

## Acerca de este informe

En la Organización Terpel S.A. (En adelante 'Terpel') tenemos el compromiso de actuar con transparencia de cara a todos nuestros grupos de interés y rendir cuentas sobre los avances, desafíos y logros de nuestra Organización. Durante más de 14 años hemos informado de manera exhaustiva los resultados organizacionales y el enfoque ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo) de la Compañía, en el corto, mediano y largo plazo, así como los hitos más relevantes de nuestro desempeño anual. Este trabajo refleja nuestra dedicación continua con la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza con quienes nos relacionamos.

(2.1) (2.2). La información presentada en este documento hace referencia a los resultados del 100% de las operaciones de Terpel, una sociedad anónima abierta con sede principal en Bogotá, Colombia, ubicada en la Carrera 7 #75-51. Consolida los resultados de las operaciones en Colombia y presenta las principales cifras de nuestros asuntos materiales en las operaciones de Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana, países donde Terpel tiene control de sus subsidiarias.

A lo largo de este documento, daremos cuenta de los avances en cada uno de los temas doblemente materiales para la compañía, definidos en el último análisis de materialidad de 2023 y enmarcados en nuestro Modelo de Gestión Sostenible. Además, cumplimos con los requisitos de divulgación de información ASG de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

(2-3). Nuestro informe fue desarrollado siguiendo los lineamientos de reporte de conformidad con los Estándares GRI y comprende la gestión realizada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2024. (2-14). Previa a su publicación, la información es validada internamente y supervisada por el equipo ejecutivo de Terpel. A través del Comité de Sostenibilidad, compartimos y comprometemos a la alta dirección y al máximo órgano de gobierno con las observaciones y mejoras más relevantes que la Compañía implementará.

(2-4). En los anexos de este informe se presentan actualizaciones de cifras y reexpresiones de la información reportada en informes anteriores de los países, descritas en la tabla GRI con el objetivo de asegurar la integridad y precisión de los datos reportados.

(2-5). En aras de contar con mayores niveles de confianza para nuestros grupos de interés con respecto a la información aquí reportada, el presente informe cuenta con la revisión independiente de la firma KPMG Advisory, Tax & Legal<sup>1</sup>, asegurando así la integridad de nuestras cifras y gestión ASG. Para lo anterior, se ha seguido la metodología descrita en la carta de aseguramiento presente en los anexos.

---

<sup>1</sup> La revisión independiente cuenta con un alcance limitado, que sigue los lineamientos definidos para tal fin y que pueden ser verificados en la carta de aseguramiento en mención.

Para ampliar la información sobre nuestro Modelo de Gestión Sostenible o los Informes de Sostenibilidad, consulte: <https://www.terpel.com/en/Sostenibilidad>

**Contacto:**

Andrea Cheer

Directora de Asuntos Corporativos

E-Mail: [andrea.cheer@terpel.com](mailto:andrea.cheer@terpel.com)

Valeria Bernal

Jefe de Responsabilidad Corporativa

E-mail: [valeria.bernal@terpel.com](mailto:valeria.bernal@terpel.com)

## GLOSARIO

2DS: escenario de dos grados, en una transición global ordenada que limita el aumento de la temperatura global muy por debajo de los 2°C en 2100.

ACP: Asociación Colombiana de Petróleo y Gas.

ACRIP: Federación Colombiana de Gestión Humana

Andemos: Asociación Nacional de Movilidad Sostenible.

ASG: Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (También llamado Económico).

B2B: business to business, se refiere a las ventas a empresas, por sus siglas en inglés.

BAU: Business as usual, operaciones tradicionales por sus siglas en inglés.

CEO: Chief Executive Officer, rol ejercido por el Presidente.

CES: Centro Estratégico de Servicios.

CIS: Center for Internet Security

COP: pesos colombianos.

COPASST: Comité Paritario en Salud y Seguridad en el Trabajo

CSA: Evaluación de sostenibilidad corporativa, por sus siglas en inglés.

CTVAr: Climate Transition Value at risk

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

DJSI: Índice de Sostenibilidad Dow Jones, por sus siglas en inglés.

DD. HH.: Derechos Humanos.

DRaaS: servicio de Recuperación ante Desastres

EatCloud: Organización encargada de gestionar alimentos que terceros no logran vender en sus establecimientos para asegurar su aprovechamiento

EBITDA: por sus siglas en inglés, earnings before interest, taxes, depreciation, and amortization.

ECAT: Escuela de Aviación Terpel

EDS: Estación (es) de Servicio.

FAU: Fondo de Aceite Usado

FENALCO: Federación Nacional de Comerciantes Empresarios

FMI: Fondo Monetario Internacional.

GBTU: Giga BTU diario, unidad de medida referente a la cantidad de gas transportado

GEI: gases de efecto invernadero

GI: Grupos de interés.

GLP: Gas Licuado de Petróleo.

GNV: Gas Natural Vehicular.

I.E: Institución(es) Educativa(s).

IED: Inversión extranjera directa

IFO: Intermediate Fuel Oil – Combustible marino.

IGE: índice de gestión escolar

ISO: International Organization for Standardization.

