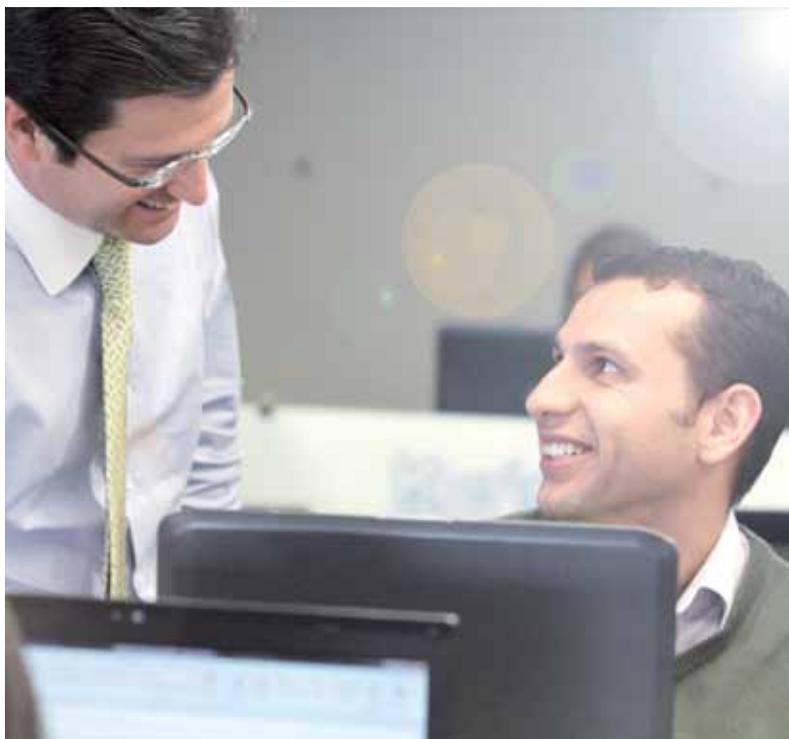
- Capacitación a áreas técnicas: reforzamos conocimientos sobre manejo de Excel avanzado, presentaciones de alto impacto y de informes, y alineación del personal con la participación de los gerentes en el tema de cadena del negocio. Para administradores de EDS trabajamos en aspectos financieros y administrativos.
- Capacitación a áreas organizativas: capacitamos sobre *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva* de FranklynCovey Company, hasta el nivel asociado a supervisores y analistas, y ofrecimos capacitación a los nuevos empleados a través de las Escuelas Formativas.
- Capacitación de conocimiento: el personal administrativo recibió formación en normas financieras (NIIF). A nivel internacional, desarrollamos el Congreso de Marineros para funcionarios de Industria, Aviación y Marineros, y realizamos capacitación sobre seguridad en la Web.

Nuestro equipo en Perú recibió capacitación para el refuerzo de sus competencias y pusieron a prueba sus habilidades en innovación.

- Diseñamos el programa de *Escuela de Desarrollo Ejecutivo* (EDE), que está estructurado por niveles según el perfil del cargo: nivel 1: asistentes y analistas, nivel 2: coordinadores y jefes y nivel 3: gerencias. Realizamos formaciones sobre respuesta a emergencias, herramientas de mejora continua, primeros auxilios, seguridad, habilidades ejecutivas y de liderazgo.
- Nuestros trabajadores conformaron equipos interdisciplinarios que participaron del programa *SUMA PGN* (Peruana de Gas Natural), mediante proyectos de innovación que les permiten explorar sus capacidades intelectuales y aportar al desarrollo del negocio.

En México, estructuramos un ejercicio de formación anual a la medida de las necesidades de cada funcionario y de acuerdo con las habilidades y competencias requeridas para cada cargo.





## Capacitación en competencias técnicas o plan de entrenamiento específico

A partir de nuestro interés por el desarrollo de las competencias técnicas necesarias para el ejercicio del cargo de cada quien, continuamos con la definición, estructuración e implementación de los planes de entrenamiento específico:

- Formación dentro de los procesos de certificación.
- Entrenamiento en puesto de trabajo: este año desarrollamos setenta nuevos planes de entrenamiento para nuevos empleados.
- Plan de entrenamiento para los programas de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC).
- Plan de entrenamiento para cargos críticos de la operación: transportadores y operadores de aeropuerto.
- Escuelas de Formación Terpel: es el programa de formación para los distintos negocios, en continua evolución, ampliación y mejoramiento.

Durante 2012, acompañamos el desarrollo de los proyectos estratégicos, asegurando que la formación se ajustara a las necesidades del negocio en cuanto a metodología, contenido e integración con los demás programas de formación. Así mismo, hicimos más rigurosa la construcción de los planes de entrenamiento en puestos

de trabajo, para garantizar que nuestra gente tenga el conocimiento que requiere para desempeñar su rol.

Por otra parte, dimos continuidad al desarrollo de las Escuelas Terpel, con el incremento en el 2012 del número de módulos por escuela y la implementación de tres escuelas más: de Tiendas, de Operadores Vehículos Cisterna y de SSAC.



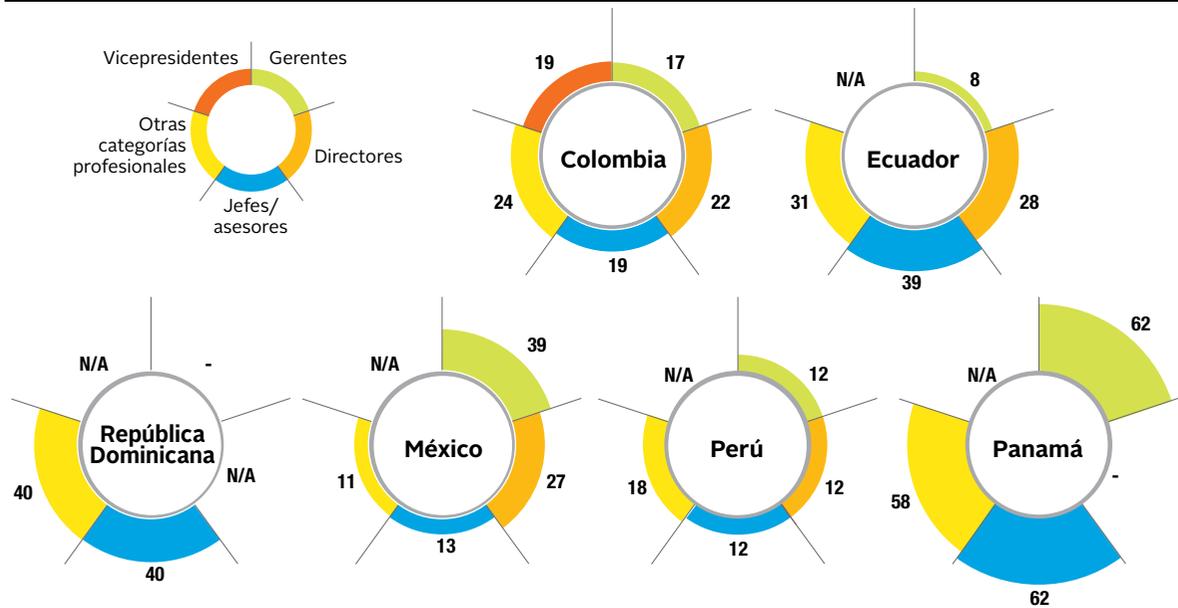
## Gestión del desempeño

**En 2012 trabajamos en el fortalecimiento del potencial de los directores por medio del Assesment Center, mediante el cual identificamos fortalezas y oportunidades de mejora para el desarrollo de sus competencias.**

**En Perú, generamos reconocimientos trimestrales para el personal administrativo y de Estaciones de Servicio (EDS) y realizamos visitas constantes para reforzar el reconocimiento y el trabajo de nuestro personal destacado. El análisis de su desempeño nos permitió promover su alineación con la cultura organizacional, la optimización de la productividad y la eficiencia de la compañía.**

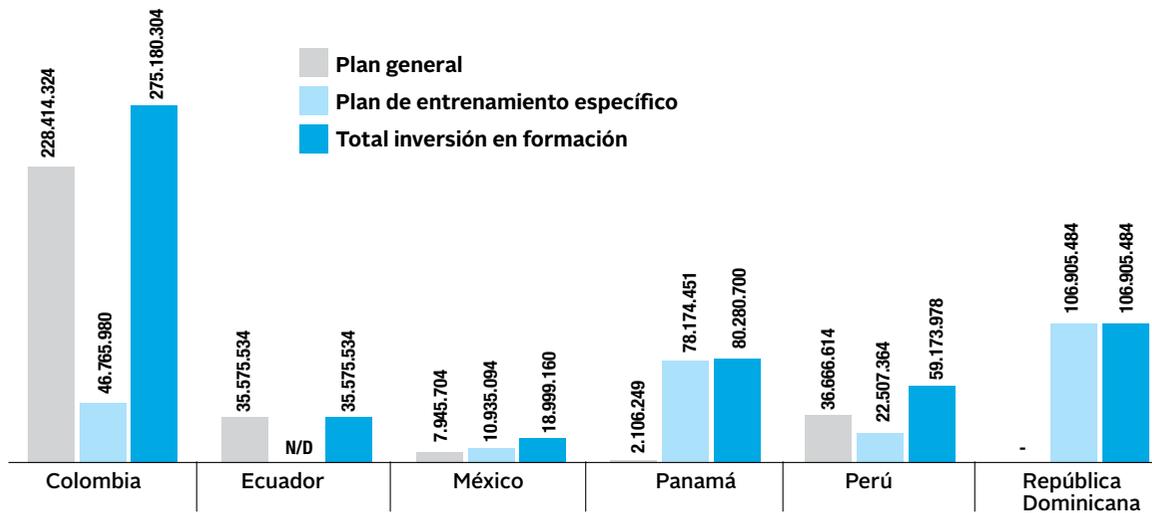
### Promedio de horas dedicadas a formación de personal

En cada categoría profesional 2012



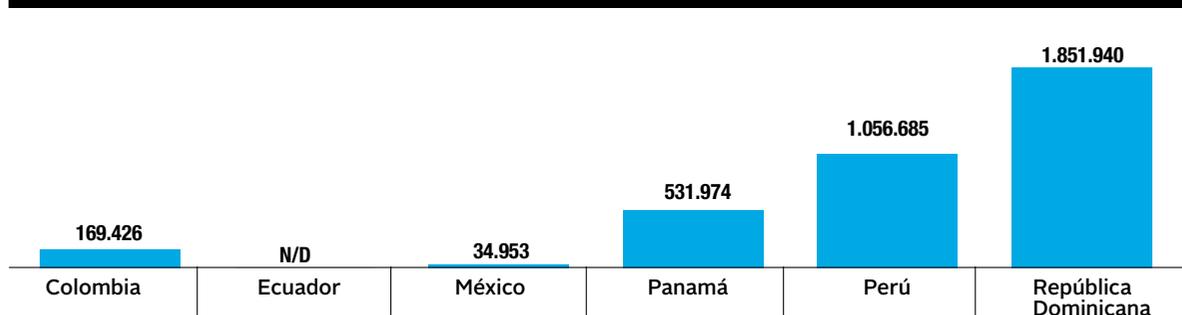
### Inversión total en programas de formación a empleados 2012

(cifras en COP)



### Inversión promedio en formación por colaborador 2012

(cifras en COP)





# Buscamos el mejor talento humano

**R**econocemos con orgullo y convicción que nuestra gente es nuestro principal diferenciador, es el espíritu de la marca y del servicio de Terpel. Queremos seguir escribiendo nuestra historia con ellos y acompañarlos en su crecimiento mediante la promoción de su desarrollo integral, incentivos personalizados, planes para mejorar su calidad de vida, canales y políticas de comunicación interna, formación para el desarrollo de sus competencias organizacionales y responsabilidades, a fin de atraerlos, mantenerlos con nosotros y recorrer juntos este camino.

## Planes de atracción y retención

### Colombia

Para Terpel es importante ser un excelente lugar para trabajar, por lo cual durante 2012 dedicamos nuestros esfuerzos a fortalecer los procesos de reclutamiento, inducción y retención de nuestro capital humano.

En lo referente a la incorporación de nuevo personal, consolidamos nuestro *Employer Branding* mediante la creación de un portal de hojas de vida vinculado con nuestro aliado de reclutamiento y con la página de Terpel. Este sitio en internet nos permite ofrecer practicidad y eficiencia a los candidatos y modificar el proceso de incorporación con una plataforma de pruebas virtuales que amplía nuestra cobertura a países.

Para el desarrollo de nuestros empleados, continuamos generando planes individuales que contribuyen a su crecimiento, y ampliamos el portafolio de beneficios en salario emocional, que hace que quieran quedarse con nosotros.



### Panamá

- Implementamos el *Programa de Atracción del Talento Terpel (PATT)*.
- Hicimos alianzas con la Universidad Nacional de Panamá, la Universidad Latina y la Universidad de las Américas, con el propósito de vincular practicantes en el área comercial.
- Ofrecimos oportunidades de trabajo desde una perspectiva de respeto por la diversidad, mediante el Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad, que representan el 4% del personal en EDS y el 2% en áreas administrativas. Estas personas ocupan funciones como vendedores de pista, dependientes de tienda, administradores de EDS y uno de ellos hace parte de la oficina administrativa.
- Participamos en la *Feria del Empleo* en alianza con el Ministerio de Trabajo.

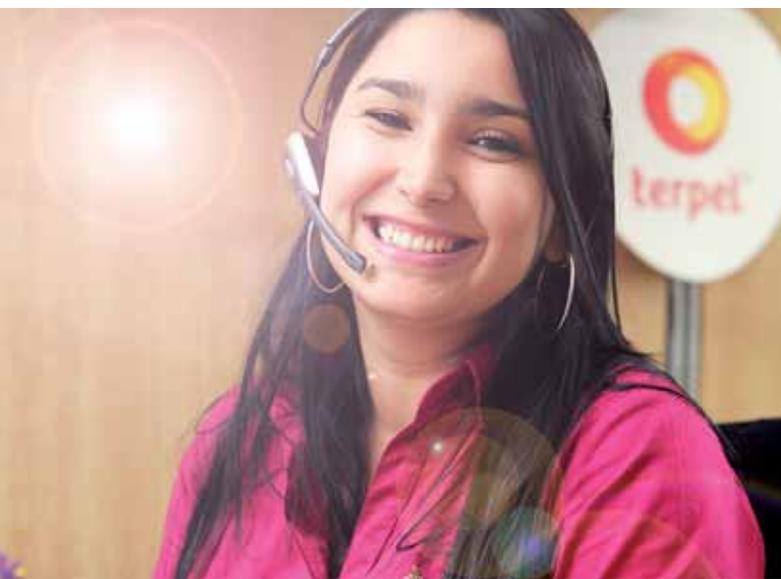
### Perú

- Continuamos con el programa *Young Talent*, semillero de entrenamiento y aprendizaje para posiciones iniciales de planilla administrativa, mediante el cual generamos empleo a jóvenes en proceso de formación. Seleccionamos a los estudiantes con mejor desempeño académico de las instituciones de estudios superiores.
- Promovimos la empleabilidad de las personas que viven en las comunidades donde hacemos apertura de EDS, a través de alianzas con el gobierno local, las parroquias y otras instituciones del lugar.

### México

Publicamos las vacantes en diarios de alta circulación y realizamos promoción interna.



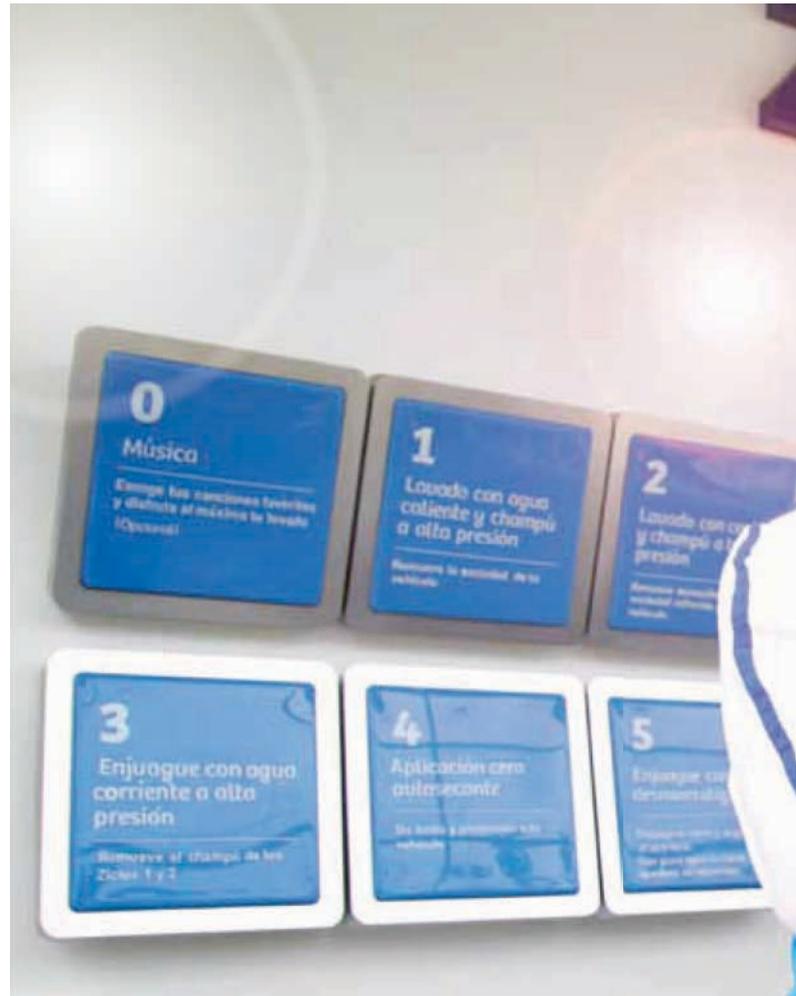


**111**

empleados fueron seleccionados a través de concurso interno

### Concursos internos 2012

Convocatorias internas		Número de empleados seleccionados a través de concurso interno
196	Colombia	90
-	Ecuador	-
4	México	2
9	Panamá	3
10	Perú	10
6	República Dominicana	6
225	Total	111



## Promoción de personal y convocatorias internas

Nuestra gente es la primera opción cuando se presentan vacantes, porque confiamos en su talento, sus valores y en el desarrollo de sus competencias. Para el proceso de incorporación, realizamos convocatorias internas y solo en caso de que ninguno de nuestros empleados sea elegido, utilizamos convocatorias externas.