KBPD: miles de barriles promedio diarios.

KPI: indicadores claves de desempeño por sus siglas en inglés.

LAP: Lima Airport Partners es el operador privado del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

MM: millones

MPCD: millones de pies cúbicos diarios.  
NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera  
NIST: National Institute of Standards and Technology.  
NTC: Norma Técnica Colombiana  
ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.  
OECD: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico  
OIT: Organización Internacional del Trabajo  
ONG: Organización no gubernamental  
OWASP: Open Web Application Security Project.  
PAM: Plan de Apoyo al Mejoramiento  
P&G: Estado de pérdidas y ganancias (estado de resultados).  
PDV: Punto(s) de venta.  
PHVA: planear hacer, verificar y actuar.  
Phygital: experiencia de compra que mezcla lo físico con lo digital.  
PIB: producto interno bruto  
PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.  
PYMES: pequeñas y medianas empresas  
RCP: Escenario de predicción de cambios de temperatura  
RET: Red de Empresarios Terpel.  
ROE: Return on equity.  
RPA: Robotics Process Automation  
SASB: Sustainability Accounting Standards Board.  
SAP: software para la gestión de información y procesos de negocio.  
SFC: Superintendencia Financiera de Colombia  
SGA: Sistema Globalmente Armonizado  
SSAC: Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad.  
SSCC: Servicios de Conveniencia.  
SGSST: Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.  
SMLV: Salario mínimo legal vigente.  
S&OP (Sales & Operations Planning)  
S&OE (Sales & Operations Execution)  
STEM: Se refiere a las profesiones de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas por sus siglas en inglés. (Science, Technology, Engineering and Mathematics).  
S&P: Standard and Poors, firma consultora encargada de evaluar el CSA.  
TCFD: Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.  
TDC: Tiendas de conveniencia  
TI: tecnologías de la información  
TONS: Toneladas.  
USD: dólares americanos  
VEC: Valor económico creado.  
VED: Valor económico distribuido.  
VER: Valor económico retenido ( $VER = VEC - VED$ ).  
VP: vicepresidente

## Impulsamos país, porque somos país

### Carta de nuestro Presidente

El 2024 fue un año de grandes desafíos, oportunidades de mejora y logros cumplidos. En Colombia el panorama político, económico y social fue complejo y estuvo marcado por la volatilidad y la incertidumbre en varios aspectos, con retos en materia de estabilidad fiscal y de ejecución presupuestal que impactaron los sectores de la economía, así como la ejecución de las políticas públicas. Desaceleración en el ámbito empresarial y hondas coyunturas en materia de seguridad energética en un contexto de transición.

Pese a las adversidades, la esperanza y el optimismo estuvieron siempre a la orden del día. A través de distintas acciones y activaciones nos posicionamos durante el año como los *Embajadores de la Mejor Energía*, nuestra campaña corporativa para exaltar la alegría, la resiliencia y el entusiasmo que caracterizan a los colombianos. Nos enfocamos en ofrecer lo mejor en productos y servicios para generar movimiento, transformación y progreso en las regiones.

Gracias al trabajo de cada uno de los promotores de EDS y atendedores de tiendas, operadores de nuestras plantas y aeropuertos, a nuestro equipo administrativo y al personal en Colombia, Panamá, Perú, Ecuador, honramos nuestro propósito de compañía para impulsar y movilizar a las personas, las empresas y los países donde operamos con la mejor energía.

Todos los logros y resultados que alcanzamos son la suma de la pasión y dedicación de nuestro equipo que trabaja para ser siempre la inversión más segura para nuestros accionistas, el mejor aliado para nuestros clientes, el mejor lugar para trabajar y un referente de sostenibilidad y compromiso con el progreso y el bienestar de las comunidades cercanas a nuestra operación. Cada decisión que tomamos está impulsada por nuestro deseo de generar un impacto positivo a largo plazo en todos nuestros grupos de interés.

Hoy me complace compartir con ustedes nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 y nuestros logros más relevantes en materia económica, social y ambiental, destacando:

- El EBITDA consolidado de nuestra compañía ascendió a COP 1.81 billones. Este resultado evidencia los esfuerzos que hicimos en varios frentes, buscando eficiencias en los distintos procesos, y aprovechando la generación de caja asociada a los resultados para disminuir deuda y optimizar también el costo financiero.
- Con una calificación histórica de 69 puntos, fuimos reconocidos en la última edición del Corporate Sustainability Assessment (CSA) de S&P Dow Jones como una de las empresas más sostenibles del sector. En el 2024 incrementamos en 5 puntos nuestra calificación en comparación con el año anterior.

- Construimos cinco nuevas Estaciones de Servicio (EDS) con GLP para un total de 8 en el país, consolidando nuestro liderazgo de este nuevo energético en Colombia. Cerramos el año con 25 puntos en Perú y 3 en Ecuador.
- Consolidamos la transformación digital en la red de EDS, implementando en 930 estaciones Terpel POS, y GoPass en 296<sup>2</sup>.
- Renovamos certificaciones ISO, Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional con NORSOK al 100% por segundo año consecutivo para el negocio de Aviación.
- Fortalecimos aún más nuestra oferta de servicios de conveniencia, con la apertura de 20 pizzerías Sbarro, cerrando el año con 37 pizzerías y 144 tiendas Altoque en Colombia, 27 Tiendas de Conveniencia en Perú, 14 en Ecuador y 64 en Panamá.
- El negocio de lubricantes tuvo un crecimiento significativo alcanzando un EBITDA<sup>3</sup> histórico consolidado de COP 508 mil MM, logrando el crecimiento de más de dos puntos de participación de mercado con las dos marcas de lubricantes en Colombia y cerca de un punto en Ecuador y Perú respectivamente.
- Seguimos apoyando la transición energética con la oferta de productos y servicios innovadores. Lanzamos la línea de negocio de Terpel Voltex para motos con intercambio de baterías en alianza con Gogoro. De esta forma abrimos las puertas a un nuevo esquema de movilidad y le apostamos al desarrollo de la electromovilidad en los vehículos de dos ruedas.
- Llegamos a los 3.5 millones de miembros en el programa Vive Terpel lo que nos posiciona como uno de los principales programas de Lealtad en Colombia.
- Refrendamos la calificación AAA por parte de Fitch Ratings y S&P Global.
- Logramos un puntaje histórico en el Reconocimiento Emisores – IR de la Bolsa de Valores llegando a 93,3%.
- Con Terpel Sunex pusimos en operación nuestro primer proyecto a Gran Escala (2,0 MWp de autoconsumo en Casanare). Instalamos más de 14.000 paneles solares en cuatro de las cinco regiones de Colombia, y triplicamos nuestros ingresos pasando de COP 6.9 mil MM en 2023 a COP 26 mil MM en 2024.
- Celebramos 20 años de nuestra Fundación Terpel, educando para transformar vidas. Fortalecimos las competencias básicas y de liderazgo en más de 2 millones de niños, niñas y adolescentes de zonas vulnerables del país en tres mil instituciones educativas.
- Lanzamos nuestra nueva campaña 'Terpel, Patrocinador oficial de la mejor energía'.

---

<sup>2</sup> \*Terpel Pos: solución tecnológica para cambiar la experiencia del cliente en los Puntos de Venta, mediante una gestión integral que incluye todos los negocios en sitio, logrando eficiencia para los operadores de la EDS y la incorporación práctica de nuevas soluciones.

\*\* Go Pass: medio de pago de combustible sin contacto, utilizando la tecnología RFID que permita a las EDS ofrecer a los clientes diferentes formas de pago mejorando los tiempos de atención.

<sup>3</sup> Ebitda directo del negocio.

Gracias equipo Terpel por su compromiso indeclinable y la pasión con la que trabajan. Nuestro más sincero agradecimiento también, a nuestra Junta Directiva, accionistas e inversionistas por su confianza y respaldo permanentes; a nuestros aliados por su trabajo y compromiso; a los proveedores por su destacada contribución y cumplimiento. Y, ante todo, gracias a nuestros clientes y consumidores por elegirnos para acompañarlos por tierra, mar y aire.

Los invito a leer nuestro informe y a conocer el detalle que proporciona una visión completa sobre nuestra gestión 2024.

Muchas gracias,

Óscar Bravo Restrepo  
Presidente Organización Terpel S.A

## Nuestra Historia

**1968:** nace Terpel en Bucaramanga con 20 EDS, para solucionar el problema de desabastecimiento de combustible en el departamento de Santander.

**1971-1988:** Terpel se expande a más regiones del país; comienza el negocio de Lubricantes y el negocio de Aviación. Así mismo, nacen Terpel Antioquia, Terpel Sur, Terpel Centro, Terpel Occidente, Terpel Norte y Terpel Sabana.

**1993-1997:** Terpel ingresa al negocio de Marinos. La compañía cambia por primera vez su imagen. Se establece el sol como símbolo de energía y movimiento.

**2001:** se constituye la Organización Terpel S.A con el fin de unificar procesos y políticas con direccionamiento único a nivel nacional y mantener la presencia regional contando como accionistas a los siete Terpeles.

**2004:** se crea la Fundación Terpel para acompañar a Colombia a superar uno de sus desafíos más apremiantes: la educación. El trabajo de la Fundación inició con el fortalecimiento de competencias ciudadanas en niños y jóvenes.

**2006:** Terpel se renueva y cambia su imagen. El sol se moderniza y es reflejo de la confianza, la cercanía, la fuerza y espontaneidad de la marca.

Con la compra de 65 EDS en Ecuador, la Compañía dio su primer gran paso a la expansión de sus fronteras.

**2007:** con la adquisición de la compañía panameña Corporación Nacional de Energía S.A., Terpel ingresa a Panamá con una red de 53 EDS entre propias y afiliadas.

**2008-2009:** Terpel adquiere la compañía Gazel y amplía su portafolio de servicio para entregarle a sus clientes una opción de movilidad sostenible a través del gas natural vehicular. En 2009 la marca llega a Perú con Gazel. En ese mismo año se lanza el primer informe de sostenibilidad de la Compañía.