### Colombia

Durante 2012 efectuamos 196 convocatorias internas y promovimos a 90 personas.

### Perú

- Realizamos promociones internas de acuerdo con la evaluación del desempeño laboral del candidato, a través de la herramienta *Evaluación de Potencial* y de un análisis de su perfil por parte de una firma consultora externa.
- Se hicieron nueve promociones en las áreas de Mercadeo, Finanzas, Creación de la Demanda, Legal, Contabilidad y Gerencia General (para la asistencia administrativa), y una transferencia al área de Gestión Humana.

## Proceso de selección e inducción

Uno de nuestros propósitos más importantes es tener el mejor talento en el lugar correcto para lo que realizamos avances significativos en los procesos de selección de personal y de inducción corporativa y en el cargo.

### Colombia

- Selección de personal: implementamos el sistema virtual para la aplicación de pruebas psicotécnicas, que nos permite hacer más eficientes los procesos de preselección de candidatos y de evaluación para la incorporación de nuevas personas. Este año aplicamos aproximadamente seis mil pruebas que facilitan la generación de estándares ajustados para Terpel.
- Inducción a nuevo personal: ofrecemos una inducción corporativa con las herramientas necesarias en el puesto de trabajo y un plan de entrenamiento para cada cargo.
- Rotación de personal: analizamos la información para conocer el trasfondo de los retiros y así tomar decisiones frente a la retención de nuestro talento. Esta información se ha convertido en un insumo para la formulación de metas al 2013.



## BienSER hace parte de nuestra calidad de vida

**N**uestra máxima retribución es el bienestar de nuestros empleados, por eso, como parte de nuestra filosofía empresarial, armonizamos su vida personal, familiar y laboral mediante las actividades del programa *BienSER*, pues reconocemos que ellos no solamente trabajan con nosotros, sino que tienen familias, objetivos y ambiciones.

A través de este programa, promovemos en ellos comportamientos saludables, ofrecemos incentivos adicionales a los pactados y fomentamos un mejor estilo de vida, de acuerdo con las particularidades de cada quien.

Su motivación, sentido de pertenencia, salud, esparcimiento y oportunidades de desarrollo en dimensiones distintas a la laboral, son factores que contemplamos porque sabemos que impactan directamente en su compromiso y desempeño laboral.

El programa *BienSER* está estructurado en cuatro dimensiones: *contigo* (personal), *con nosotros* (laboral), *con los tuyos* (familiar), *con los demás* (social), que en algunos casos se asocian a otras ventajas o programas, que representan nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Es así como la mayoría de beneficios de *contigo* y con los tuyos, está establecida en el Pacto Colectivo, mientras que a través de la dimensión con los demás, nuestros empleados tienen la oportunidad de aportar al bienestar de la comunidad mediante el *Programa de Voluntariado*.

### Panamá

Brindamos un periodo de prueba de tres meses, que se planea durante la inducción entre el jefe inmediato y el nuevo personal.

### Perú

Buscamos el apoyo de *Thuoper Hunting*, una consultora externa que realiza procesos de selección y valoración de candidatos, para las vacantes de alta gerencia, gerencia media, coordinadores y ejecutivos.

### México

Llevamos a cabo un completo programa de inducción enfocado en adiestrar en el puesto de trabajo y formar una cultura de compromiso, responsabilidad y conciencia frente a nuestro Sistema de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC).



- » Obsequio de cumpleaños.
- » Obsequio de fin de año.

**En Panamá**

- » Capacitamos a nuestro personal del área administrativa y EDS en temas de salud.

**En Perú**

- » Estimulamos el crecimiento profesional de nuestros empleados, a través de convenios para que obtengan descuento en entidades educativas y generamos convenios con empresas que nos ofrecen diversas promociones y beneficios en aspectos bancarios, de alimentación y recreación, que en algunos casos se extienden a la familia del trabajador.

**En Panamá**

- » Afianzamos con las familias de nuestros empleados el conocimiento de nuestra Compañía a través de actividades sobre los valores corporativos que vivenciamos a diario.

**En Perú**

- » Generamos cursos de autogestión para las esposas de los isleros de las EDS.

- » Obsequios para matrimonios y nacimientos.
- » Obsequios para cumpleaños de hijos de empleados entre 1 y 12 años.
- » Programa vacaciones recreativas (dirigido a hijos de empleados entre 5 y 11 años).
- » Programa Break de verano (dirigido a hijos de empleados entre 12 y 17 años).
- » Fiesta de fin de año para hijos de los empleados (entre 0 y 12 años).

**CONTIGO**

Nos comprometemos con el crecimiento personal de nuestros empleados y los reconocemos como individuos integrales

**CON LOS TUYOS**

Generamos actividades de integración y planes de bienestar para las familias de nuestros empleados

**CON NOSOTROS**

Brindamos espacios de integración y alineación a nuestros empleados de la familia Terpel con el trabajo y compromiso con nuestra marca

**CON LOS DEMÁS**

Promovemos la participación activa y comprometida de nuestros empleados en actividades solidarias, proyectando la pasión y vocación de dar lo mejor de nosotros

- » Olimpiadas Terpel 2012 (torneos deportivos en cada Regional: Incluyendo Fútbol 5, bolos, tenis de mesa, baloncesto), entre otros.
- » Homenaje a quinquenios (reconocimiento a las personas que cumplen 5, 10, 20, 25, 30 y 35 años de labores en Terpel).
- » Fiestas de fin de año para los empleados.

**En Perú**

- » Realizamos la actividad denominada Entrega de boletas para que nuestra gente recibiera beneficios y promociones de diversas empresas de entretenimiento.

**En Colombia, Ecuador y Panamá**

- » Participación en el Programa de Voluntariado Corporativo y en otras actividades de contribución al bienestar de la sociedad.

**En México**

- » Establecimos un acercamiento con nuestra comunidad a través del programa Guardianes del Ahorro, durante un evento de promociones y premiación.

**En Perú**

- » Conformamos el Comité de Voluntario de Peruana de Gas Natural (PGN), encargado de apoyar actividades de la comunidad. Nuestro principal centro de apoyo durante 2012 fue La casa de niños con Cáncer Beato Padre Enrique Rebushini.



# Velamos por la salud y la seguridad de nuestros empleados

**G**estionamos la salud y la seguridad de nuestro equipo a través del fortalecimiento de los programas y procesos dedicados a ello y del cuidado de los factores que inciden en su bienestar y en su desempeño laboral.

## Programas de promoción de la salud y la seguridad

Desarrollamos este tipo de programas en cada país con el propósito de incentivar el autocuidado y la seguridad grupal de nuestros equipos de trabajo.

### En Colombia

- Programa *7 hábitos para ser más seguros*: modificamos el enfoque de los reportes de seguridad hacia uno preventivo, mediante alertas de comportamiento que nos permiten identificar los riesgos de la operación. Adicionalmente, ampliamos la cobertura del programa a las plantas territoriales y centros de trabajo más pequeños para que más personas participen en la autogestión de su operación y para reforzar los temas de salud y seguridad.
- Estos centros son fuentes de desarrollo regional, dadas las difíciles condiciones de acceso y la lejanía de las zonas donde operan.
- *Curso virtual* para conductores de vehículo liviano: validamos y aseguramos las competencias de algunos trabajadores que recibieron de la Compañía vehículos para el desarrollo de sus funciones. Cubrimos el 93% del área comercial.
- Boletín de divulgación de la excelencia: difundimos buenas prácticas a nivel nacional para que sean implementadas por las áreas operativas. Se puede consultar en su versión virtual o a través de las carteleras de los centros de operación.
- Programa *gente dinámica*: prevenimos lesiones y enfermedades osteomusculares y realizamos actividades sobre ergonomía.

- Equipo de brigadistas: realizamos capacitaciones sobre rescate en alturas e hicimos torneos interbrigadas entre los equipos de la Regional Centro y de la Regional Norte. Este último fue el campeón en la categoría de manejo de chorros en incendio y primeros auxilios.

### En México

- Adelantamos brigadas de salud, acompañadas de vacunación, exámenes y entrega de vitaminas.
- Ofrecimos charlas sobre prevención de cáncer de mama, teniendo en cuenta se ha convertido en un problema de salud pública para el país, debido a que se reporta la muerte diaria de catorce mujeres por esta enfermedad.

### En Panamá

- Programa *gente sana*: promovimos la salud mediante una jornada para la donación de sangre y exámenes de laboratorio a todos nuestros empleados, con una cobertura del 99% y un incremento del 3% en 2012 respecto a 2011. También generamos espacios de información y reflexión sobre la obesidad mórbida.
- Nuestro personal administrativo y gerencial, así como el operativo, administradores de EDS y asistentes administrativos, participó en charlas sobre la seguridad en sus espacios de trabajo.
- Obtuvimos cero en el índice de severidad en nuestros procesos, que suman un total de 938.630 horas al año de exposición al riesgo.

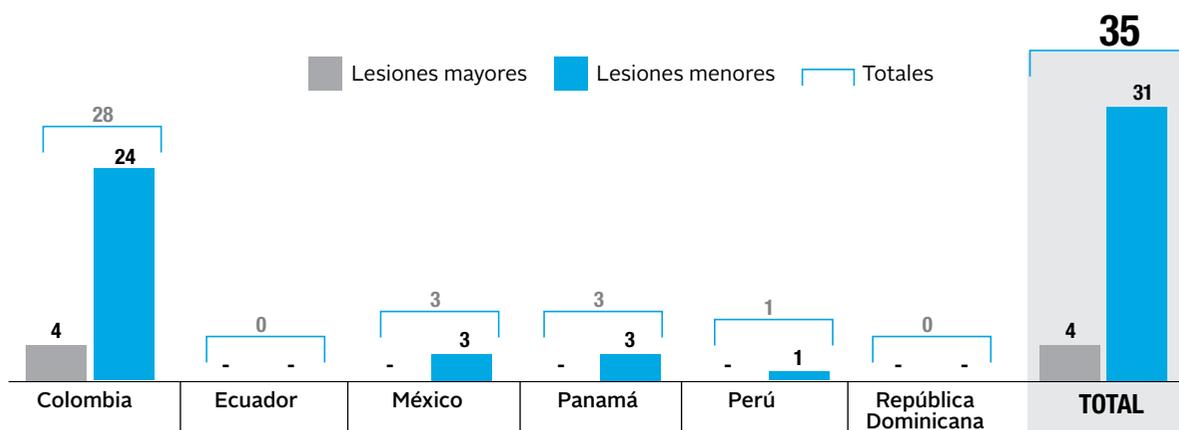
### Perú

- Impartimos cursos básicos sobre seguridad, obligatorios para las oficinas administrativas y las EDS, a través del programa *Escuela de Desarrollo Ejecutivo (EDE)*.
- Capacitamos al personal de la empresa administradora de las EDS propias, *Tawa Consulting*, en la prevención de contingencias y temas relacionados con el servicio y operación en las EDS.
- Creamos el programa *La Carrera* para brindar herramientas e incentivar al personal de EDS hacia la mejora constante y el planteamiento de metas personales y profesionales. La capacitación se diseñó para dos perfiles distintos: representantes de servicio y administradores, quienes recibieron cursos de desarrollo personal, seguridad, mantenimiento de maquinarias, manejo de sistemas, administración comercial, servicio y atención al cliente, entre otros.
- Implementamos el programa *5 minutos* de entrenamiento, que consiste en un refuerzo diario a cargo de los administradores de las EDS en cada cambio de turno, sobre prevención de accidentes y seguimiento de protocolos de seguridad. El entrenamiento se realiza *in situ*.

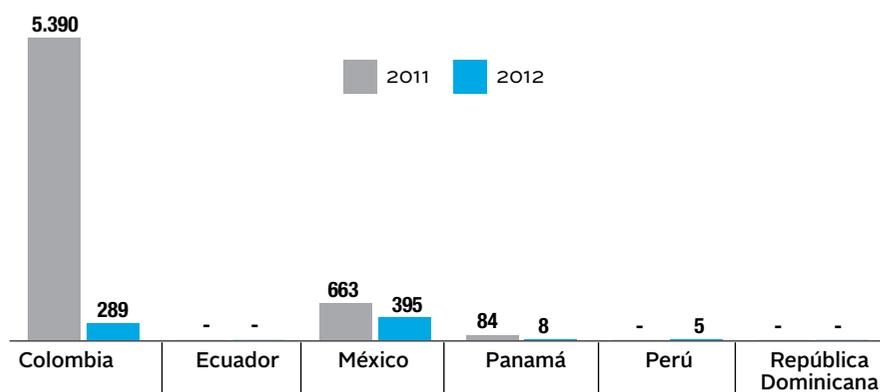


## Reporte de eventos de salud y seguridad industrial por tipo de lesión

2012



## Número total de días perdidos en el año por incapacidad



## Salud y seguridad

	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	República Dominicana	2012
Índice de accidentalidad*	3,44	0	9,51	3	0	0	15,95
Índice de eventos mayores**	1,0						1
Índice de severidad***	35,5	0	1	0	11,03	0	46,53
Número total de casos de enfermedades ocupacionales	1	0	0	0	0	0	1

\*Número total de accidentes sobre el total de horas trabajadas por un millón.

\*\*Número de eventos significativos por cada cien millones de galones vendidos.

\*\*\*Número de horas hombre perdidas / horas hombre trabajadas por cien.



## Firmamos un nuevo Pacto Colectivo

Cuando compartimos intereses comunes, las relaciones son más fáciles. Entre las 1.294 personas que no están sindicalizadas y nosotros como compañía, firmamos en 2012 el Pacto Colectivo, lo cual nos da una enorme satisfacción porque con él brindamos beneficios adicionales que mejoran su calidad de vida y la de sus familias.

El proceso para la gestión del Pacto Colectivo estuvo enmarcado en un ambiente de participación y de respeto mutuo.

### Los puntos más importantes que negociamos en esta ocasión fueron:

La vigencia del Pacto Colectivo: desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2014.

- Aumento en el salario básico.
- Póliza colectiva de medicina.
- Auxilio de vacaciones.
- Auxilio educativo.

Mantuvimos beneficios como:

- Fondo de vivienda.
- Apoyo por incapacidad.
- Cumpleaños Terpel.
- Seguro de vida y póliza exequial.
- Permisos remunerados.



### Ambiente laboral

Nos motivan el trabajo en equipo, la disciplina, la autoconfianza y la pasión por alcanzar los enormes desafíos que nos hemos propuesto. Por eso mantenemos encendido el ánimo y la disposición para ejercer siempre un excelente trabajo.

A mediados de 2011 recibimos los últimos resultados de todas las operaciones de Latinoamérica y se diseñaron planes de acción, a los que se les hizo seguimiento durante 2012.

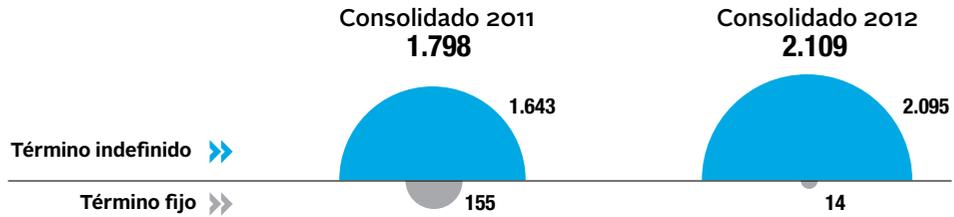
También se efectuaron sesiones de trabajo puntuales a algunas áreas que lo solicitaron, con el fin de fortalecer su ambiente laboral; puntualmente a equipos o líderes nuevos dentro de la compañía, con el fin de acompañarlos en la alineación de la cultura deseada.





# Nuestra gente en cifras

## Número de personas según tipo de contrato (empleos directos)



## Número de personas según tipo de contrato (empleos directos en cada país) 2012



\*En Colombia se contemplan la planta de personal de OPESE

\*\*No se contemplan aprendices, jubilados ni expatriados.

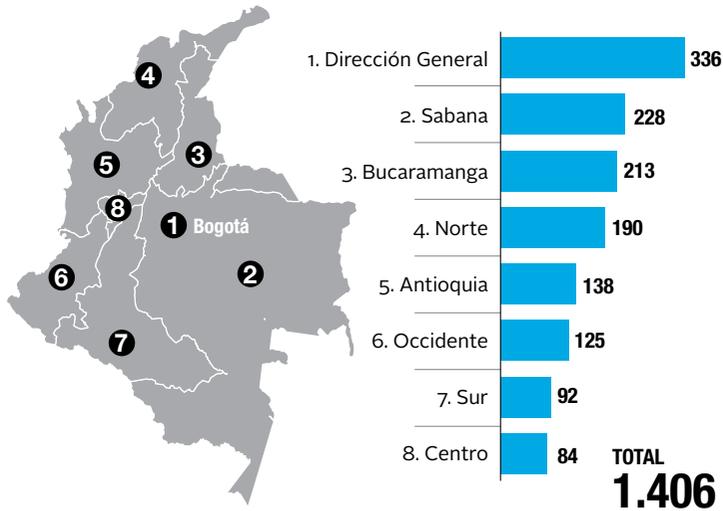
## Personal que dejó su empleo durante 2012 de acuerdo con la causa de retiro

	TOTAL	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	Rep. Dominicana
Con justa causa	16	16	-	-	-	-	-
Sin justa causa	43	43	-	-	-	-	-
Mutuo acuerdo	101	51	-	38	3	2	7
Renuncia	192	89	-	14	77	10	2
Jubilación	4	4	-	-	-	-	-
Fallecimiento	1	*1	-	-	-	-	-
Otros*	93	5	-	-	88	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>209</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>168</b>	<b>12</b>	<b>9</b>

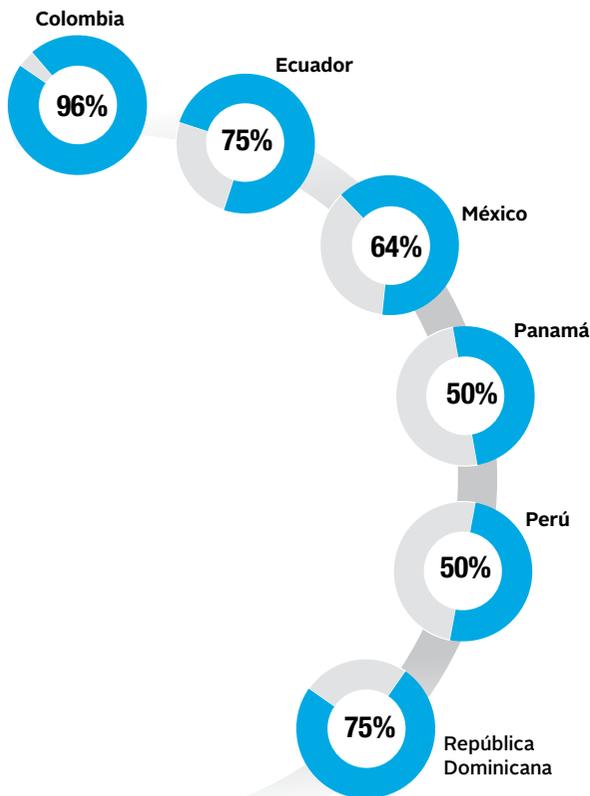
\* El fallecimiento en Colombia se dio por enfermedad común.