**2010:** la Compañía de Petróleos de Chile S.A. COPEC se constituye como el accionista mayoritario de Terpel.

**2011:** Terpel se convierte en un aliado de la aviación en República Dominicana. Iniciamos operaciones en los aeropuertos: Internacional de Las Américas (Santo Domingo) e Internacional Gregorio Luperón (Puerto Plata).

La compañía se adhiere por primera vez al Pacto Global de las Naciones Unidas.

**2012:** Terpel redefinió su estrategia y estableció su foco en las personas. La compañía estableció la ruta para ser la mejor opción en servicio, infraestructura y precio para los colombianos. Este año se actualiza el modelo de sostenibilidad acorde a la estrategia.

**2013:** a partir de la premisa, 'atendemos personas y no carros', Terpel inicia la implementación de Servicios de Conveniencia, para brindar experiencias memorables a sus consumidores. Terpel ingresó al mercado público de valores con su primera emisión de bonos. En ese año se realiza la fusión entre Terpel Centro, SIE y Proenergía.

**2014:** Terpel inscribió su acción en la Bolsa de Valores y se posiciona como una de las principales empresas privadas de Colombia.

**2015:** Terpel implementó islas exclusivas para motociclistas, con diseños modernos, surtidores de última tecnología y personal con conocimiento en mecánica para motos y de esta forma ofrecer el mejor servicio a este segmento.

Hacemos la primera medición con el índice de sostenibilidad de Dow Jones.

**2016:** Terpel ingresó al listado de las empresas con mejor desempeño en sostenibilidad, en el mundo. Gracias a su avance y al desarrollo de buenas prácticas en términos económicos, sociales y ambientales, la Compañía fue incluida en el reporte anual de RobecoSAM, - el Yearbook-, la publicación más completa y reconocida sobre sostenibilidad corporativa.

**2017:** Terpel fue incluida, por segundo año consecutivo, en el reporte anual de RobecoSAM.

**2018:** Terpel adquiere el negocio de Lubricantes de ExxonMobil de Colombia, además de las operaciones de esta compañía en Ecuador y Perú. De esta forma, consolida una posición de liderazgo en la región a través de Mobil, la marca líder global en tecnologías de lubricación. Terpel cumple 50 años al servicio de los colombianos.

**2019:** por tercera vez Terpel fue incluida en el SAM\* SustainabilityYearBook2019 como una de las 10 empresas más destacadas en el mundo por su gestión sostenible en el sector retail. En este mismo año, Terpel lanzó su estrategia de movilidad eléctrica a través de su marca Terpel Voltex.

**2020:** nuevamente Terpel fue incluida en el SAM\* Sustainability YearBook, como una de las empresas más destacadas en el mundo por su gestión sostenible en el sector retail.

**2021:** lanzamos nuestro primer combustible diferenciado. Fuimos los pioneros en desarrollar y lanzar al mercado la primera gasolina Super Premium en Colombia (GT - Extra-98) Transformamos la imagen de nuestras tiendas Altoque e implementamos un nuevo modelo de servicio.

La compañía entró en el mercado de GLP y al de almacenamiento de energía en Colombia, a través de sus filiales Ampere y Stem.

Lanzamos nuestra marca propia con propósito social: Agua Madre Altoque.

Marcamos un hito en el mercado de combustibles del país con la construcción y puesta en operación de la primera EDS abierta al público de Gas Licuado de Petróleo (GLP) o autogas en Cartagena, promoviendo la masificación de su uso gracias a sus beneficios ambientales y económicos.

**2022:** inauguramos nuestro Centro de Tecnología e Innovación que brinda servicios especializados para la Industria.

Lanzamos la App Terpel Voltex como parte fundamental de la estrategia de movilidad eléctrica y un canal de ventas 100% digital y autogestionado por los usuarios.

Lanzamos nuestro programa de lealtad ViveTerpel y el App Terpel.

Definimos nuestra postura ambiental.

Llegamos a más de 100 tiendas Altoque en Colombia.

**2023:** elaboramos nuestro primer análisis de doble materialidad para considerar, tanto los impactos socioambientales sobre el entorno, como los riesgos e impactos financieros que el contexto externo pudiera tener sobre la Compañía.

Incorporamos dentro de nuestro negocio de Servicios de Conveniencia la franquicia internacional Sbarro para ofrecer nuevos productos y experiencias a nuestros consumidores.

Abrimos Fundación Terpel en Panamá

Logramos un aumento histórico en la medición de sostenibilidad del CSA de S&P de 6 puntos, evaluación que destaca nuestras prácticas ASG.

**2024:** incorporamos indicadores de compensación variable asociados a Sostenibilidad para el Comité Ejecutivo.

Iniciamos nuestra alianza con la cadena de comida Fast Casual Home Burgers.

Lanzamos la línea de negocio de Terpel Voltex para motos con intercambio de baterías en alianza con Gogoro.

Fuimos reconocidos como una de las empresas más sostenibles del mundo según la medición anual de sostenibilidad corporativa (S&P Global Corporate Sustainability Assessment).

Desinvertimos en el negocio de Combustibles de Terpel Ecuador y el negocio de EDS y tiendas de Conveniencia en Terpel Perú, para enfocarnos en la industria de Lubricantes de estos países.

Conmemoramos los 20 años de la Fundación Terpel transformando vidas a través de la calidad de la educación.

## Contexto global y nacional

En medio de tensiones geopolíticas y geoeconómicas, así como en el marco del final del ciclo económico posterior a la pandemia, la economía global registró un crecimiento del 3,2% en 2024, impulsado por las economías emergentes de Asia (5,2%) y África Subsahariana (3,8%), ritmo que contrasta con el desempeño de las economías de Estados Unidos (2,8%), la zona Euro (0,8%), Oriente Medio y Asia Central (2,4%) y América Latina - Caribe (2,4%)<sup>4</sup>.

La dinámica económica global estuvo determinada por una inflación moderada (3,5%)<sup>5</sup> y la consecuente reducción de tasas de interés por parte de los bancos centrales. Ahora bien, el relajamiento de la política monetaria ha implicado, por un lado, la emergencia de riesgos

---

<sup>4</sup> Cfr. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/fondo-monetario-internacional-preve-que-la-economia-mundial-crezca-3-3-en-2025-4039087>

<sup>5</sup> Giro en las políticas, amenazas en aumento, Fondo Monetario Internacional. Octubre 2024, disponible en: <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2024/10/22/world-economic-outlook-october-2024>

relacionados con la sostenibilidad fiscal y la estabilidad financiera, que se incrementan en un contexto de conflictividad política local, regional e internacional.

Para las economías latinoamericanas los retos no son menores, teniendo en cuenta 'el crecimiento promedio anual en la década 2015–2024 de 1%, lo que implica un estancamiento del PIB per cápita durante ese período'<sup>6</sup>. Para el 2024 esta tendencia se vio en la persistencia de retos relacionados con la reducción de la informalidad laboral (46%), la reducción de la inflación (3,4%), la disminución de los ingresos fiscales, las fluctuaciones cambiarias y el aumento de la carga por concepto de servicio de la deuda, entre otros.

La economía colombiana no ha sido ajena a este contexto global y regional. El 2024 se caracterizó por ser un año de contrastes en materia económica. La reducción de las presiones inflacionarias permitió cerrar con una inflación del 5,2%, abriendo espacio para una política monetaria expansiva. Esto derivó en la reducción de la tasa de intervención, que pasó del 12,75% al 9,5%<sup>7</sup>. Una de las principales preocupaciones, durante el 2024, fue el crecimiento del déficit fiscal, indicador que cerró en el 5,2%<sup>8</sup> por efecto de la disminución de los ingresos tributarios el 4,4% y la lenta recuperación de la economía.

En cuanto a la ocupación laboral, la tasa de desempleo en Colombia para todo 2024 se ubicó en el 10,2<sup>9</sup>%, similar a la registrada al cierre de 2023. Los sectores que dinamizaron el mercado laboral fueron la administración pública defensa; educación y atención en salud; alojamiento y servicios de comida. No obstante, la informalidad se ubicó en 55,9% al cierre de 2024.

Respecto a la inversión extranjera directa (IED), de acuerdo con el Banco de la República el 2024 cerró con una caída del 17,6% frente al acumulado en 2023 tras alcanzar USD 10.807 millones, esto es, USD 2.300 MM menos que el año anterior<sup>10</sup>.

El Gobierno Nacional termina un año complejo, en el que no logró avanzar de forma significativa en la aprobación de las reformas estructurales en materia económica, política y social. Si bien el Congreso aprobó la reforma pensional y la del Sistema General de Participaciones, hundió las reformas a la salud, educación, tributaria y política. Continúan en trámite las reformas: laboral, a la justicia y a la salud, así como la Ley de Jurisdicción Agraria.

A lo anterior se suma la no aprobación de los proyectos de Ley de Presupuesto 2025, así como la Ley de Financiamiento.

---

<sup>6</sup> Cfr. <https://www.cepal.org/es/comunicados/economias-america-latina-caribe-mantienen-un-crecimiento-se-expandiran-22-2024-24-2025#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20reporte%20de%20la,per%20c%C3%A1pita%20durante%20ese%20per%C3%ADodo.>

<sup>7</sup> Minutas BanRep: La Junta Directiva del Banco de la República decidió por mayoría reducir en 25 puntos básicos (pbs) la tasa de interés de política monetaria a 9,5%, Banco de la República. Diciembre 2024, disponible en: <https://www.banrep.gov.co/es/noticias/minutas-banrep-diciembre-2024>

<sup>8</sup> Cfr. <https://www.presidencia.gov.co/prensa/Paginas/Gobierno-confirmando-que-al-cierre-de-2024-se-cumplira-con-la-regla-fiscal-241210.aspx#:~:text=No%20obstante%2C%20insisti%C3%B3%20en%20que,de%20ellos%2077%20son%20deudas>

<sup>9</sup> Cfr. <https://www.valoraanalitik.com/desempleo-en-colombia-cerro-2024-en-102-la-misma-cifra-registrada-en-2023/>

<sup>10</sup> Cfr. <https://www.valoraanalitik.com/inversion-extranjera-en-colombia-tuvo-importante-caida-de-176-en-2024/>

Se aprobó la reforma al Sistema General de Participaciones lo que implica un aumento en el monto de los giros de la Nación a las regiones, pasando del 24% actual al 39,5% en un período de 12 años. Esta reforma profundiza el proceso de descentralización y autonomía regional, que cambiará la relación entre el Estado central y las regiones, pero impondrá aún más retos en el frente fiscal de mediano y largo plazo.