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

### Número de personas según tipo de contrato (empleos directos por Regional en Colombia)



### Porcentaje de empleados de la alta dirección de procedencia local\* (presidente, vicepresidentes, gerentes y directores) 2012



\*Nacidos en cada país donde opera Terpel.

## Nuestra ruta para seguir avanzando

- Consolidar una cultura única Terpel, basada en el respeto, la integridad y la confianza, donde nuestra personalidad corporativa muestre una clara vocación de servicio y orientación a resultados en todas nuestras decisiones y comportamientos.
- Fortalecer la contribución individual de todas las personas hacia la estrategia de Terpel, a través de programas de desarrollo que potencialicen nuestro talento.
- Asegurar un liderazgo con sello propio, en el que el ejemplo se convierta en el gran apalancador para movilizar equipos de alto desempeño.
- Generar prácticas y beneficios hacia nuestra gente, que promuevan la calidad de vida y la importancia de la integralidad como seres humanos.





## Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro

---

Nuestra cadena de suministro comparte con nosotros la pasión por el servicio. Es por esto que trabajamos de manera comprometida para construir relaciones de largo plazo y aportar a su desarrollo.

Trabajamos con más proveedores locales porque confiamos en el potencial de las regiones donde actuamos y estamos comprometidos con su progreso.

Invitamos a nuestros proveedores a estar alineados con nuestra estrategia y con los temas clave en materia de sostenibilidad, porque sabemos que solo en equipo podremos dejar una huella imborrable en el corazón de nuestros clientes y de las sociedades en donde estamos presentes.

# Involucramos a las regiones en nuestras compras nacionales y locales

**D**urante 44 años de trabajo y después de convertirnos en una compañía multilatina, conservamos nuestra vocación original por impulsar el desarrollo local. Este espíritu de cercanía nos motiva a optar por los proveedores originarios de cada país donde operamos para fortalecer su economía con una mayor cantidad de compras nacionales frente a las importadas.

Sabemos que solo apalancados en la alianza que establecemos con nuestros proveedores, podemos poner de manifiesto nuestro compromiso con el servicio, a través de experiencias memorables para nuestros clientes en todas nuestras líneas de negocio, en los países de nuestra operación, en todas las regiones y en todos los caminos.

A cierre de 2012, más del 94% de nuestros proveedores pertenecían a cada país en el que estamos presentes.



## Compras nacionales de bienes y servicios

Valor anual de compras por país (millones de COP)

	2010		2011		2012	
	Compras nacionales	Compras importadas	Compras nacionales	Compras importadas	Compras nacionales	Compras importadas
Colombia	250.141,90	2.467,26	313.975,20	41.210,40	450.025,99	54.966,28
Ecuador	2.922,75	N/A	2.956,80	0	1.798,00	0
México	10.628,18	1.138,73	10.718,40	2.217,60	17.620,40	3.542,06
Panamá	7.971,14	379,58	13.675,20	554,4	110.037,60	1.977,80
Perú	15.334,95	4.972,47	19.773,60	554,4	12.226,40	701,22
República Dominicana	0	0	0	0	328.674,40	647,28
Total	286.998,93	8.958,04	361.099,20	44.536,80	920.077,07	61.830,52

## Proveedores locales

	2012						
	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	República Dominicana	Consolidado
Número total de proveedores	1.258	413	426	852	165	126	3.240
Número de proveedores nacionales	1.209	400	401	811	131	118	3.070
Porcentaje de proveedores nacionales	96%	96,85%	94%	95%	79%	93,6%	94,7%

## Proporción inversión por tipo de compra

	Materia prima	Suministros y servicios	Obras civiles	Transportadores	Otros (equipos, terrenos para nuevas EDS)
Colombia	2.3%*	81,9%*	5,8%*	10%	N/D
Ecuador	N/A	89,3%	10,7%	N/A	N/A
México	16,6%	54,3%	2,5%	1%	25,9%
Panamá	0%	98,2%	1,8%	0%	0%
Perú	N/A	32,2%	62,2%	N/A	5,4%
República Dominicana	93,15%	1,96%	0,06%	1,39%	3,44%

\*Estas cifras no incluyen transporte

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

	2010	2011	2012
Colombia	6.781.161	7.855.058	8.974.852
Ecuador	229.645	240.240	231.942
México	N/A	N/A	N/A
Panamá	510.532	954.677	859.264
Perú	2.277	2.033	4.855
República Dominicana	0	0	306.777
Total	7.523.616	9.052.008	10.377.690

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

	2010	2011	2012
Colombia	195.483	214.368	256.715
Ecuador	N/A	N/A	N/A
México	4.745	4.805	6.113
Panamá	N/A	N/A	674,6
Perú	2.847	18.110	21.576
República Dominicana	N/A	N/A	N/A
Total	203.074	237.283	285.079

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

	2011	2012
Colombia	53.592	39.148
Ecuador	N/A	N/A
México	N/A	N/A
Panamá	6.098	5.387
Perú	N/A	N/A
República Dominicana	N/A	N/A
Total	59.690	44.535

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

	2011	2012
Colombia por vía terrestre	62.723	63.258
Colombia por poliducto	293.726	315.291
Colombia por gasoducto	27.535	43.291
Ecuador	961	1.097
Panamá	6.653	11.687
República Dominicana	0	4.495
Total	391.598	439.119



# Una Política de Compras flexible

**N**uestra Política de Compras está diseñada para ser adaptable a la legislación de cada país, facilitar la gestión con nuestros proveedores y para que podamos compartir buenas prácticas en relación con la organización de procesos, evitar fraudes, ahorro de tiempo y minimización de procedimientos internos.

Con una política de compras descentralizada, como la nuestra, podemos contar con una variedad de proveedores y hacer énfasis en los locales al tiempo que promovemos beneficios sustanciales para las economías regionales, pues proporciona autonomía a cada país para que elija aquellos que mejor respondan a los lineamientos básicos de Terpel en cuanto a selección, contratación, desarrollo y evaluación.

## Clasificación de proveedores

*Proveedores de bienes y servicios*

- Transporte: terrestre, fluvial, poliducto, gasoducto
- Mantenimiento
- Obras civiles e infraestructura
- Soporte administrativo

*Proveedores de materia prima de Terpel*

**En todos los países**

*Para combustibles líquidos*

- Combustibles fósiles: gasolina motor, ACPM, JET y gasolina extra
- Aditivos para la gasolina
- Crudos
- Para gas natural vehicular*
- Gas natural
- Energía eléctrica

**Solo para Colombia**

*Para biocombustible:*

Etanol

Biodiesel

Para lubricantes

Bases y aditivos

Envases plásticos y metálicos



## En compañía logramos nuestros sueños

**P**artimos de la confianza como elemento fundamental para relacionarnos con nuestros proveedores, nuestros aliados para el mutuo desarrollo. De su mano, hemos puesto a disposición de nuestros clientes más de 1.800 Estaciones de Servicio (EDS), que conforman la red más grande en Colombia, con presencia en 31 departamentos del país, 29 plantas de abastecimiento y 20 aeropuertos.

Esto es así porque nos gustan las relaciones de largo plazo, por lo que aquellas que establecemos con nuestros proveedores parten de lo comercial, para convertirse en una alianza de corresponsabilidad y reciprocidad para lograr metas compartidas.

### Nuestro modelo de trabajo con proveedores, los impulsa a crecer

Sabemos que detrás de todo producto o servicio que nos abastecen hay personas que trabajan con ímpetu y corazón grande para otras personas. Esa pasión en su trabajo le agrega un valor enorme al nuestro, dándole forma a una gran cadena que llega hasta nuestros clientes con productos y servicios incomparables.

Queremos que nuestros proveedores crezcan con nosotros, que estén de nuestro lado conociendo y aportando a la nueva estrategia de Terpel, cumpliendo y apoyando el respeto por los derechos humanos y adoptando estándares ambientales.

Nuestro crecimiento se vale de la suma de voluntades, del trabajo en equipo y del servicio en el que se traduce el esfuerzo de todas las partes. Es algo que no dejamos al azar, porque las acciones de uno influyen en todos y se ven reflejadas en nuestra operación.



## Enfoque de sostenibilidad con proveedores



### Apoyamos el desarrollo de nuestros transportadores

En Colombia hemos identificado que los proveedores de transporte, por ser definitivos en el desarrollo de nuestra operación y en la

prestación de un servicio de excelencia, son uno de los grupos en quienes debemos enfocar nuestros esfuerzos.



Guiamos a nuestros proveedores en su desarrollo, a través de un camino con cinco frentes de trabajo (cultura, formalización, autogestión, seguimiento y evaluación de proveedores) que desplegamos mediante herramientas de comunicación, sinergias internas y planes de acción concretos.

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestros proveedores, porque nos interesa que su negocio sea duradero y tenga un desarrollo responsable, por lo que hemos trabajado en Colombia para alinearlos respecto a nuestras creencias en derechos humanos, ética y medio ambiente.

#### Alineación en derechos humanos

A partir de un diagnóstico realizado en Colombia durante 2011 sobre prácticas laborales con enfoque en derechos humanos, entre cien de nuestros proveedores de bienes y servicios, identificamos aspectos clave que nos han servido de insumo para plantearnos retos y para establecer temas en los que es necesario llevar a cabo un ejercicio de divulgación mediante comunicados y boletines. Es así como durante 2012, les compartimos información sobre los convenios de la OIT respecto al trabajo forzoso, promoción de procesos de certificación ambiental y creación de propuestas que generen bienestar entre sus colaboradores.



Adicionalmente, incluimos en los documentos contractuales, cláusulas relativas a los derechos humanos laborales, para incentivar su cumplimiento y promoción entre nuestros proveedores.

#### **Alineación en ética**

Trabajamos para fortalecerlos y alinearlos con nuestra postura ética, con base en la Política de Compras, en la que desarrollamos los fundamentos de la misma, así como en la evaluación de proveedores sobre este tema específico y en nuestra línea de reportes confidenciales.

#### **Alineación en medio ambiente**

Desarrollamos charlas sobre Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) para proveedores de transporte a partir de los resultados de las visitas anuales a los proveedores de residuos peligrosos, establecidas por la ley, y de los lineamientos ambientales contenidos en nuestra Política de Compras.

Dado el resultado de la evaluación de proveedores que realizamos en Colombia, desarrollamos un proceso de formación dirigido a conductores que transportan los combustibles de Terep a todos los rincones del país, con el objetivo de reforzarles nuestra estrategia de sostenibilidad mediante información sobre aspectos operativos, de servicio, de seguridad y de protección ambiental.

## Para nuestros proveedores, la Salud, la Seguridad, el Ambiente y la Calidad son lo primero

**N**uestro Manual de Contratistas, que provee lineamientos respecto a Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) está alineado naturalmente al Sistema Integral SSAC, una de las herramientas más importantes en nuestra gestión.

El Manual es clave para la negociación y firma de contratos con nuestros proveedores, la evaluación de la función que desempeñan, el seguimiento en caso de inconformidad y para la medición de su avance dado que es parte de nuestra naturaleza buscar la excelencia en nosotros mismos y en las personas que nos acompañan.

### **Auditorías que previenen y mejoran el desempeño**

Realizamos auditorías internas y externas a nuestros proveedores críticos en el marco del SSAC, con el fin de contribuir al desarrollo de su gestión a partir de planes de mejora.

- Auditorías internas: realizadas por nosotros mismos a nuestras líneas de negocios y a nuestros proveedores.
- Auditorías externas: hechas por un tercero como Icontec (organización colombiana que realiza inspecciones, acreditaciones en salud, certificaciones, normalización, educación, entre otros), Consejo Colombiano de Seguridad que opera el Registro Único para Contratistas (RUC) o clientes de industria petrolera y minera.

Es a partir de estas auditorías y de las recomendaciones a cada proveedor, que definimos el camino a seguir con cada uno de ellos, y a partir de las cuales diseñamos estrategias de formación, seguimiento y acompañamiento, que les permita avanzar en el logro de sus planes de acción y mejorar la situación detectada.





---

## Implementamos la Escuela de Operadores Vehículos Cisterna

Durante 2012 iniciamos con un módulo de inducción que cubre a quienes transportan combustibles exclusivamente a EDS e Industria y que aborda temas como:

- Trabajo en planta: seguridad, servicio al cliente y procesos de cargue de combustible tanto en planta Terpel como en planta conjunta.
- Trayecto en carretera: manejo de estrés, transporte de mercancía peligrosa, seguridad vial y manejo de emergencias ambientales e industriales.
- Descargue: descargue en industria o en EDS, pasos de descargue y manejo de emergencias.

Una de las actividades de mayor impacto es la seguridad en el transporte, tema sobre el que planteamos un curso con el que buscamos fortalecer y alinear las competencias de conducción de los transportadores con nuestro enfoque hacia el servicio.

---

## Capacitamos a conductores de vehículos pesados

A partir del curso virtual para colaboradores, desarrollamos un módulo para conductores de vehículos pesados, en el que además de reforzar competencias, tratamos temas complementarios.

En 2012 realizamos el pilotaje de este curso con la participación de 29 conductores y avanzaremos en su implementación durante 2013.

---

## Seguridad para el trabajo en alturas

Hicimos un convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para que entrenadores de esta entidad y supervisores de SSAC de nuestra empresa, impartieran formación gratuita sobre seguridad del trabajo en altura. Hasta el momento, diecisiete conductores de las regionales Centro y Norte, quienes hacen parte de la flota nacional de transportadores, Transportadora Terpel, y realizan trabajos en altura en el cargue y el descargue de combustible, han recibido un certificado del curso avalado por esa institución.

# Evaluamos y evolucionamos

---

Cuando nos trazamos una meta sabemos que el camino hacia ella implica constancia, disciplina, pasión y trabajo en equipo, y que el recorrido está lleno de retos y desafíos que miden nuestras capacidades, nuestra fuerza y nuestra real voluntad por alcanzarla. Nosotros nos evaluamos internamente y optamos por evaluar también a nuestros proveedores para revisar que todos vamos en la misma dirección y que estamos sintonizados en la forma como avanzamos.

En la evaluación a nuestros proveedores incluimos estándares éticos, de seguridad, de derechos humanos y de medio ambiente, reconocidos internacionalmente. Durante la medición de 2012 realizada a través de las auditorías internas, identificamos que el sector de transporte es el que tiene más oportunidades de mejora, lo cual es muy relevante debido a su influencia directa en el éxito de nuestra operación. Esto nos llevó a desarrollar un plan de contingencia paralelo a la operación normal y a aplicar pólizas de cumplimiento contractual, extracontractual y de medio ambiente.

Resultado de las auditorías, le sugerimos a aquellos en quienes detectamos fallas, que presentaran planes para superarlas.

---

## Auditorías a transportadores

Las auditorías nos permiten hacer seguimiento y control de nuestros procesos a la luz de nuestro Sistema de Gestión en Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC).

Con base en los resultados de las auditorías realizadas por nuestros clientes acerca de nuestra gestión durante 2012, diseñamos una metodología específica para diez de nuestros proveedores de transporte que presentaban inconformidades en seguridad y manejo del combustible en las instalaciones de clientes petroleros e industria.





### Tal metodología constaba de los siguientes pasos:

- Primera visita para validar las exigencias del contrato como cumplimiento legal y requisitos de clientes, a través de la aplicación de un cuestionario.
- Verificación de la información en campo, a través de la revisión de los vehículos.
- Reunión con los contratistas para discutir las no conformidades encontradas.
- Solicitud a nuestros transportadores del diseño y puesta en marcha de planes de acción con el propósito de superar dichas inconformidades. En algunos casos estos planes involucran actividades de la compañía, como por ejemplo, capacitaciones.
- Segunda visita para verificar los avances de los planes de acción propuestos y las mejoras en la operación.
- Emisión de informe para evidenciar el seguimiento a los planes de acción propuestos. Este se analiza en los procesos de compra y dependiendo del avance se define la pertinencia y posibilidad de continuar operando con el proveedor evaluado.

## Nuestra ruta para seguir avanzando

- Apoyar el cumplimiento de la estrategia, adelantando procesos simples y efectivos para la adquisición de bienes y servicios.
- Acompañar a los proveedores en su desarrollo desde el enfoque de sostenibilidad.
- Transferir buenas prácticas en ética, derechos humanos y ambiente.



## **Contribuir al bienestar de la sociedad y de las comunidades vecinas, operando con respeto por el ambiente**

---

Nacimos para servir y con esa vocación seguimos creciendo de la mano de las personas, los Estados y las regiones donde hacemos presencia con nuestra marca. Nos mueven el compromiso y la responsabilidad de movilizar progreso para ser el mejor aliado del país.

Creemos profundamente que la educación de calidad es la base para el desarrollo social y económico del país, por eso invertimos en complementar los esfuerzos públicos y privados en esta materia, a través de los programas de la Fundación Terpel.

Además, hemos construido otros escenarios en donde las personas puedan desplegar su máximo potencial: el Programa de Voluntariado y las donaciones.

Tenemos una responsabilidad activa con el cuidado del ambiente, la protección de los recursos naturales y la capacidad de establecer relaciones sociales armónicas a partir del reconocimiento y respeto de las personas y de sus derechos.

Estamos convencidos de que nuestro desempeño siempre debe reflejar un compromiso con la humanidad, porque de este depende nuestra evolución como empresa.