En materia de orden público, se evidenció una escalada de la violencia y el crecimiento de la capacidad e influencia de diferentes grupos armados ilegales, así como un proceso de consolidación de las rentas ilegales provenientes del narcotráfico, la minería ilegal, la extorsión, el tráfico de personas, entre otras; en departamentos como Cauca, Norte de Santander, Arauca, Putumayo, Chocó, Nariño, Caquetá, Valle del Cauca, Guaviare, Cesar, entre otros.

### Contexto sectorial

Para el sector petrolero e hidrocarburos el 2024 se vio marcado por la apuesta del Gobierno Nacional de avanzar en la Transición Energética Justa y decisiones que impactaron el uso de los combustibles fósiles, así como la exploración y explotación de pozos de gas y petróleo en Colombia. En ese contexto, persiste el reto de definir el rol de los hidrocarburos en el marco de la transición energética.

En el ámbito global, se evidenciaron cambios en los precios del crudo. El precio del petróleo Brent finalizó el año al alza, pero el balance general de 2024 es negativo, pues el crudo europeo cedió un 3,1% con respecto al precio de cierre final de 2023, de 77,04 dólares. Esto en gran medida por la elección de Donald Trump como presidente de Estados Unidos, quien ha manifestado expresamente su apoyo a la explotación de más pozos, generando volatilidad en los precios y preocupación de los inversores por exceso de oferta.

En Colombia, 'la disminución del ritmo de exploración, inversión y producción; la incertidumbre regulatoria derivada de señales mixtas sobre el futuro de nuevos contratos; y una menor generación de divisas e inversión extranjera directa en el sector (.) son dinámicas que han impactado significativamente el balance fiscal de la nación, con una notable reducción en los ingresos provenientes de los hidrocarburos, sin que se hayan desarrollado alternativas robustas para compensar dicho descenso'<sup>11</sup>.

La exploración y explotación de petróleo se ha desacelerado. De acuerdo con el informe Campetrol<sup>12</sup>, entre enero y noviembre de 2024 el promedio acumulado de taladros activos fue de 107 unidades, evidenciando una disminución del 15,9 % (20 taladros menos) frente al mismo periodo de 2023. Esta actividad ha presentado una baja del 33% desde 2022, ocasionando pérdidas de puestos laborales y una contracción importante en la producción del sector que

---

<sup>11</sup> Cfr. Óptima consultores, 2025. Balance 2024 y expectativas 2025 del sector de hidrocarburos

<sup>12</sup> Con resiliencia ante los desafíos de 2024, CAMPETROL vislumbra un 2025 lleno de oportunidades para la industria, Campetrol. Diciembre 2024, disponible en: <https://campetrol.org/2024/12/19/campetrol-vislumbraun2025/>

también se ha visto impactada por las situaciones de orden público y por el incremento en la carga tributaria para las empresas operadoras.

Por su parte, la producción y comercialización de gas promedió 968,5 millones de pies cúbicos diarios (MPCD), marcando una reducción del 9% frente al mismo periodo de 2023. En cuanto a las exportaciones de gas, se registraron USD12.689 MM de dólares entre enero y octubre, un 3,6 % menos que en 2023, afectadas por una menor producción y precios internacionales más bajos.

De acuerdo con Naturgas<sup>13</sup>, en Colombia se han convertido más de 684.000 vehículos a GNV desde el 2002. Con corte a octubre de 2024 se han convertido 32% más vehículos respecto al mismo periodo del año anterior, para un total de 23.747 vehículos.

El anuncio de Ecopetrol de tener un presupuesto de entre COP 24 y COP 28 billones para 2025 es alentador, pues cerca del 70% de ese monto estará destinado a la producción de aproximadamente 745 mil barriles por día<sup>14</sup>. Este presupuesto también tendrá una participación importante en temas relacionados con la transmisión eléctrica para ampliar la red liderada por ISA y fomentar la transición energética, apostándole a proyectos de sostenibilidad, energías renovables, eficiencia energética y biodiversidad.

El sector energético también puso en alerta la situación del sector y las millonarias deudas del gobierno con empresas públicas de energía que afectan sus finanzas y pone en riesgo la prestación del servicio para millones de personas y empresas.

Este contexto refleja que el sector también tiene el desafío de establecer un camino en temas de nuevas energías y mayor precisión frente a la hoja de ruta que define los pasos a seguir hacia la transición para garantizar la seguridad energética del país haciendo uso de las fuentes actuales.

Ejemplo de esto es la clasificación entregada por el Índice de Transición Energética (ETI) del Foro Económico Mundial que posicionó a Colombia en el puesto 35 de 120 países en función de su preparación para la transición hacia energías más limpias, superando la ubicación 39 del 2023

Esto también se ve apalancado por el balance del Ministerio de Minas y Energía que asegura que en 2024 entraron en operación 123 granjas solares, multiplicando por diez la generación de energía limpia en el país en comparación con 2022, lo que ha permitido alcanzar dos gigavatios (GW) de generación renovable solar.

---

<sup>13</sup> Cfr. Naturgas, 2025. El Gas Natural en cifras 2024.

<sup>14</sup> Ecopetrol anuncia inversiones de hasta 28 billones de pesos para 2025 y explica a cuáles proyectos irá su presupuesto, El Tiempo. Noviembre 2024, disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/ecopetrol-anuncia-inversiones-de-hasta-28-billones-de-pesos-para-2025-y-explica-a-cuales-proyectos-ira-su-presupuesto-3404712>

El Ministerio destacó la implementación de 250 comunidades energéticas y anunció el proyecto 'Colombia Solar' que llevará energía limpia a comunales barrios y veredas. Este tendrá una inversión de COP 10.000 MM y busca reducir tarifas eléctricas, democratizar la generación de energía, descarbonizar territorios y fomentar la inversión productiva, beneficiando principalmente a población de estratos 1 y 2.

El sector de movilidad también ha aportado a este avance. Las cifras de vehículos eléctricos e híbridos vendidos en el país durante 2024 casi que se duplicaron, alcanzando casi las 44 mil unidades, es decir, un incremento del 25 % de las ventas totales<sup>15</sup> de automotores en el país. De estas, 11.260 unidades corresponden a vehículos 100% eléctricos e híbridos enchufables. Para el 2030 se espera la inclusión de 600.000 vehículos eléctricos según el DNP<sup>16</sup>.

En síntesis, resulta necesario reunir esfuerzos para garantizar el avance de los proyectos e iniciativas y garantizar una transición gradual y responsable que responda a las necesidades del país. La inversión y confianza por parte de los inversionistas, los contratos diferenciados, así como políticas que fomenten la aceptación y motiven a los ciudadanos a adoptar estas alternativas son fundamentales en este proceso.

## Combustibles líquidos

Durante el año 2024 los agentes de la cadena reafirmaron su compromiso con la prestación del servicio público de abastecimiento de combustibles, así como su aporte a la seguridad energética del país. Al respecto, se destaca que los combustibles líquidos soportaron la generación térmica nacional y evitaron el riesgo de racionamiento de energía, lo que se suma a la disponibilidad y la versatilidad de estos energéticos 'para llegar a las zonas alejadas, los combustibles líquidos soportan las Zonas no Interconectadas (ZNI) del país en departamentos como Antioquia, Valle del Cauca, Cauca, Chocó y Nariño, donde las localidades dependen de los combustibles líquidos para contar con energía eléctrica continua para garantizar el desarrollo de sus actividades diarias y sus derechos fundamentales'<sup>17</sup>.

Adicionalmente, durante el 2024 se destacaron los siguientes aportes del sector de distribución de combustibles al país<sup>18</sup>:

- Las actividades de la cadena de distribución contribuyeron al 1,5% del PIB.
- Se generaron 264 mil empleos.

---

<sup>15</sup>Listado de los carros híbridos y eléctricos más vendidos en Colombia en 2024, Revista Motor. Diciembre de 2024, disponible en: <https://www.motor.com.co/industria/Listado-de-los-carros-hibridos-y-electricos-mas-vendidos-en-Colombia-en-2024-20241217-0007.html>

<sup>16</sup>Esto es lo que se espera en el 2030 con los carros en Colombia, ¿saldrán de circulación los que usan gasolina y diésel?, La República. Julio 2024, disponible en: <https://www.semana.com/nacion/articulo/esto-es-lo-que-se-espera-en-el-2030-con-los-carros-en-colombia-saldran-de-circulacion-los-que-usan-gasolina-y-diesel/202455/>

<sup>17</sup> Cfr. ACP, 2025. Informe económico: Presente y futuro de los combustibles líquidos. Contexto del sector 2024 y expectativas a 2030.

<sup>18</sup> Ibidem.

- Se invirtieron COP 2,9 billones en el fortalecimiento de la infraestructura de abastecimiento de combustibles.
- Los impuestos al consumo de gasolinas y diésel generaron ingresos fiscales de COP 5,2 billones para el gobierno central y de COP 3,9 billones para los entes territoriales y aportaron alrededor de COP 2 billones en impuesto de renta y otros gravámenes.

En ese contexto, es preciso llamar la atención sobre el impacto que ha tenido sobre la continuidad en la prestación del servicio público de abastecimiento de combustibles temas relacionados con escenarios de conflictividad social. En 2024 se registraron 147 bloqueos incluyendo el paro nacional de transportadores en el mes de septiembre, comprometiendo el suministro de aproximadamente 17 millones de galones de combustibles líquidos. Del total de bloqueos, 60 fueron a plantas mayoristas. Las principales afectaciones en términos de volumen se presentaron en Meta, Huila, Bolívar, Cundinamarca y Tolima<sup>19</sup>.