## Somos aliados de nuestro entorno

---

**G**estionamos nuestros procesos productivos con los más altos estándares de calidad, para hacer un uso eficiente de la naturaleza y beneficiar así a nuestros clientes, a los países donde operamos y al medio ambiente.

De esta manera, nos anticipamos y promovemos innovaciones en nuestros procesos, productos y servicios, a través de combustibles y lubricantes más eficientes con los que ofrecemos la mejor relación costo-beneficio.

## Marco de acción para la gestión ambiental

---

**C**ontamos con herramientas que posibilitan ejecutar una operación segura, bajo estándares de calidad que benefician a las personas y al ambiente.

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

Es transversal a todos los procesos de Terpel en Colombia, Ecuador, México, Panamá y República Dominicana. Nos permite prevenir y controlar los factores de riesgo relacionados con la seguridad industrial, salud ocupacional, gestión ambiental y gestión de la calidad, a la vez que enfatizamos en una cultura de prevención que incide en la continuidad de nuestro negocio.



## Manual de Gestión Ambiental para la Prevención

Es nuestra herramienta para evaluar, administrar y prevenir los riesgos de la operación, a partir de la cual gestionamos los recursos, desarrollamos los procedimientos y controlamos el impacto ambiental de nuestros procesos. Dada su relevancia, revisamos constantemente sus contenidos para asegurarnos de que respondan a las necesidades de la operación.

## Plan de Gestión de Recursos

Se trata de un programa de control de recursos naturales y de gestión integral de residuos, para garantizar el uso adecuado de los recursos y la protección del medio ambiente en nuestros centros de trabajo y regionales. Lo materializamos en campañas, capacitación y motivación constante a nuestros empleados, para su implementación y sensibilización.

## Certificaciones

Representan nuestros esfuerzos por alcanzar y mantener altos estándares en la calidad de los procesos de cada una de nuestras líneas de negocio.

## Certificaciones

### Poliducto



### Gazelle



### Fábrica de lubricantes



### RUC



### Aviación



## En Perú

En este país, procedemos según los lineamientos de la Política Ambiental Nacional, que regula estándares en materia de calidad de aire y de ruido, y nos basamos en la Ley 27314, que establece la gestión y manejo de residuos sólidos.

Con el propósito de obtener la licencia de construcción de las EDS, firmamos la Declaración de Impacto Ambiental (DIA). Este documento regula los impactos del proyecto en el entorno, y su cumplimiento es aprobado y verificado por el Ministerio de Energía y Minería de Perú (MEM).





## Productos con ventajas ambientales

**D**esarrollamos productos que satisfacen las necesidades de nuestros clientes, quienes al consumirlos se hacen partícipes de nuestro compromiso en el cuidado del entorno.

### Lubricantes

Producimos lubricantes de alta calidad que protegen los vehículos y generan menos contaminación al medio ambiente.

Las características ambientales de los lubricantes Terpel son:

- Menos consumo de energía en los procesos de producción.
- Menos residuos de aceite usado y en consecuencia menos consumo de materia prima.
- Menos uso de materiales químicos y más materiales vegetales para la producción de solventes.
- Menos emisiones de material particulado al ambiente.

Con el propósito de mejorar la experiencia de los consumidores con nuestros productos y su impacto en el ambiente, en 2012 lanzamos nuevos lubricantes para motos y vehículos. Respecto a los primeros, se trata de Terpel Celerity 15W50 Semisintético y Terpel Celerity 20W50 Titanio, cuya característica principal es que mejoran el funcionamiento del motor.

Para los vehículos, incorporamos al mercado Oiltec API SN SAE 5W40, producto que le aporta mayor duración, tiempos más largos entre cambios de aceite y más protección al motor. Debido a que contiene menos azufre y fósforo, permite hacer cambios de aceite con menos frecuencia y de esta forma disminuir el impacto a los convertidores catalíticos del motor, la generación de aceite usado y el drenaje o desecho al ambiente de este residuo, minimizando de esta forma la contaminación ambiental.



### Gas Natural Vehicular

Distribuimos Gas Natural Vehicular (GNV), un producto cuyos atributos influyen en que el ambiente sea más limpio y contemos con mejor calidad de aire. Porque conocemos las necesidades del entorno, de las ciudades y de sus habitantes, promovemos su implementación en el transporte masivo y en los vehículos con tiempos prolongados de recorrido, como flotas transportadoras y taxis. Características ambientales:

- Reduce las emisiones contaminantes: 70% menos emisión de monóxido de carbono de los vehículos, 89% menos emisión de hidrocarburos no metánicos y 87% menos emisiones de óxido de nitrógeno.
- Mitiga el efecto invernadero al disminuir en un 20% más las emisiones de dióxido de carbono frente a otros combustibles.
- Produce menos emisiones de evaporación en el llenado de los vehículos.
- Disminuye el riesgo de enfermedades respiratorias al producir menos emisiones y material particulado.

En Colombia, iniciamos la promoción e implementación de flotas ecológicas, que son compañías de transporte de carga y pasajeros que decidieron ser pioneras en la sustitución de diésel por GNV en sus buses y camiones.

Hasta el momento la propuesta ha sido acogida por TCC, Servientrega, Serviturismo, el Metro y Hato Viejo, empresas que han reportado un óptimo desempeño de sus vehículos y ahorros en los costos respecto a otros combustibles.



En Ciudad de México, somos la única compañía que comercializa GNV, lo cual nos posiciona como un aliado de un país que con el uso de GNV ha alcanzado una reducción de 24.662.159 toneladas de CO<sub>2</sub> durante 2012.

En Perú, centramos nuestra atención en masificar el uso de GNV y posicionarlo como la opción número uno en las flotas de transporte masivo de Lima, con excelentes resultados.

### Terpel y los biocombustibles en Colombia

Desde 2004 apoyamos la investigación y desarrollo de los biocombustibles en Colombia, en alianza con la Federación Nacional de Biocombustibles de Colombia y la Universidad Tecnológica de Pereira. En ese momento patrocinamos una investigación que nos llevó a implementar las mezclas que actualmente comercializamos en el país. También apoyamos el proyecto de investigación denominado *Protocolo E20*, que realizó pruebas para determinar el impacto producido por el uso de mezcla de combustible líquido al 80% y etanol al 20% (E-20) en los vehículos carburados e inyectados y en recorridos de más de 400.000 kilómetros.



# 70%

menos de emisión de monóxido de carbono de los vehículos movidos con GNV

# 89%

menos emisión de hidrocarburos no metánicos

# 87%

menos emisiones de óxido de nitrógeno.



En 2012, seguimos comprometidos y firmamos un nuevo patrocinio a la investigación del E2o en Colombia, que busca ampliar los resultados del *Protocolo E2o* con pruebas en más vehículos y recorridos de hasta dos millones de kilómetros.

En todas nuestras Estaciones de Servicio (EDS) a nivel nacional, distribuimos biocombustibles como biogasolina y biodiésel, cumpliendo con los lineamientos nacionales. Estos son obtenidos de fuentes de energía renovable de carácter vegetal o animal y son producto de la mezcla con combustibles de origen biológico. Sus características ambientales más importantes son:

- Disminuyen el consumo y la dependencia de combustibles fósiles.
- Reducen la emisión de gases efecto invernadero.

## Vehículos eléctricos, otra alternativa de la canasta energética

Continuamos apoyando la investigación en Colombia de combustibles limpios: en 2012 iniciamos el estudio de energía eléctrica para vehículos, en conjunto con la Facultad de Ingeniería Eléctrica de la Pontificia Universidad Bolivariana de Medellín (Antioquia), con el propósito de proporcionar al país una información más sólida sobre esta nueva alternativa energética, para que nos proyectemos en el fortalecimiento y ampliación de la canasta energética del país.

Para el desarrollo del proyecto, entregamos al grupo de investigadores un vehículo eléctrico de rango extendido, que fue probado sobre carreteras urbanas y nacionales y topografías que inciden en el rendimiento del modelo de prueba. Los experimentos se realizaron en 2012 en el trayecto entre Bogotá y Medellín, y permitieron evaluar los desafíos y exigencias del territorio colombiano con esta fuente de energía.

También en el mismo año, instalamos el primer cargador de energía eléctrica para carros, motos y bicicletas eléctricas en nuestra EDS Cruz Roja en Bogotá, en donde ofrecemos una recarga eléctrica gratis de media hora.

Este tipo de alternativas energéticas permiten aliviar la presión de la vida moderna sobre el medio ambiente.

# Responsabilidad ambiental en nuestra cadena de valor

**C**apacitamos a nuestro personal operativo de todas las regionales (supervisores, jefes de planta y personal de mantenimiento), a fin de informar y dar a conocer los riesgos más significativos de nuestra operación en plantas, aeropuertos, fábrica y poliducto, entre ellos derrames y generación de residuos.

## Prevenimos los derrames en el transporte terrestre y fluvial

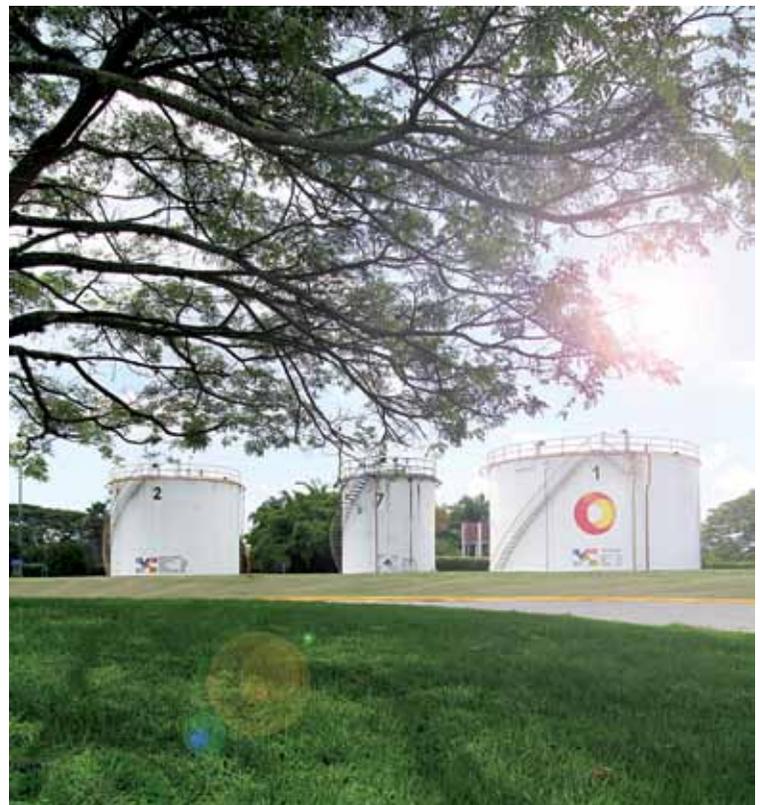
Tenemos una enorme responsabilidad en el transporte de combustibles por carreteras, ríos y poliductos, por lo cual mantenemos controlada la operación y le hacemos seguimiento constante.

Sin embargo, no descartamos la ocurrencia de una situación de derrame y, en tal caso, realizamos la investigación permanente de los eventos ambientales y divulgamos a los centros operativos los boletines de lecciones aprendidas, de acuerdo con la gravedad del hecho y con el análisis de causas y consecuencias, con el fin de evitar su recurrencia. Seguidamente, identificamos los puntos de mejora e implementamos los planes de acción necesarios.

Las cifras de eventos por derrame muestran un incremento considerable en el número y la cantidad de combustible derramado en 2012 respecto a 2011. Esto es debido a que solo a partir de 2012 iniciamos el control y el reporte de eventos de terceros. No obstante, este mismo año también aumentó la cantidad de eventos de los procesos propios y de galones derramados.

Estos resultados, altos respecto a años anteriores, sustentan nuestro interés y preocupación por trabajar cada vez más cerca de los transportadores a fin de prevenir estos incidentes, así como de acompañar y mejorar sus competencias a través de formación en aspectos operativos, de seguridad y protección ambiental, tanto en carretera como en plantas de abastecimiento<sup>1</sup>.

1. Para mayor información, por favor remítase al capítulo denominado Generar valor, confianza y desarrollo para nuestra cadena de suministro.



## Reporte de eventos por derrame en operación directa en Colombia, Ecuador y Panamá

	2010	2011	2012
Derrames con contaminación al recurso natural (número)	4	3	9
Derrames sin contaminación al recurso natural (número)	11	19	31
Total derrame de productos (número)	15	22	43
Total galones derramados	13.985	5.473	69.639

*	Colombia	Panamá
Derrames con contaminación al recurso natural (número)	9	3
Derrames sin contaminación al recurso natural (número)	29	2
Total derrame de productos (número)	38	5
Total galones derramados	48.354	21.285

\*En Ecuador el transporte lo hacemos a través de terceros, por ello no se reporta este tipo de eventos.



### Nuestras Estaciones de Servicio (EDS), en armonía con el ambiente

Llevamos a cabo mejoras en la infraestructura de las EDS, con el propósito de mitigar el impacto ambiental de su arquitectura y hacerlas más sostenibles, en línea con la nueva estrategia de servicio en Colombia.

#### EDS más amigables con el ambiente

- Instalamos vallas con el sistema LED para disminuir la contaminación visual que producían los afiches.
- Mejoramos la estética y la apariencia con la ubicación de amplios jardines y materas, generando más armonía con el entorno.
- Eliminamos el uso de bombillas fluorescentes y la generación de residuos de las mismas.
- Optimizamos su iluminación con sistema de luminarias LED, que además de ser más eficientes, emiten menos calor.
- Propiciamos un mejor ambiente y mejores condiciones de salubridad para nuestros clientes, con la remodelación completa y mantenimiento permanente de los baños.

Nos vinculamos a través de nueve EDS al *Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD)* de la Secretaría de Ambiente de Bogotá (D.C.), a fin de avanzar hacia la excelencia ambiental. Este programa orienta y acompaña a los empresarios para que se autorregulen y autogestionen sus metas ambientales.

Algunos de los beneficios que aporta el programa son:

- Capacitaciones gratuitas.
- Publicaciones.
- Apoyo técnico personalizado.
- Conocimiento de los trámites ambientales obligatorios.
- Reducción de costos por ineficiencia.
- Reconocimiento ambiental.
- Auditorías.
- Apertura a nuevos mercados.

### Aviación

Realizamos auditoría de seguimiento para ratificar nuestra certificación en ISO 14000, con el propósito de seguir prestando el mejor servicio y calidad en los aeropuertos donde operamos. Los resultados resaltaron las siguientes iniciativas: el sistema de alta tecnología contra incendios implementado en Cali (Valle del Cauca), la continuidad del Programa de SSAC -Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad- y los concursos de brigadas realizadas en Cartagena (Bolívar).



Para mejorar el control sobre el consumo de recursos naturales (agua y luz) y sobre la generación de residuos peligrosos en los aeropuertos, diseñamos un formato de control donde se incluyen las variables del negocio que afectan el indicador, y que nos ayudará a medir la eficiencia de nuestros procesos con el fin de mitigar el impacto ambiental de nuestra operación de Aviación. Implementaremos el formato en 2013.

### Industria

Acompañamos a nuestros clientes de Industria en el fortalecimiento de su gestión ambiental, a través del programa de *Industria Limpia*, que busca mejorar los estándares ambientales operativos y de infraestructura de nuestros clientes que manejan combustible en sus instalaciones.

Iniciamos el programa en 2011 con la realización de charlas ambientales VIP a 78 empresas, en las que mostramos la relevancia del manejo ambiental como un elemento estratégico de la operación del combustible.

Durante 2012, realizamos Visitas Verdes a 54 de nuestros clientes de Industria, para evaluar las instalaciones de su negocio y recomendar mejoras a las mismas. Posteriormente, enviamos un informe de diagnóstico y un plan de acción personalizado de acuerdo con los hallazgos encontrados y las necesidades de cada cliente.

En 2013 continuaremos con el programa, iniciando con la entrega de kits de derrames y una capacitación sobre su uso en las instalaciones de las empresas visitadas.





## Capacitaciones sobre riesgos y cuidados ambientales en EDS

### En Colombia:

- Capacitamos en el manejo ambiental de EDS a trece jefes de zona de la Regional Sabana, quienes son el puente directo con nuestros clientes. La formación incluyó temas como marco legal, cuidado ambiental, riesgos de la operación y tipos de control en EDS, que en la práctica contribuyen con la prevención y mitigación de contingencias ambientales en la comunidad.
- Difundimos información ambiental en el boletín *Yo Soy Terpel*, dirigido a isleros y administradores de EDS.

### En Ecuador

- Formamos a nuestros empleados en el uso eficiente de recursos naturales, la prevención de la contaminación al entorno y la gestión integral de residuos.
- Los representantes de las EDS recibieron capacitación respecto al cumplimiento de obligaciones ambientales regulatorias.

### En México

- Empoderamos a los administradores de las EDS como responsables integrales en el mantenimiento de zonas verdes, disposición de residuos y el orden y aseo de las áreas.
- Implementamos el *Programa de Limpieza*, dirigido a los despachadores, con el cual buscamos incentivar su interés por mantener las áreas de trabajo limpias y la buena imagen en la EDS.



# Huella de carbono en nuestros procesos

**N**os fijamos el objetivo de disminuir los niveles de contaminación que incrementan la huella de carbono que generamos en nuestros procesos, a través del monitoreo de los mismos. De acuerdo con los resultados de las mediciones de los últimos tres años, evidenciamos que las mayores emisiones las producimos mediante el consumo de energía y el transporte.

## Energía

En la fábrica de lubricantes incrementamos el consumo de energía durante 2012 en un 4,6% respecto a 2011, lo cual está relacionado con el incremento de la producción y el mayor tiempo de empleo de bombas para mezclado. En general, se presentó una leve diferencia en el aumento de consumo de energía consolidado, lo que significa que aunque nuestro negocio crece, nos esforzamos por mantener el nivel de consumo.

## Fábrica de Lubricantes, hacia la reducción de emisiones

Estamos comprometidos en reducir el impacto que generamos como productores de lubricantes. Por ello, en la fabricación de aceites y biocombustibles, utilizamos una caldera a la que le aplicamos estudios isocinéticos para medir el material particulado (óxido nitroso y azufre) que pueda producir. Con los resultados, identificamos las posibles fuentes de contaminación atmosférica del proceso y diseñamos planes de mejora para reducir su impacto.

El último estudio, que realizamos en 2010, mostró un cumplimiento satisfactorio respecto a las unidades de concentración. El nuevo muestreo lo heremos en 2013.



## Medimos nuestra huella de carbono directa e indirecta:

La huella de carbono directa la comprenden los procesos propios que adelantamos con los recursos e instalaciones propias, tales como el consumo de energía de las EDS operadas directamente, las plantas de abastecimiento, los aeropuertos y las oficinas administrativas de las diferentes regionales. También incluye las emisiones de los

vehículos propios de la compañía, contratados directamente. La huella indirecta es la que generamos a través de los procesos contratados, como son el transporte de combustible, el transporte aéreo y la energía de algunos procesos. En el año 2012, a diferencia del año anterior, realizamos el transporte de combustible mediante una flota de vehículos contratada, por lo cual las emisiones generadas por esta actividad, actualmente son indirectas.

## Emisiones de CO2 en Panamá

Toneladas

	Emisiones 2012
Transporte privado propio	255
Transporte privado contratado directo	255.911
Total huella	1.166

## Resumen de emisiones de CO2 en Colombia durante 2012

	kg	Proporción		Emisiones totales directas e indirectas Toneladas	Otras emisiones indirectas Tonelada
		Toneladas	%		
Transporte privado propio	2.947.459	2.947	8,74%	2.947	
Transporte privado contratado	21.751.119	21.751	64,48%		21.751
Transporte público aéreo	302.200	302	0,90%		302
Energía procesos propios	8.427.479	8.427	24,98%	8.427	
Energía procesos contratados	304.370	304	0,90%		304
<b>Total huella</b>	<b>33.732.626</b>	<b>33.733</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.375</b>	<b>22.358</b>

### Consumo de energía en kWh operación Colombia

	Colombia 2011	Colombia 2012
Plantas	4.925.028	4.695.711
EDS	70.404.779	70.893.543
Oficinas	1.220.573	1.347.841
Fábrica	655.775	703.254
Aeropuerto	935.510	958.676
Poliducto	213.470	211.252
Otros (Negocios complementarios, taller)	ND	ND
<b>Total kWh</b>	<b>78.355.137</b>	<b>78.810.277</b>

### Consumo de energía en kWh operación Ecuador

	Ecuador 2011	Ecuador 2012
EDS líquidos	N/D	N/D
Oficinas	72.815	64.419
Otros (Negocios complementarios, taller)	N/D	N/D
<b>Total kWh</b>	<b>72.815</b>	<b>64.419</b>

### Consumo de energía en kWh operación México

	México 2011	México 2012
EDS Gas Natural Vehicular	2.254.728	3.622.526
Oficinas	29.609	49.475
Otros (Negocios complementarios, taller)	22.750	N/D
<b>Total kWh</b>	<b>2.307.087</b>	<b>3.672.001</b>

### Consumo de energía en kWh operación Panamá

	Panamá 2011	Panamá 2012
EDS líquidos	2.118.967	2.772.829
Oficinas	334.607	377.201
Otros (Negocios complementarios, taller)	824.597	981.656
<b>Total kWh</b>	<b>3.278.171</b>	<b>4.131.686</b>

### Consumo de energía en kWh operación Perú\*

	Perú 2011	Perú 2012
EDS Gas Natural Vehicular	52.000	64.903
Oficinas	7.417	8.450
<b>Total kWh</b>	<b>59.417</b>	<b>70.353</b>

\*Las cifras corresponden a consumo promedio por mes.  
ND: No Disponible



## Papel

La industria papelera es uno de los primeros emisores de gases efecto invernadero, debido a que en su proceso de producción se requiere madera o papel reciclado, grandes cantidades de agua, energía eléctrica, productos químicos y materiales auxiliares.

Nuestro aporte frente a tal contexto consiste en adquirir un papel de calidad, a partir de materia prima como el bagazo de caña de azúcar y donde los procesos de elaboración se ejecutan bajo un estrecho control de emisiones sólidas, líquidas y gaseosas. Asimismo, recolectamos y reutilizamos el papel impreso por ambos lados para disminuir la utilización del nuevo y de esta manera aminorar nuestra huella de carbono.

## Gestión de residuos

**E**fectuamos una adecuada separación desde la fuente de los residuos peligrosos y no peligrosos de nuestra operación, y hacemos una correcta disposición de los mismos a través de gestores ambientales autorizados.

Anualmente visitamos los dispositivos de residuos peligrosos y emitimos actas de seguimiento que validan su adecuado manejo y correcta disposición.



## Consumo de papel en kilogramos

Instalaciones propias	Colombia 2011	Colombia 2012	Ecuador 2011	Ecuador 2012	México 2011	México 2012	Panamá 2011	Panamá 2012	Perú 2011	Perú 2012
Plantas	5.906	17.404	N/D	N/D	1.080	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
EDS	3.736	10.286	N/D	N/D	N/D	168	400	918	N/D	N/D
Oficinas	6.688	5.777	393	449	1.368	233,25	114	N/D	N/D	8.625*
Fábrica	1.694	1.545	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Aeropuertos	118	913	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Poliductos	37	139	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Total	18.179	36.065	393	449	2.448	401,25	514	918	N/D	8.625

\*Las cifra corresponde a consumo promedio por mes.

## Peso de residuos peligrosos y no peligrosos en kilogramos

	Colombia 2012	Ecuador 2012	México 2012	Panamá 2012	Perú 2012
<b>Residuos peligrosos</b>					
Residuos peligrosos sólidos (baterías, estopa, filtros de equipos, bayetillas, luminarias, tubos fluorescentes, otros)	332.527	N/D	1.500	N/D	1.650
Residuos peligrosos líquidos (aceite usado, agua hidrocarburada, otros)	782.341	N/D	2.850	154.243	181
<b>Residuos no peligrosos</b>					
Plástico y vidrio		N/D	500	N/D	120
Metálicos		N/D	N/D	N/D	45
Otros ordinarios		N/D	27.840	N/D	16.250

## Kilos de papel reciclado

	2012
Colombia	5.604
Ecuador	448,8
México	80,25
Panamá	195
Perú	N/D
República Dominicana	*N/D

## Kilos de papel reciclado en Colombia

	2012
Bogotá: Regional Sabana y Dirección General	2.682
Regional Antioquia	1.224
Regional Norte	202
Regional Centro	1.496
Total	5.604

\*No se ha iniciado con las mediciones en este país debido al reciente inicio de operaciones.



## Gestión del agua

**G**eneramos conciencia del uso eficiente de este recurso entre nuestros empleados, mediante programas y campañas.

En la Fábrica de Lubricantes, ahorramos durante 2012 un 29% en el consumo de agua respecto a 2011, a pesar de que crecimos en producción y en aceites diferenciados que requieren mayor gasto de este recurso en la etapa de calentamiento. Esto es consecuencia de la optimización del uso de la caldera y de que disponemos de grandes tanques de mezcla con mayor capacidad de producción y menos consumo de recursos.

Con el propósito de hacer más eficiente el consumo de agua, también implementamos cambios de infraestructura que nos permiten recoger agua lluvia en los tanques de reserva de nuestras operaciones de los aeropuertos Internacional El Dorado, de Bogotá; Matecaña, de Pereira y Rafael Núñez, de Cartagena.

### Programa de Control de Vertimientos

Controlamos los vertimientos industriales y domésticos que se generan en nuestros centros de trabajo, a fin de minimizar el impacto ambiental y cumplir con aspectos legales. En 2012 se dieron cambios en la normatividad referidos a la obtención de los permisos de vertimientos y de aquellos del sistema de alcantarillado público, lo cual nos exigió adecuar la operación para no exceder los límites y cumplir con dicha norma.

### Consumo de agua (m3) en instalaciones propias

	Colombia 2011	Colombia 2012	Ecuador 2011	Ecuador 2012	México 2011	México 2012	Panamá 2011	Panamá 2012	Perú 2011	Perú 2012
Plantas	39.331	96.017	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
EDS	220.335	323.148	N/D	N/D	2.342	2.946	85.049	109.856	106	110
Oficinas	11.768	26.634	172	167	N/D	N/D	8.930	15.415	75	78
Aeropuertos	10.979	17.662	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Poliductos	520	1.432	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Fábrica de lubricantes	4.401	2.448	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Otros (talleres)	N/D	N/D	N/D	N/D	135	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Total	282.933	467.341	172	167	2.477	2.946	93.979	125.271	181	188

## Promovemos el cuidado ambiental

**I**ncentivamos en nuestros grupos de interés las buenas prácticas ambientales, con el propósito de que se produzca en ellos un compromiso creciente de respeto por el entorno.

### Escuelas Terpel

A través de módulos específicos, promovemos y fortalecemos en nuestros aliados, clientes y empleados, conductas responsables que contribuyen al cuidado y prevención ambiental.

### Proyectos de Voluntariado

Desarrollamos proyectos sociales con lineamiento ambiental, con el propósito de generar en las comunidades cercanas a nuestra operación, sensibilidad, creatividad y responsabilidad frente al entorno donde viven, a través del fortalecimiento de sus capacidades para usar en forma correcta y responsable los recursos de su entorno.

En Colombia, durante 2012, desarrollamos tres proyectos con este enfoque, en las regionales Norte y Sur y en la Dirección General.

## Acciones en Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC)

Realizamos capacitaciones en SSAC

- En Colombia: a 650 empleados de operación, supervisores, jefes de planta y personal de mantenimiento.
- En Ecuador: a trescientos empleados directos e indirectos.
- En Perú: iniciamos acciones de mitigación de ruido y vibración en tres EDS ubicadas en zonas residenciales, de las cuales recibimos quejas de los vecinos por el alto nivel sonoro, principalmente en horario nocturno. Para ello, fuimos asesorados por una empresa especializada y tomamos los siguientes correctivos:
  - Ubicamos un compresor sobre bases antivibratorias, que eliminó la transferencia de esfuerzos a la estructura de soporte.
  - Isonorizamos el interior del recinto de compresión con material fonoabsorbente.
  - Instalamos un antepecho isonorizado en la zona de ventilación externa del recinto de compresores y en el ducto de ventilación del equipo.

## Plantas de abastecimiento

Formamos al personal de estos centros de servicio en los siguientes temas:

- Derrames y fugas (definiciones, consecuencias, respuesta a emergencias y controles preventivos): lo implementamos entre abril, mayo y junio, con la participación de 396 empleados y una cobertura del 82% de la población objetivo.
- Manejo integral de residuos y control de vertimiento: lo llevamos a cabo en noviembre, con la participación de empleados de las plantas.

Estructuramos el módulo de formación en ahorro de recursos naturales, que será implementado durante 2013 en Colombia.

## Nuestra ruta para seguir avanzando

- *Promover y afianzar la cultura de medición y de reporte.*
- *Seguir explorando en la producción y ofrecimiento de servicios y productos con ventajas ambientales.*
- *Poner en marcha iniciativas que permitan reducir nuestra huella de carbono.*
- *Generar cultura ambiental entre nuestros grupos de interés estratégicos.*
- *Fortalecer los comportamientos en beneficio del medio ambiente a lo largo nuestra cadena de valor en todas las operaciones.*
- *Afianzar procesos de liderazgo y autogestión con empleados, para empoderarlos de la gestión ambiental responsable.*

# Terpel un aliado del país

Nuestra vocación por el servicio se ha ido disseminando por los caminos de Colombia, de norte a sur y de oriente a occidente, pasando por grandes carreteras y por caminos de trocha, así como por los países a los que hemos ido llegando.

Hoy tenemos más de 1.830 Estaciones de Servicio (EDS) de combustibles en toda la geografía nacional, con las que contribuimos al desarrollo regional y local, facilitando la movilidad a sus habitantes y a aquello que es importante para ellos. La gente de todos los rincones de Colombia cuenta con el combustible que les llevamos a diario, pues somos la única compañía que llega a todos los lugares, donde comienza nuestro compromiso con el progreso, el mismo que nos impulsa a hacer eco de aquellas necesidades y causas sociales más sentidas en cada lugar donde llegamos.

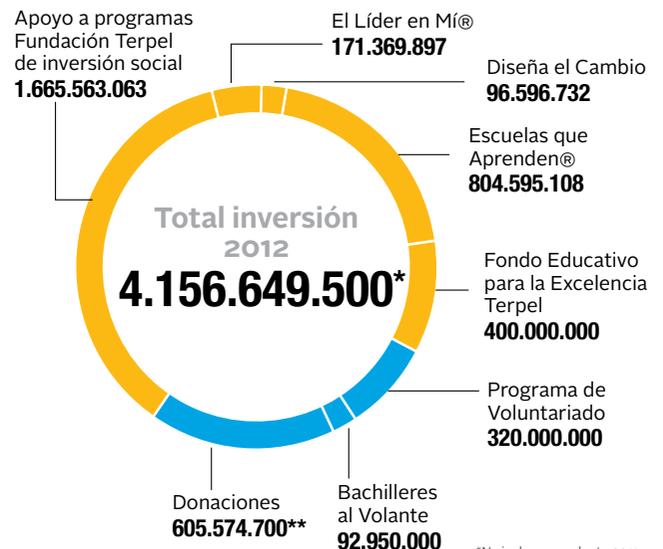
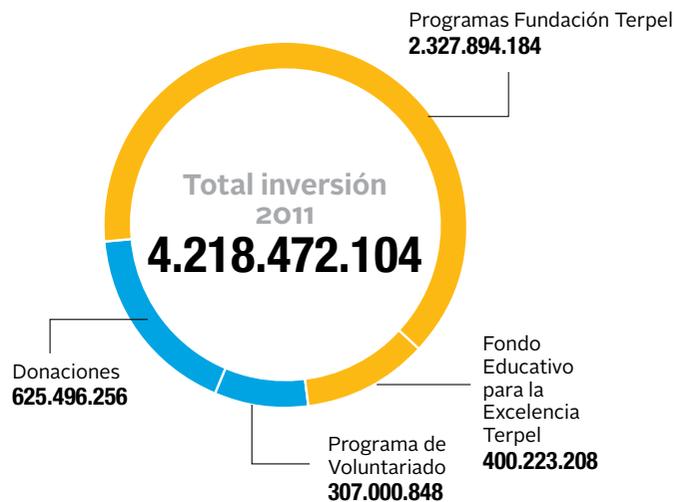
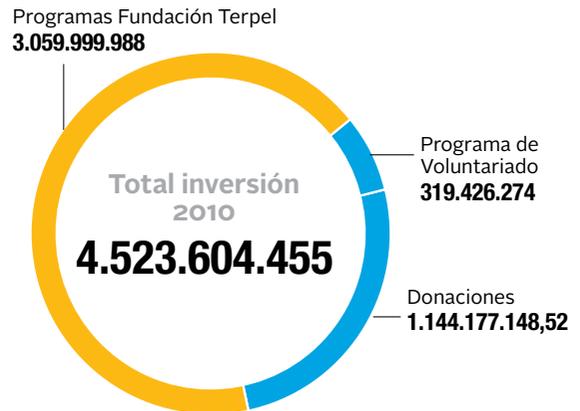
De otro lado, en Colombia, hemos aportado al mejoramiento de la calidad educativa y al liderazgo de niños y jóvenes, a través de la Fundación Terpel, con una inversión de más de veinte mil millones de pesos.

Le apostamos al potencial de las generaciones presentes y futuras y al poder transformador de la educación, pero también a la capacidad de autogestión y de empoderamiento de las comunidades más vulnerables. Ese es el espíritu que mueve a nuestro Voluntariado Corporativo, que desarrollamos inicialmente en Colombia con una estructura robusta que nos permite atender más personas y programas. En Ecuador y Panamá lo hemos ido fortaleciendo paso a paso. Entre 2008 y 2012, hemos invertido más de mil trescientos millones de pesos en proyectos que han beneficiado a cerca de 6.320 familias.

Invertimos en el desarrollo social a través de Terpel y de la Fundación Terpel, mediante la ejecución de programas y proyectos que mejoran la calidad de la educación y de las condiciones socioeconómicas y ambientales de las comunidades aledañas a nuestra operación.

## Inversión anual

(Cifras en COP)



■ Programas de inversión social corporativa

\*No incluye excedente 2011 579.931.772 pesos.  
\*\* No incluye donaciones en especie

# Formamos líderes de corazón con la Fundación Terpel

**E**n Colombia, enormes retos claman por soluciones que hagan la diferencia para los niños y jóvenes en etapa de formación. Soñamos con dar lo mejor a nuestro país y entregar todo nuestro potencial para solventar sus necesidades.

De allí que hemos construido una estrategia en la que venimos evolucionado y con la que nos sentimos partícipes en la construcción de una verdadera sociedad. Es la calidad de la educación el espacio para dejar volar nuestros sueños, para desarrollar modelos y metodologías que permitan convertir los aprendizajes en acciones duraderas, que lleguen desde el norte hasta el sur de nuestro país y que involucren cada vez a más personas.

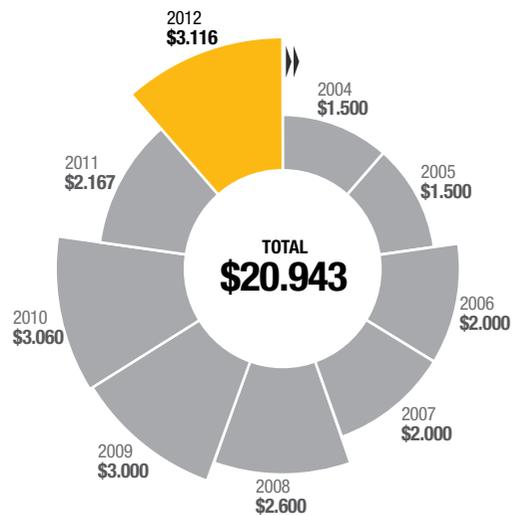
El 2012 fue el año en el que dimos el gran salto cuántico al desarrollar en la Fundación Terpel una estrategia educativa enfocada en el liderazgo como competencia de la educación básica y como elemento esencial para cambiar el corazón y desde allí la realidad de niños y jóvenes con un infinito potencial de acción y transformación positiva, pero con escasos recursos económicos. Así mismo, avanzamos con el ciclo de formación con un programa que facilita el acceso de jóvenes con excelente desempeño escolar que carecen de los medios económicos para acceder a la educación superior.

De esta manera estamos brindando nuestro aporte a miles de niños y jóvenes para que sean los líderes, profesionales y ciudadanos ejemplares de la Colombia que soñamos.



## Histórico donación Terpel a programas Fundación Terpel 2004-2012

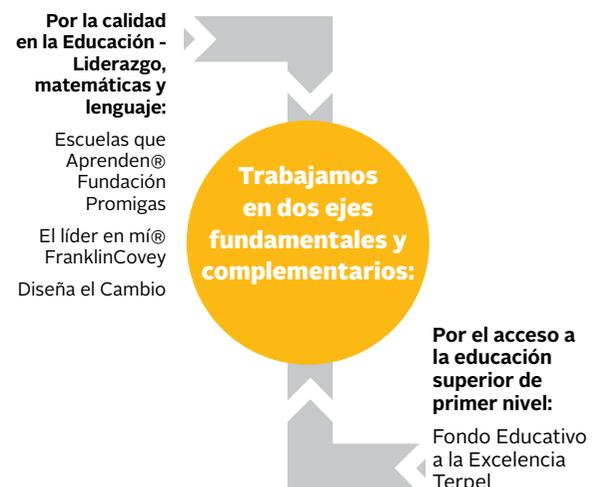
(cifras expresadas en millones COP)



## Fundación Terpel en Colombia

(cifras expresadas en millones COP)

En la Fundación Terpel trabajamos a través de dos ejes fundamentales y complementarios:





## Por la calidad en la Educación: formamos seres humanos integrales, líderes y competitivos

Sembramos la semilla del liderazgo en miles de niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad a través de diferentes programas que nos permiten formar seres humanos integrales, líderes y competitivos.

En 2012, nuestro trabajo y dedicación se centró en desarrollar modelos y metodologías de alto impacto, encaminados a optimizar la calidad de la educación en Colombia. Tres iniciativas lideran nuestro trabajo: *Escuelas que Aprenden®*, *Diseña el Cambio* y *El Líder en Mí®*, los cuales nos han permitido dibujar un panorama de oportunidades con los niños, jóvenes, docentes, rectores y padres de familia para que juntos construyamos el presente y futuro de la nueva generación.

### **Escuelas que Aprenden®**

Fortalecemos a las instituciones educativas a través del trabajo con rectores, docentes y padres de familia, y respaldamos la labor de los educadores, para impactar positivamente a niños y jóvenes de zonas urbanas marginales, en el desarrollo de competencias en matemáticas y lenguaje.

Como aliados del país, nos vinculamos a esta estrategia integral desarrollada durante el segundo semestre de 2011 para llegar a más regiones de Colombia y la complementamos con la inclusión del componente de liderazgo, que permite que los estudiantes reconozcan su potencial transformador y asuman la responsabilidad de la evolución de su vida. En este proceso, profesores y directivos de los planteles juegan un papel clave para motivar a través de la confianza en sus alumnos.

En la actualidad estamos implementando el proyecto en treinta colegios oficiales de las ciudades de Cúcuta, Montería y Neiva, que cumplieron con los siguientes criterios de selección:

1. Influencia de las operaciones de Terpel en la zona.
2. Bajo desempeño de los estudiantes en las pruebas SABER.
3. Ciudades intermedias en las cuales el impacto será mayor.

Durante año y medio de desarrollo del proyecto, hemos obtenido resultados que nos satisfacen:

1. Contamos con una línea base de los estudiantes en las tres ciudades.



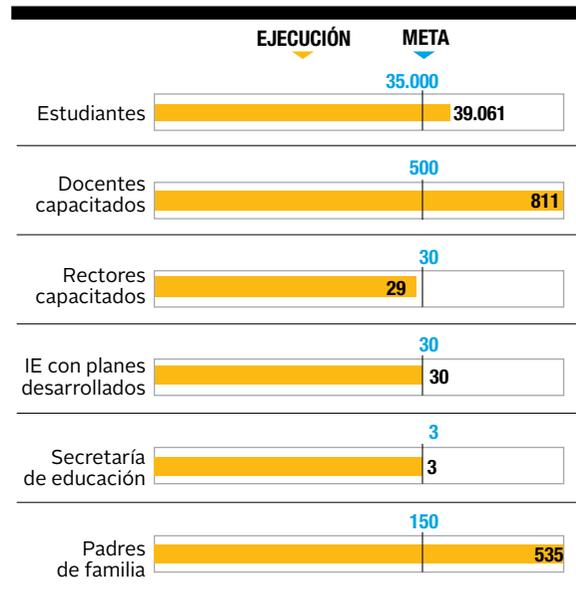
En el 2012 seleccionamos a treinta instituciones educativas de tres nuevas ciudades: Armenia, Buga y Villavicencio.

2. Formalizamos los Planes de Mejoramiento Institucional (PMI) en las instituciones con las que hemos trabajado.
3. Las Secretarías de Educación rediseñaron su plan de mejoramiento.
4. Efectuamos un 80% de los talleres para docentes sobre competencias básicas en matemáticas y lenguaje.
5. Avanzamos un 50% con los padres de familia en el diseño curricular y escuelas de familia. Posteriormente, ellos mismos, en compañía del personal del proyecto *Escuelas que Aprenden®*, replicaron los talleres con otros padres logrando la autonomía en la construcción y gestión de sus propios proyectos.
6. Iniciamos la consolidación de red entre docentes y rectores sobre las temáticas que se trabajaron en los talleres para intercambiar conocimientos y experiencias.
7. En el segundo semestre de 2012, logramos una alianza estratégica con las Secretarías de Educación de las ciudades de Armenia, Buga y Villavicencio, para llevar a estas ciudades la estrategia de enseñanza en matemáticas y lenguaje.

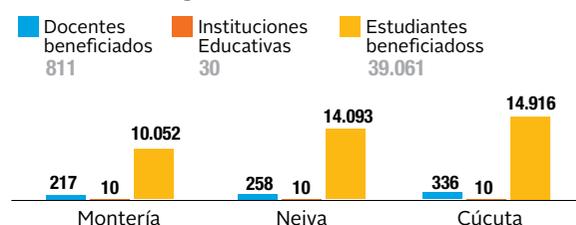


### Indicadores del programa

Cúcuta, Montería y Neiva



### Beneficiarios según ciudades





En las tres ciudades integradas durante 2012 avanzamos en las siguientes actividades:

1. Convocamos a las Secretarías de Educación de cada ciudad y les presentamos la propuesta.
2. Seleccionamos diez instituciones en cada ciudad y adecuamos el proyecto al contexto de cada una.
3. Realizamos los primeros talleres de gestión local para las Secretarías de Educación, con el propósito de fortalecer al equipo de calidad para el acompañamiento que harán a las instituciones que integrarán el proyecto.
4. Definimos los cronogramas para trabajar con las instituciones en 2013.

#### **El Líder en Mí@: siete pasos para triunfar**

Edwin Arley Tabares tenía nueve años cuando escapó de uno de los hogares de paso del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ubicado en el barrio La Sierra, en la Comuna 8, uno de los más difíciles de la ciudad de Medellín, en Colombia. En este mismo barrio, con la Fundación Terpel habíamos iniciado el proyecto *El Líder en Mí@*, un modelo basado en *Los siete hábitos de la gestión eficaz* para el desarrollo del liderazgo, de Franklin Covey Co.

Llegamos con este revolucionario programa a la Escuela Empresarial La Sierra en donde Edwin estudiaba, con el propósito de formar a niños y jóvenes para liberar su potencial ilimitado y desarrollar habilidades y hábitos que los lleven a transformar su realidad, la de sus familias y la de su entorno, a través de actividades programadas en los currículos escolares.

Así, poco a poco, pequeños cambios de comportamiento se fueron dando en Edwin. “Se volvió más respetuoso y hogareño. Llegaba y doblaba el uniforme. Yo me preguntaba de dónde saca todo ese juicio”, dice doña Rita, madre de Edwin, recordando la transformación de su hijo durante el primer semestre de 2012.

“Un día estaba regañando a Jimmy, el hermanito menor. Lo grité y Edwin me llamó y me dijo: mami, si usted lo regaña así va a engendrar más violencia. Ese día me di cuenta de que mi muchachito era otra persona”.

Ser proactivo, empezar con el fin en mente, buscar primero comprender y luego ser comprendido, son algunos de los siete hábitos que interiorizan los niños y docentes y que modifican de forma estructural sus relaciones consigo mismos, con sus familias, con su entorno y la convivencia escolar.



El proyecto lo implementamos por primera vez durante 2012 en las ciudades de Manizales y Medellín, cubriendo diez instituciones oficiales en cada ciudad.

Doce mil estudiantes han experimentado *El líder en Mí*®, una guía práctica puesta a su alcance para moldear su alma, despertar su potencial de liderazgo y posibilitarles soñar con un mejor porvenir para sí mismos, sus familias y su entorno, gracias al compromiso con la educación y al liderazgo de la Fundación Terpel.

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

Cuando hablamos de diseñar, hablamos de construir, de crear y de proponer, y eso es lo que buscamos: niños y jóvenes que potencien sus habilidades y competencias a través de *Diseña el Cambio*, un concurso mundial de instituciones educativas que nació en la India y en el que los deseos se vuelven realidad con la magia de la imaginación y la puesta en práctica de esos anhelos.

Esta iniciativa, que se implementó en Colombia gracias a la Fundación Terpel, proporciona las herramientas para que los niños propongan soluciones a las situaciones que quieren cambiar de su entorno con una actitud de liderazgo y proactividad, y con la certeza de que **yo puedo** son las palabras con el poder transformador que necesitan. De esta manera, los niños y jóvenes participan en la

construcción y desarrollo de un proyecto que refleje la solución a la situación que se han planteado.

*Diseña el Cambio*, nos permite al mismo tiempo desarrollar en los participantes competencias básicas de comunicación, reflexión y observación, para resolver problemas y adquirir un liderazgo ante su grupo o comunidad, mientras desarrollan habilidades como la empatía y valores como el respeto, el trabajo en equipo y la capacidad de perseverar.

El concurso propone cuatro momentos para transformar la realidad:

**Siente:** cuando es preciso saber qué se quiere cambiar, se discuten con otros las diferentes opciones y se llega a acuerdos.

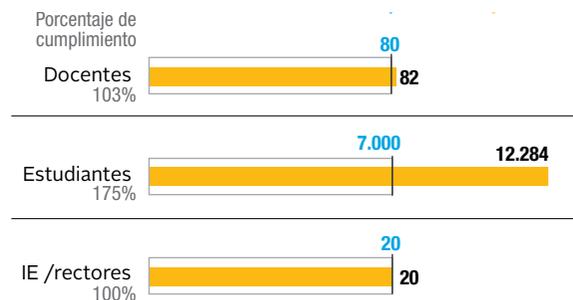
**Imagina:** cuando usan el poder más grande que tienen los niños, dejar volar la imaginación.

**Haz:** cuando se trabaja en equipo para conseguir el apoyo y materializar lo imaginado. Todo es posible.

**Comparte:** cuando se inspira a otros con la experiencia y se le muestra al mundo que lo transformaron cuando dijeron **yo puedo**.



### Indicadores 2012



### Los 7 Hábitos de las Personas Altamente Efectivas®

- Ser proactivo.
- Empezar con el fin en mente.
- Poner primero lo primero.
- Pensar ganar-ganar.
- Buscar primero entender para luego ser entendido.
- Sinergizar.
- Afilan la Sierra (cuerpo, corazón, mente y espíritu).



Durante el primer semestre del año 2012 invitamos a diseñar el cambio a quinientas instituciones en ocho ciudades del país: Bogotá (D.C.), Cali (Valle del Cauca), Cúcuta (Norte de Santander), Manizales (Caldas), Medellín (Antioquia), Montería (Córdoba), Neiva (Huila) y Pereira (Risaralda). En el proceso de inscripción y socialización de la metodología en las instituciones, participaron 144 colegios, de los cuales 52 enviaron sus proyectos con avances en su implementación.

Una vez recibimos las propuestas, analizamos cada una de ellas e identificamos su mayor valor para premiarlas: La idea más innovadora y creativa, en la que los participantes, partiendo de una situación problemática, imaginaron y crearon una idea nueva para resolverla y desarrollaron las capacidades para encontrar la solución. La propuesta de mayor impacto social, con la cual se viera el cambio de hábitos y comportamientos y la participación de la familia.

El cambio más perdurable en el tiempo, en la que la solución se viese con un impacto duradero.

Nos deleitamos con proyectos soñadores que en el paso a paso se hicieron realidad y de los cuales premiamos a cinco, que fueron publicados en las páginas de *Diseña el Cambio* Internacional y *Diseña el Cambio* Colombia.

Como parte del reconocimiento, uno de los proyectos viajó a la India en representación de Colombia, para ser expuesto por sus creadores en la conferencia internacional de *Diseña el Cambio*.

Dado el éxito de esta iniciativa, en 2013 llegaremos a más lugares de Colombia para enseñarles a los estudiantes que **yo puedo** son las dos palabras más poderosas para transformar a este país, a través de las instituciones educativas, en espacios de imaginación y creatividad donde los sueños se hagan realidad. Invitaremos a instituciones educativas de Armenia (Quindío), Bogotá (D.C.), Bucaramanga (Santander), Buga y Cali (Valle del Cauca), Cartagena (Bolívar), Cúcuta (Norte de Santander), Manizales (Caldas), Medellín (Antioquia), Montería (Córdoba), Neiva (Huila) y Villavicencio (Meta).



**A continuación presentamos los cinco proyectos ganadores que invitan a soñar, transformando la realidad de miles de colombianos:**

## Reciclando andamos, no votemos el aceite al desagüe



Como los propios alquimistas, un grupo de niños hizo el milagro de transformar en jabón el aceite quemado. Estos investigadores cultos, inteligentes y bien intencionados, querían menguar en algo el daño que le hacemos a nuestro planeta, a veces sin querer. El laboratorio de su colegio se convirtió en el lugar para experimentar hasta encontrar la fórmula correcta con las

sustancias precisas: una medida de hidróxido de sodio por cinco de agua, glicerina y diez miligramos de esencia floral.

Un día de junio de 2012, tras varias horas y días de ensayos, ciento veinte litros de jabón en gel salieron del laboratorio de química del colegio Simón Bolívar, de Cúcuta. En ese momento, el espíritu de estos niños se transformó con la evidencia de que las palabras **yo puedo** son

tan potentes como las sustancias que se dejan alterar.

La alquimia parte de que solo se pueden transformar los metales si primero se transmuta la propia alma, pero en este experimento el único requisito para la alegría y la confianza fue la voluntad de mejorar el mundo en el que viven y la convicción de que trabajando en equipo se puede descubrir la fórmula oculta de la felicidad.

## Hormigas a la obra



Al noreste de Colombia se encuentra Montería, una ciudad ubicada en el valle del río Sinú, uno de los más fértiles del planeta y lugar de residencia de María Luna. Es rico en tradiciones culturales, en diversidad y en paisajes, pero también sitio de desigualdades sociales, económicas y de problemas ambientales.

La ladera de la montaña cercana al Colegio Mercedes Ábrego, en donde estudia María, está deforestada; las basuras de los barrios aledaños al colegio llenan las calles y los moscos

se reproducen por montones en las aguas estancadas.

Entonces, María Luna quiso tomar las riendas de la situación y producir un cambio en su entorno. Se inspiró en el comportamiento de las hormigas, un animal maravilloso que visto desde nuestra perspectiva tiene mucho por enseñarnos. Se agrupó con sus compañeros de clase y sumó fuerzas con ellos para convocar a la comunidad personalmente y a través de un perfil en las redes sociales denominado Hormigas a la obra.

En grupos de tres se trasladaron estratégicamente por los barrios, detectaron los principales problemas e invitaron a la ciudadanía a resolver aquello que estaba dentro de sus capacidades. De esta manera, limpiaron canales, sembraron árboles, recogieron basuras, fabricaron papel, acondicionaron parques y senderos. Su trabajo incansable involucró a 74 grupos, 788 personas de todas las edades con las que ejecutaron 78 obras diferentes en once barrios de Montería.

## Eco ladrillos: por un colegio mejor y más limpio



Son las diez de la mañana en la Institución Educativa Rafael Uribe Uribe, en Pereira. Llueve y suena la campana para salir al recreo. Sin embargo, los ánimos de los niños no se alteran. Es el recreo y ellos son niños. El patio está mojado pero aún tienen donde refugiarse, sentados o de pie, uno al lado del otro, en los pasillos y otras zonas comunes cubiertas.

Cuando hace sol, en el patio se cruzan los balones y las carreras de un lado al otro, pero en los pasillos se hace difícil caminar en medio de piernas estiradas en el piso. No hay

un sitio en donde sentarse para quienes prefieren hablar o comer calmados o para los que eligen jugar una partida de ajedrez.

Los niños de noveno grado empezaron a identificar una oportunidad en la falta de sillas en el colegio y decidieron usar la información que adquirieron en clase, sobre la tragedia ambiental mundial que se ha causado por las botellas plásticas arrojadas a la basura, de las cuales el 86% nunca se desintegra, para crear una espectacular idea y diseñar el cambio a través de las ecobanquitas.

Con la participación de familias y profesores implementaron una cadena humana que materializó su idea: unos lavaron las botellas, otros las rellenaron con residuos de sus casas y del colegio que no se pueden reciclar como plásticos, aluminio e icopor, que de otra manera habrían terminado contaminando el planeta, y finalmente cientos de ecoladrillos estaban listos para ser unidos con un material resistente en forma de ecobanquitas. Hoy se sientan sobre su capacidad innovadora y su amor por el planeta.

## El muro de la expresión y la convivencia



Hay un mundo de negaciones, privaciones e imposiciones, en el que crecen niños y jóvenes agobiados, normalmente víctimas de violencia psicológica o física, que no conocen otra forma de ser y de estar y que replican a donde van esa realidad, esa estrategia de sobrevivencia. Hay, sin embargo, en lo más profundo de su corazón la esperanza de que es posible ser y vivir mejor.

Hay, efectivamente, otros mundos en donde los niños se pueden expresar sin señalamientos, donde poder es una opción, donde el respeto es natural y donde la responsabilidad es el camino a la libertad.

Los estudiantes del colegio Virginia Gutiérrez de Pineda, de la localidad de Suba en Bogotá, animados por esa esperanza, se animaron a seguir los cuatro pasos de

Diseña el Cambio: sentir, imaginar, hacer y compartir, y a plasmar sus ilusiones en el Muro de la Expresión y la Convivencia, una pared que se extiende horizontal para que en ella quepan los pensamientos, colores y formas capaces de desarmar y sobre todo, de transformar la idea de que solo hay un mundo.

Una herramienta maravillosa para que los profesores y los padres de familia actúen a tiempo.

## El tesoro escondido



En el colegio Antonia García, al sur de Bogotá, algunos estudiantes tenían una práctica atrevida, casi que hereje: tirar a los espacios comunes botellas plásticas, latas, cajas vacías de los jugos, palos de paletas, papeles y cuanto les sobrara en las manos o en los bolsillos. Otros, empezaron a comportarse como Robin Hood, al acecho de esas sobras, que para ellos eran pequeños tesoros.

Estos héroes del Antonio García no son forajidos, personas al margen de la ley, como el mítico personaje de la leyenda inglesa, pero sí como él,

tienen un buen corazón y son defensores de grandes causas sociales. Y también son unos artistas. En honor a la frase que dice que la basura de unos es el tesoro de otros, transformaron desperdicios en portarretratos, bolos multicolores, medidas para contar con las tapas de gaseosa y con las cajas de los jugos formaron un dominó enorme para los niños de primaria.

Con estas acciones lograron más de lo que hizo Robin Hood: implementaron un programa de reciclaje desde la fuente para que aquellos que no sabían, aprendieran

el valor de pequeñas acciones con responsabilidad social, como echar lo que sobra en la bolsa correcta o transformarlo en algo útil.

Trabajaron en conjunto estudiantes de los ciclos básicos y los de superiores, desarrollaron la creatividad y el sentido artístico, e involucraron a toda la comunidad académica en el proyecto, de forma que hasta llantas inservibles de talleres del sector llegaron y se transformaron en juegos para el parque infantil.

Eso es dejarse tocar por el espíritu de Diseña el Cambio.





## Por el acceso a la educación superior de alta calidad: Fondo Educativo a la Excelencia Terpel

Nuestra labor tiene sentido cuando invertimos en los niños y jóvenes, docentes, rectores e instituciones educativas para transformar su actividad educativa, a través de propuestas que mejoran la calidad de la educación y cuando esa semilla que sembramos se ve germinar.

El acceso a la educación superior es un paso definitivo que cierra un ciclo de formación en las personas. Nuestro apoyo a las competencias básicas lógicas, cognitivas y de liderazgo, tienen un mayor impacto si estos jóvenes tienen la esperanza de iniciar un nuevo camino de formación.

De aquí parte la idea del Fondo Educativo a la Excelencia Terpel, diseñado para facilitar el acceso y la retención en el sistema de educación superior de alta calidad, a jóvenes estudiantes de estratos uno, dos y tres, con excelentes logros en sus estudios y alto desempeño en valores y liderazgo.

La función del Fondo es cofinanciar junto con universidades regionales de primer nivel, la matrícula del estudiante que lo solicita, brindarle un apoyo en su manutención y garantizarle soporte psicológico y asesoría profesional.

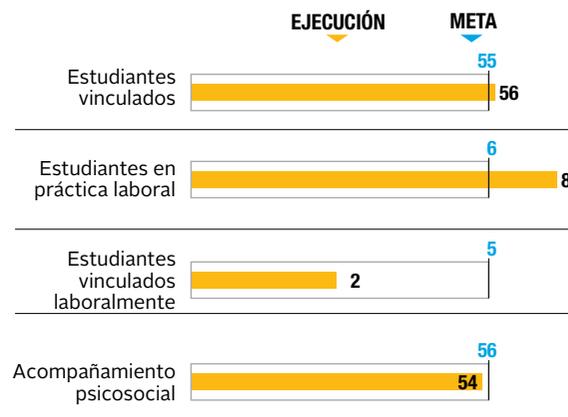
Actualmente el Fondo es operado por Lumni Colombia y distintas universidades prestigiosas han firmado alianzas, entre ellas, la Pontificia Universidad Javeriana en Bogotá; la Universidad Autónoma de Bucaramanga en Bucaramanga; la Pontificia Universidad Javeriana en Cali; la Corporación Universitaria del Huila en Neiva; la Universidad Autónoma de Manizales en Manizales y la Pontificia Universidad Bolivariana en Medellín. En 2012 se adhirió la Universidad Tecnológica de Bolívar en Cartagena.

A través de estas universidades apoyamos la vinculación y continuidad de 56 estudiantes en educación superior.

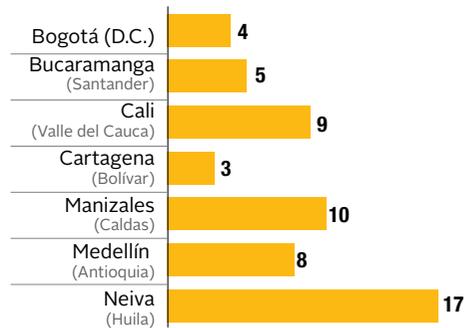




### Indicadores 2012



### Estudiantes beneficiados por ciudad



Total de estudiantes patrocinados por el Fondo Educativo a la Excelencia Terpel	<b>56</b>	Inversión total (cifras en COP)	<b>400.000.000</b>
---	-----------	---------------------------------	--------------------



# Nuestro aporte social corporativo

**N**os mueve el compromiso por mejorar la calidad de vida de las comunidades cercanas a nuestra operación en los países donde hacemos presencia, por ello desarrollamos y apoyamos proyectos que los involucran y nos permiten una relación más cercana con ellos.

## Una necesidad de corazón: Programa de Voluntariado Corporativo

El Programa de Voluntariado es un espacio para potenciar el espíritu de servicio de nuestros empleados y la generosidad propia de Terpel para apoyarlos en este empeño. Son ellos quienes definen, diseñan, gestionan y hacen seguimiento a propuestas de carácter social que contrastamos con las necesidades más sentidas de las comunidades cercanas a nuestra operación, para beneficiarlas en lo que esté en nuestras manos, durante un tiempo aproximado de siete meses por proyecto, que cierra al final de cada año.

En 2012 nos entregamos a nuevas propuestas, nuevos retos que implicaron cambios en las temáticas, en la población beneficiaria y en algunos casos, en el número de voluntarios participantes. Superamos la meta en un 27% más de voluntarios que entregaron lo mejor de sí durante este año.

### Colombia

#### Regional Antioquia

##### *Terpel, motor del crecimiento*

Cuando hablamos de empresas, nos imaginamos movimientos enormes, mucha gente, materia prima y amplios recursos económicos, pero pocas veces pensamos que existen empresas pequeñas que representan grandes cambios y esfuerzos que imprimen en las personas transformaciones significativas.

Así lo consideró Juan David Palacio, voluntario de la Regional Antioquia, quien expresó que hacer la diferencia con pequeñas cosas fue su mayor ganancia y de la mano con veintiocho voluntarios, llenos de optimismo y buena energía, se acercaron a las necesidades de las comunidades de bajos recursos en Medellín, para aportar en la construcción de sus sueños.

Los voluntarios de Terpel en alianza con las instituciones Formemos y Centros de Desarrollo Empresarial Zonal (CEDEZO), capacitaron a 416 personas de la comunidad, en temas administrativos y comerciales y gestionaron recursos económicos para apoyar los proyectos de microempresa que desarrollaron veintisiete de los beneficiados, quienes se quedaron con el compromiso de continuar enriqueciendo sus proyectos y así lograr que la semilla sembrada florezca para su beneficio y el de toda su comunidad.

#### Regional Bucaramanga

##### *Café con Talento Terpel*

Un incendio marcó la vida de muchas familias en la zona de Café Madrid, en Bucaramanga, y dejó a niños y jóvenes sin saber cómo seguir adelante. Allí, cuando algunos pensaron que las dificultades eran difíciles de superar y que los retos que la vida imponía eran más fuertes que su poder interno, la Fundación Estructurar y nuestros voluntarios decidieron actuar.

Conformamos un proyecto en el que veintisiete voluntarios asumieron el compromiso de entregar su tiempo y dedicación a 143 jóvenes para construir con cada uno de ellos su expectativa de vida. Motivados a través de actividades formativas, lúdicas y deportivas, los jóvenes soñaron e idealizaron su proyecto y lo registraron en El Libro de Oro, el cual será guardián y memoria de sus proyecciones, mientras ellos tejen su presente para lograr lo planeado.

#### Regional Centro

##### *Terpel Cree en Ti*

Decir que Terpel cree en ti, es saber que la confianza está depositada en las capacidades de las personas, que el compromiso que sentimos por el país va más allá de lo imaginado y que damos todo para ser los mejores. Nos hemos comprometido con la comunidad, para apoyarla en su desarrollo y para generar en ella oportunidades de trabajo.



## Aporte social corporativo Terpel

## Ejes de desarrollo



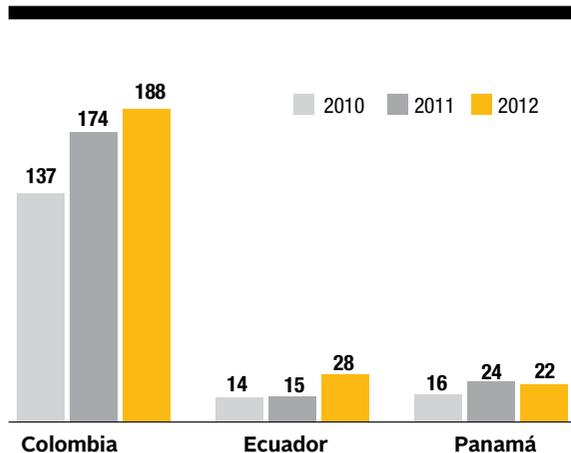
## Resultados 2012

	Colombia	Ecuador	Panamá	Total 2012
Número de proyectos desarrollados	8	1	1	10
Inversión en proyectos (cifras en COP)	320.000.000	53.940.000	35.960.000	409.900.000
Número de voluntarios	188	28	22	238
Número de beneficiarios	2.180	345	455	2.980

## Ejes

Proyectos		Regional en Colombia	Total Inversión Cifras en COP	Total Beneficiarios
Generación de ingresos	Terpel, motor de crecimiento	Antioquia	40.000.000	416
	Terpel moviliza el emprendimiento	Occidente	40.000.000	322
	Café con Talento Terpel	Bucaramanga	40.000.000	143
Formación para el trabajo	¡Terpel cree en ti! Primer Empleo	Centro	40.000.000	444
	Cuida tu salud y el ambiente con Terpel	Sabana	40.000.000	310
Beneficio para el ambiente	EKO Terpel	Dirección General	40.000.000	301
	Siembra el cambio con Terpel	Norte	40.000.000	140
	Recicla y dale una nueva oportunidad al planeta	Sur	40.000.000	104

## Número de voluntarios por país



## Voluntario

Ser voluntarios nos llena de orgullo y mueve el sentimiento humano y solidario que llevamos dentro. Ser voluntarios nos abre puertas para conocer a otros con sus realidades y necesidades y entregar desinteresadamente el corazón para mejorar su condición.

Ser voluntario es nuestro vínculo de relación directa y afectiva con el entorno social donde desempeñamos nuestra actividad, y es la manera en que hacemos que las comunidades mejoren su calidad de vida de forma integral y autogestionada. Ser voluntario es estar al servicio de nuestras comunidades.



Sandra Quiceno, voluntaria de la Regional Centro, se siente feliz por la labor cumplida, por haber sido una ficha clave en este rompecabezas, donde un mismo objetivo logró resultados excepcionales: formar a 444 jóvenes de bajos recursos de la ciudad de Manizales en temas de liderazgo y competencias laborales con énfasis técnico para trabajar en Estaciones de Servicio (EDS).

Pero esto no se logra con unos cuantos, el empeño del Instituto Caldense para el liderazgo, la Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales y el amor de catorce voluntarios que se vincularon para realizar capacitaciones, charlas y otras actividades, dieron forma al proyecto que hoy nos permite decir que desarrollaran en los jóvenes capacidades para desempeñarse como isleños en nuestras EDS y brindar un servicio diferenciador.

### Dirección General

#### *EKO Terpel*

Los niños y la naturaleza se llevan bien. Nuestros voluntarios identificaron esa relación maravillosa que se forja entre los dos y diseñaron un proyecto para fomentar el desarrollo psicosocial de niños a través de actividades agrícolas y educación ambiental.

Se aliaron con la Fundación Hogar San Mauricio, que acoge con dedicación a la niñez desamparada para que puedan disfrutar sus derechos fundamentales. Creemos que trabajar por el respeto de los derechos de los niños y jóvenes es asegurar una sociedad equitativa donde la corresponsabilidad es de todos y para lo cual es necesario sensibilizar a quienes podemos actuar.

Así que en distintas jornadas de recolección de frutas de la granja y elaboración de canastos con material reciclado para depositar los alimentos recolectados, 38 voluntarios compartieron con estos niños tiempo, palabras y afecto.

301 niños y jóvenes conforman la comunidad de este hogar.

### Regional Occidente

#### *Terpel moviliza el emprendimiento*

Nos gusta que la gente sobresalga y genere ideas de progreso que hagan crecer su nivel de vida. A través de la Fundación para la Orientación Familiar, apoyamos la creación y desarrollo de emprendimientos productivos, en los cuales participaron 322 jóvenes de la Comuna 1 de Cali, quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad.



Fueron veintiún voluntarios convencidos en apoyar a estos jóvenes, quienes lideraron el proyecto con la mejor disposición. Para ello, seleccionaron las ideas que más se ajustaban a los ideales de negocio, gestionaron redes de apoyo para capacitar y asesorar cada proyecto y brindaron un acompañamiento para construir su proyecto de vida e invertir en cada una de las unidades productivas.

### Regional Norte

#### *Siembra el cambio con Terpel*

En Malambo, municipio del Atlántico, se encuentra el Parque Biotemático Megua, un lugar acogedor, cuidado por personas que conocen y aman la naturaleza, y que saben cómo recibir de ella sus frutos con absoluto respeto y equilibrio. En ellas encontramos el apoyo para los proyectos productivos de 140 personas de escasos recursos, con los cuales quieren mejorar sus ingresos mensuales y alimentación, al tiempo que aprenden a hacer un manejo racional e integral de sus residuos sólidos orgánicos.

Ansiosos por lograr este gran reto, los veintitrés voluntarios de la Regional Norte con el apoyo del personal del Parque, realizaron caminatas de sensibilización con los beneficiarios y comunidades cercanas, en las que descubrieron su potencial para ser protectores de la gran biodiversidad de especies de la región y el cuidado general del ambiente.





## Celebramos el Día Internacional de los Voluntarios

Este día representa una oportunidad para los voluntarios de compartir experiencias, metodologías y conocimientos, que contribuyan al desarrollo económico y social a nivel local, nacional e internacional. En este sentido y en búsqueda de un fortalecimiento del Programa de Voluntariado, organizamos carruseles literarios y actividades artísticas y culturales orientadas a la atención de niños entre seis y doce años de cuatro comunidades. Las jornadas se implementaron con la participación de

voluntarios de diversas empresas en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga y Medellín. Esta jornada nos permitió pilotear actividades simultáneas de voluntariado, identificar otras acciones culturales que involucran lenguajes creativos y probar su adaptabilidad con diferentes grupos de trabajo.



Este proyecto tenía una ventaja, la gente se había hecho acreedora a lo más importante, el conocimiento y la motivación para continuar. Con un poco de instinto y acompañados por un equipo de conocedores, los beneficiarios del proyecto materializaron y construyeron su sueño, las huertas caseras, en las cuales encontraron una seguridad alimentaria para sus familias y la posibilidad de recibir algunos ingresos económicos que solventaran su situación.

### Regional Sabana

#### *Cuida tu salud y el ambiente con Terpel*

Pocos sabíamos que un litro de aceite puede llegar a contaminar 100.000 litros de agua y que se calcula que el 40% de la contaminación de los ríos y lagos proviene del aceite usado de los motores, o que trastornos respiratorios, dermatológicos o digestivos pueden producirse por la incorrecta manipulación de esta sustancia.

En Bogotá, el barrio 7 de Agosto es la zona en donde se encuentra la mayor cantidad de talleres mecánicos de autopartes que distribuyen y hacen mantenimiento a los lubricantes de carros, motos y todo tipo de vehículos de carretera. Es el lugar de trabajo de los mecánicos que desempeñan esta labor exponiéndose a una serie de riesgos para su salud e impactando a la vez de forma negativa el ambiente.

Veinticinco de nuestros voluntarios visitaron varios de los talleres, para entender la realidad de estas personas y la de sus familias. Luego capacitaron a 310 de ellos sobre el autocuidado y buenas prácticas ambientales para hacerlos protagonistas de su bienestar, de su entorno y del planeta mediante pequeñas pero trascendentales acciones. Por ejemplo, que pueden acondicionar tanques para recoger los lubricantes y combustibles usados en cambio de verterlos en la red pluvial o en las aguas negras de los talleres.

En el proceso también involucramos a las mujeres del sector para que construyeran un kit de prevención y promoción del buen uso de los lubricantes Terpel, con el que obtuvieron ingresos económicos adicionales.

### Regional Sur

#### *Recicla y dale una nueva oportunidad al planeta*

Al sur de nuestro país, donde la llanura se tupe de vegetación y todo pareciera un manto verde que cobija la tierra negra, donde ríos y árboles esconden la vida de animales y plantas para que no sean tocadas, allí está el departamento del Putumayo. Un territorio para ser explorado por primera vez y respetuosamente por nuestro Programa de Voluntariado.



Día a día una asociación de 104 recicladores se esfuerza por recolectar aquello que la tierra no puede desintegrar como plásticos y metales, los cuales son utilizados para elaborar perfiles plásticos con ese material.

La propuesta fue implementada por doce voluntarios de la Regional Sur. A través de estos efectuamos capacitaciones en seguridad industrial y cuidado ambiental e invertimos recursos en la compra de una máquina extrusora que permitiera la elaboración de los productos esperados.

Hoy decimos con satisfacción que el proyecto logró estabilizar el ingreso económico de los recicladores, gracias al aumento del 10% en la capacidad de transformación de la planta y un 100% en la compra de materiales recolectados en los recorridos de los beneficiarios, incidiendo así en la capacidad de compra de las familias y generando un mayor bienestar económico a las mismas.

## Ecuador

### *Recuperando mis derechos con Terpel*

Sobre una caja de betún se posa un zapato sin brillo y pelado. Lo calza un hombre pensionado que todas las tardes se encuentra con sus amigos en el café. Frente al hombre, unas manos ágiles, negras de alquitrán, jalan un trapo de un lado al otro sobre el zapato. Pertenecen a uno de los muchos niños que forman largas hileras realizando la misma labor. Como él, otros miles de ellos se dedican a otros trabajos: limpiar vidrios de carros en los semáforos, vender flores o cualquier otra baratija y pedir plata.

Para nuestros voluntarios esos niños no pasaron desapercibidos, por eso buscaron aliarse con la Fundación Junto con los Niños (JUNCONI), en Guayaquil, Ecuador, donde muchos de estos pequeños andan en las calles frente a la mirada indiferente de la mayoría de las personas y entidades.

El trabajo de JUNCONI inicia en ese ambiente, creando un fuerte vínculo personal con los niños durante unos tres meses, a través de actividades lúdicas. Luego, continúa por tres o cuatro años más con sus familias para ofrecerles reales y mejores alternativas de reconstrucción de los lazos de confianza y de amor y de restitución de los roles en el orden familiar.



# 322

jóvenes de la Comuna 1 de Cali en situación de vulnerabilidad fueron apoyados en la creación y desarrollo de emprendimientos productivos

# 310

mecánicos recibieron capacitación sobre autocuidado y buenas prácticas ambientales



Veintiocho de nuestros voluntarios acompañaron a estos niños en diferentes jornadas, conociéndolos, compartiendo con ellos sonrisas y afecto, desarrollando talleres sobre autoestima y otras actividades que refrescaron su espíritu y los colmaron de alegría e ilusión sobre esa nueva vida, que como un rompecabezas les va dando forma a su familia y lo que puedan hacer en el futuro.

Durante 2012 JUCONI benefició a 345 niños y jóvenes que pasan la mayor parte del tiempo trabajando en la calle y a sus familias, a través de un programa educativo y asistencial que les proporciona servicios personalizados para que mejoren las respuestas a los problemas personales, familiares y sociales.

## **Panamá**

### *Terpel en mi comunidad*

Sentimos la empatía por trabajar de cerca con la comunidad, por vivenciar situaciones y momentos que nos conmuevan el alma y nos permitan seguir siendo aliados de la sociedad.

Desde hace dos años trabajamos con la Fundación Casa Esperanza en proyectos que benefician a las comunidades y favorecen su estructura familiar. En 2012, desarrollamos un proyecto que aunque lleno de racionalidad logró cambios importantes en el corazón de sus beneficiarios.

Nuestro propósito fue establecer micro emprendimientos y desarrollar actividades formativas, recreativas y deportivas que nos permitieran mejorar la calidad de vida de 455 personas de las comunidades de Bique, Kuna Nega y Calidonia en los distritos de Arraiján, Ancón y Panamá.

Para lograr este cometido, contamos con veintidós voluntarios que en alianza con Casa Esperanza desarrollaron actividades para niños y jóvenes de las comunidades beneficiadas con el fin de motivar su participación en el proyecto, asimismo, el aporte de capital semilla permitió dar solidez a la propuesta y asegurar la sostenibilidad y replicabilidad de la iniciativa.

Una de las actividades que más trascendencia mostró, fue la Copa Terpel, la cual motivó la participación de los niños y jóvenes con el proyecto y generó una dinámica familiar más participativa.

---

## **Bachilleres al Volante, rumbo a un mejor porvenir**

La educación y compromiso de los conductores de servicio público con la movilidad de ciudades, pueblos y carreteras y el respeto con la integridad de los pasajeros, peatones y demás conductores son habilidades y comportamientos ciudadanos, decisivos en el progreso económico y sociocultural de Colombia.



Como aliados del país, contribuimos a la formación del capital humano para que afronte con éxito los desafíos de su desarrollo, mediante programas de generación y fortalecimiento de competencias y habilidades para la vida.

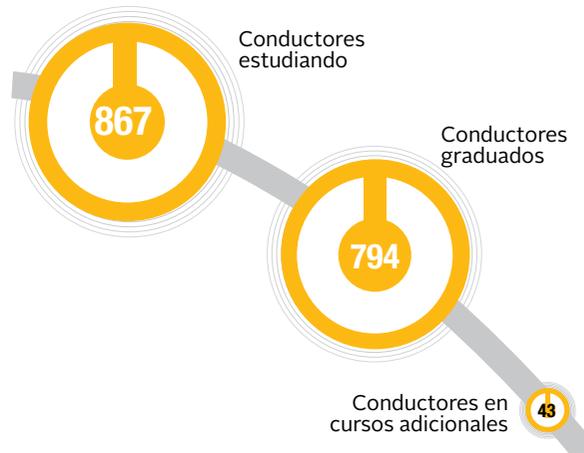
Durante 2012 cumplimos tres años desde la implementación de *Bachilleres al Volante*, programa con el cual ofrecemos a los conductores de servicio público de las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Neiva y Yumbo, y a sus familias, la posibilidad de graduarse como bachilleres con énfasis en prevención de accidentes.

El plan curricular que está implementado con base en el pensum oficial para la Educación Formal de Adultos. Tiene una intensidad horaria de 440 horas de clases presenciales y virtuales, teleconferencias, trabajos en grupo, lecturas, desarrollo de guías, entre otras actividades pedagógicas.

Durante 2012 finalizaron el programa 794 conductores, con lo cual alcanzamos 1.625 bachilleres graduados durante los tres años de su implementación. Con el programa continuamos ofreciendo a las familias de los conductores cursos de formación para el trabajo, en temas como inglés, electricidad, mecánica y sistemas, de los cuales participaron 43 personas.



## Indicadores 2012



## Inversión anual por línea de donación corporativa

(Cifras en COP)

	Colombia	Panamá	Perú	2012
Proyectos de educación	97.101.000	1.078.800	2.157.600	100.337.400
Proyectos de salud y nutrición	93.600.000	N/A	539.400	94.139.400
Otros (patrocinios, ambiental)	75.724.000	14.563.800	N/A	90.287.800
Total inversión donaciones	662.161.374	20.964.680	2.697.000	685.823.054
Total fundaciones beneficiadas	38	8	1	47
Total beneficiarios indirectos	261.524	N/D	3	261.527



### Programa de capacitación en gas natural enfocado en las comunidades en Perú

Debido al desconocimiento sobre las características del gas natural, sus beneficios y la expectativa que genera la apertura de una nueva estación para suministro de GNV en Perú, desde hace cinco años, hemos puesto en marcha un programa de capacitación en el que resaltamos los beneficios del gas natural, su relación con el desarrollo de las comunidades y las condiciones de seguridad del producto.

Los espacios de capacitación de desarrollan a través de reuniones en las que presentamos a líderes de las comunidades vecinas, audiovisuales preparados por nuestros empleados, a la vez que entregamos material informativo profundizando en la experiencia, los sistemas de control de calidad, el cumplimiento de las leyes de seguridad y salud ocupacional. También se dicta este tipo de capacitaciones a grupos de interés, como colegios, universidades, municipalidades y clientes interesados en el tema.

Esta iniciativa nos ha permitido reducir los temores e incertidumbres de las personas frente a un nuevo combustible, mejorar las relaciones con las autoridades y profundizar la relación comercial con nuestros clientes actuales y potenciales.

### Realizamos donaciones a iniciativas sociales de alcance nacional

En nuestro recorrido por todos los rincones de Colombia, muchas situaciones difíciles y coyunturales de carácter social, económico y ambiental se ponen de manifiesto.

Por eso, parte de nuestros recursos los destinamos al apoyo de proyectos que benefician a las comunidades y mejoran su entorno. Nos apoyamos en nuestra Política de Donaciones a través de la cual aportamos recursos a programas de impacto, que promuevan temas de paz, transparencia, educación, salud, cultura y medio ambiente.

#### Patrulla Aérea Civil Colombiana (PAC)

Desde hace cinco años, nos comprometimos con la PAC a entregarle combustible para movilizar a médicos, entre ellos, cirujanos, ginecólogos, oftalmólogos y pediatras hacia aquellos rincones de Colombia donde el servicio de salud no existe.

El compromiso de ser un aliado del país haciendo presencia en cada rincón, nos ha permitido hacer parte de la solución de problemáticas apremiantes y de contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades en donde operamos.





Por ello, más que 8.000 galones de combustible que donamos en 2012, nuestra verdadera motivación fue saber que miles de personas que viven en condiciones de vulnerabilidad tuvieron la oportunidad de ser atendidos, por primera vez, por manos expertas. Niños, jóvenes, adultos y ancianos tuvieron la oportunidad de recibir de nosotros, a través de la PAC, lo mejor que tenemos para ellos, un compromiso y un servicio como aliados del país.

### **En Colombia, aportamos a la construcción de 84 viviendas para los afectados por la ola invernal**

Tener una casa y hacer de ella el mejor lugar para vivir, es un propósito que hemos impulsado con la campaña *¡Que el invierno te caliente el alma!*, una iniciativa en la que venimos aportando como aliados del país y en la que reconocemos nuestro entusiasmo de servicio.

Después de dos años de alianza con la Fundación Catalina Muñoz, de crear red de apoyo y construir no solo casas sino relaciones, hicimos entrega y cumplimos el sueño de 84 familias damnificadas que durante 2010 sufrieron las consecuencias de la fuerte ola invernal.

Hoy nos sentimos satisfechos de haber contribuido no solo con capital económico sino con el capital humano que voluntariamente entregó su corazón y trabajó para llevar a feliz término esta etapa del proyecto.

### **Perú**

Durante 2012 realizamos donaciones a tres comunidades, con el fin de dar una mejor calidad de vida a los vecinos. Estas donaciones se hicieron en coordinación con la Junta de Vecinos de cada comunidad.

## **Nuestra ruta para seguir avanzando**

- Lograr que la Fundación Terpel sea reconocida por su aporte al desarrollo del país, al ofrecer modelos y metodologías probadas en mejorar la calidad de la educación.
- Consolidar y ofrecer a nuevas regiones del país nuestra estrategia de fortalecimiento en competencias básicas de matemáticas, lenguaje y liderazgo.
- Facilitar el acceso a educación técnica y tecnológica de alta calidad al grupo familiar de los promotores de las EDSTerpel, brindándoles apoyo financiero en matrículas, manutención, además de acompañamiento psicológico y asesoría profesional.
- Seguir fortaleciendo el Programa de Voluntariado Corporativo.
- Apoyar a las entidades e instituciones locales para el fortalecimiento de las políticas públicas del sector de combustibles e industrial.



# Información adicional

## Premios y reconocimientos

Nombre del premio	Entidad que lo otorga	Descripción
<b>Colombia</b>		
Nominación premio a la innovación	Accenture Colombia	El producto Terpel Celerity anti-humo, fue nominado al Premio Accenture a la Innovación, Colombia 2012, por ser el primer lubricante desarrollado en el mundo con características anti-humo y con aditivos de origen vegetal.
Mención de honor al diseño	Feria Andina-Pack 2012	Reconocimiento al empaque de los productos Terpel Celerity, por su diseño innovador.
Premio de Responsabilidad Social Empresarial BRITCHAM LAZOS	Cámara Colombo Británica	Premio en la categoría de Mejor Programa Gestión Grupos de Interés, por la forma como gestionamos la sostenibilidad y la responsabilidad social a través de nuestro Programa de Voluntariado.
Calificación AAA	Fitch Ratings Colombia	Calificación asignada a la mejor calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país.
<b>Perú</b>		
Reconocimiento por nuestro aporte al desarrollo de la ciudad	NGV Communications Group, durante la NGV Global 2012, en México	Aporte al desarrollo de la ciudad de Lima, con el Sistema de Transporte Masivo de Buses a Gas Natural - El Metropolitano, a través de Estaciones de Servicio (EDS) de Gas Natural Vehicular (GNV) más grandes y modernas.

## Multas y sanciones

Sanción	Motivo	Monto
<b>Colombia</b>		
Incumplimiento legal de vertimiento. Recurso de reposición presentado por la Organización Terpel	Estación de servicio La llanera. Se trata de un proceso antiguo por incumplimiento legal de vertimiento y por recurso de reposición presentado por la Organización Terpel, que hizo extender el tiempo de pago.	3.213.600 pesos
Sanciones por incumplimiento de leyes y regulaciones	Las sanciones impuestas se debieron a: extemporaneidad o correcciones en pago de impuestos, arbitraje por procesos, comparendo de vehículo, acuerdo extraconvencional, sanción pecuniaria.	566.338.018 pesos
<b>Ecuador</b>		
Multa Ambiental por ruido	Multa por ruido en la planta de emergencia en EDS Terpel. Esta multa se encuentra en proceso de apelación.	2.626.878 pesos
Sanción por incumplimiento de leyes y regulaciones	Las sanciones se debieron a: retraso en la construcción de baños para personas con discapacidad, liquidación de impuesto de renta, incumplimiento en tasas.	16.306.511,5 pesos
Sanción por incumplimiento con respecto a regulación en comunicaciones	Incumplimiento por letrero publicitario.	143.840 pesos
<b>Perú</b>		
Sanción por incumplimiento de leyes y regulaciones	Sanción por no exhibir en un lugar visible Certificado de Autorización Municipal de Funcionamiento.	137.986,04 pesos
Costo total en multas		588.766.833,54 pesos

## Asociaciones y mesas de trabajo

Nombre de la asociación o de la mesa de trabajo	Actividades o proyectos
<b>Colombia</b>	
Asociación Colombiana de Petróleos (ACP)	Realizamos actividades gremiales como revisiones de proyectos de norma, al tiempo que sostenemos relaciones con entidades ambientales y del Gobierno en general.
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)	Revisamos normatividad, nos actualizamos respecto a lo que sucede en el sector y desarrollamos proyectos en conjunto.
Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE)	A través de la Fundación Terpel, participamos en las actividades que convoca esta Asociación y aunamos esfuerzos con otras fundaciones del sector empresarial para ejercer un efectivo liderazgo que promueva y proponga políticas que faciliten su gestión.
Red América	Participamos con la Fundación Terpel en mesas de trabajo que se realizan en el Nodo Colombia, a través del cual intercambiamos experiencias de proyectos y buscamos alianzas en planes educativos con otras organizaciones afiliadas a Red América.
Confederación Colombiana de ONG (CCONG)	Esta organización busca potencializar las capacidades técnicas y de gestión de las organizaciones y promover una cultura de transparencia y la rendición social de cuentas como mecanismo de autorregulación para las ONG. Participamos con la Fundación Terpel en las reuniones que son convocadas para los afiliados, así como en la Asamblea General.
<b>México</b>	
Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN)	Participamos en la revisión de normatividad concerniente a GNV. Promovemos los beneficios del consumo de GNV ante las autoridades y el cambio de percepción de la comunidad respecto a este combustible.
DEISA	Participamos en la definición de normas relacionadas con el gas natural en el país.
<b>Panamá</b>	
Cámara Americana de Industria y Comercio de Panamá (ANCHAM, por su sigla en inglés)	Participamos en los temas que trabaja esta asociación de recursos humanos.
Asociación Internacional de Estudiantes en Ciencias Económicas y Comerciales (AIESEC )	Hacemos parte del programa multicultural para que la gente joven, Explore y Desarrolle su Potencial de Liderazgo.
<b>Perú</b>	
Asociación de Grifos y Estaciones del Perú (AGESP)	Desarrollamos acciones tácticas para el fortalecimiento del sector.
Cámara Peruana del GNV (CPGNV)	Fomentamos el uso del GNV a través de nuestra participación en mesas de trabajo.
Instituto Peruano de Fomento Educativo (IPFE)	Programas de becas para entrenamiento y capacitación para personal de empresas y comunidades de escasos recursos.

## Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Reporte de Sostenibilidad 2012 de la Organización Terpel S.A

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del reporte anual de sostenibilidad del 2012 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales propuestos en dicha Guía. Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

### Estándares y procesos de verificación

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

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

- Reuniones con el personal de Terpel para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el reporte de sostenibilidad 2012.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del reporte de sostenibilidad a los recomendados en la guía G3 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el reporte de sostenibilidad 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Terpel.

### Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de sostenibilidad 2012 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

De acuerdo con nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que el reporte cumple con los requisitos del nivel de calificación A+ según los estándares GRI.

### Recomendaciones

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

- Con el objetivo de seguir fortaleciendo la gestión a nivel social y ambiental, sugerimos realizar revisiones semestrales de algunos indicadores GRI claves y de los retos establecidos en el informe 2012, lo cual garantizará una mayor confiabilidad en la información y mayor exigencia en la gestión de sostenibilidad.
- Terpel debe evaluar la pertinencia de migrar a la nueva metodología GRI G4, para elaborar informes de sostenibilidad, que estará disponible a partir de mayo de 2013

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

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y legales de Terpel, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Terpel de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Terpel.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2012 de Terpel.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.  
Jorge Enrique Múnera D.  
Socio



Bogotá, Marzo 2013



Red Pacto Global  
Colombia

Corporación Red Local del  
Pacto Global en Colombia  
NIT: 900.327.192-5

www.pactogloba-colombia.org

Bogotá D.C., Marzo 11 de 2013

Doctora  
SYLVIA ESCOVAR GOMEZ  
Presidente  
**TERPEL**

Respetado Doctora Sylvia:

El Pacto Global es la iniciativa de Naciones Unidas que promueve los diez principios enmarcados en el respeto y apoyo a los derechos humanos, aspectos laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En la actualidad conforma la red de ciudadanía corporativa más grande del mundo, con presencia en más de 130 países y con más de 10.000 organizaciones signatarias. Uno de los compromisos de las organizaciones adheridas al Pacto Global es construir y comunicar anualmente, los avances de gestión de los diez principios.

La Red Local de Pacto Global Colombia, realizó por solicitud de **TERPEL** la revisión de su Reporte Corporativo *de Sostenibilidad 2012*, bajo los criterios de los Comunicados de Progreso (CoP), en este caso avanzado, que ha implicado seguir 24 indicadores.

Es para nosotros muy grato entregar estos comentarios y aportes a su informe, además de proponer su reconocimiento **como un Comunicado de Progreso Avanzado**, teniendo en cuenta la evidencia encontrada en el mismo.

Cordialmente,

**Mauricio López**  
Director Ejecutivo  
Red local del Pacto Global



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Organización Terpel S.A.** ha presentado su memoria "Reporte Corporativo de Sostenibilidad 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 15 Marzo 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a large, faint watermark of the GRI logo.

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Organización Terpel S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 8 Marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