### Comportamiento de la demanda de combustibles líquidos 2024

El consumo de combustibles presentó una tendencia hacia la estabilización (347 KBD, con una variación del 0,6% respecto 2023), 'incrementos del 7% y 13% en el precio de la gasolina corriente y del diésel, una reducción del 62% en el costo fiscal de los subsidios otorgados a través del FEPC'<sup>20</sup>.

Particularmente, 'la demanda de gasolina corriente oxigenada se contrajo un 6,4%, la de extra creció un 22,1%, y el consumo de diésel y jet aumentaron 5,2% y 9,5%, respectivamente.

### Precios de los combustibles líquidos<sup>21,22</sup>

El precio de referencia de la gasolina en estación de servicio aumentó un 7%, equivalente a COP 1.021 por galón, variación moderada en comparación con el incremento del 48% en 2023, e inferior a la inflación de ese año (9,2%). Este aumento se explica por el incremento del 4,7% en el IP, las variaciones en el precio internacional y la TRM, así como por el incremento en un 11,3% del ingreso al productor de etanol.

El precio de referencia del diésel aumentó 13% equivalente a COP 1.199 por galón, por efecto de la reducción del subsidio y del aumento de otros componentes tarifarios establecidos por la CREG<sup>23</sup>.

---

<sup>19</sup> Ibidem.

<sup>20</sup> Ibidem.

<sup>21</sup> Al respecto, los otros componentes del precio (transporte, márgenes de distribución mayorista y minorista, las tarifas del impuesto nacional, impuesto al carbono y sobretasa) aumentaron con base en la variación del IPC de los últimos 12 meses correspondiente a la fecha de cálculo, conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

<sup>22</sup> Ibidem.

<sup>23</sup> Entre otros aspectos, este aumento se explica por la disminución del subsidio (fondo de estabilización de precios de los combustibles) equivalente a COP 400 por galón cada uno en septiembre y diciembre, así como a los incrementos e indexaciones del ingreso al productor del biodiésel y otros componentes de la tarifa, que la CREG hizo a lo largo del año.

## Costo fiscal del FEPC

El costo fiscal del subsidio a los combustibles a través del FEPC en 2024 estuvo cercano a los COP 8 billones, reduciéndose en un 62% respecto al año 2023, debido a una compensación promedio gasolina de COP 1.140 por galón y a un subsidio promedio diésel del \$4.720 por galón<sup>24</sup>

### Transición energética y el rol de los hidrocarburos

El 96,5% del total del parque automotor (7,3 millones de vehículos y 12,4 millones de motos) consumen gasolinas oxigenadas y mezclas diésel-biodiésel, y su crecimiento anual continúa siendo mayoritariamente (99%) en tecnologías a combustibles líquidos<sup>25</sup>. Actualmente, el 3,3% de los vehículos consumen gas y el 0,2% del total de la flota son vehículos y motos eléctricas. En el caso del transporte marítimo y aéreo las limitaciones a la electrificación son aún mayores<sup>26</sup>.

En ese contexto, se evidencian las siguientes transformaciones:

- Mezclas del 10% de etanol en las gasolinas a nivel nacional, y pilotos de mezclas voluntarias del 20% de biodiésel (1200 vehículos de carga).
- Aproximadamente 684 mil vehículos convertidos a gas. En 2024, una participación del 0,3% en las ventas totales de vehículos (2,7% en el segmento de carga pesada y 4% en buses).
- Alrededor de 50 mil vehículos híbridos (con consumo más eficiente de gasolina extra) y 20 mil vehículos eléctricos. La participación de eléctricos en el total de las ventas anuales se ha duplicado año a año, hasta alcanzar el 4% en 2024. La mayor penetración ha sido en los segmentos de livianos y carga liviana.
- 15 mil motos eléctricas. La participación en las ventas anuales de motos se ha mantenido baja alrededor del 0,3% desde 2019.
- El SAF, o combustible sostenible de aviación, es un biocombustible producido a partir de materias primas renovables como aceites vegetales, residuos agrícolas y forestales, o grasas animales. En 2024, Colombia movilizó cerca de 56 millones de pasajeros en 130 rutas internacionales y 168 nacionales. Ecopetrol inició la prueba de producción de los primeros 20 mil barriles de combustible renovable de aviación (SAF) en la refinería de Cartagena, con hasta un 5% de materias primas vegetales.

---

<sup>24</sup> Ibidem.

<sup>25</sup> Aproximadamente, de los 192 mil vehículos nuevos que ingresaron al parque en 2024 el 95,6% (incluyendo híbridos) fueron a combustibles líquidos y de las 813 mil motos nuevas el 99,7% fueron a gasolina (Informes interactivos Andemos, nov-2024, Cálculos ACP).

<sup>26</sup> Op. Cit. ACP, 2025.

# CONTRIBUCIÓN DE LOS NEGOCIOS A LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

## Organización Terpel S.A. y subsidiarias Acerca de Terpel

(2-6) Somos una compañía de origen, tradición y esencia colombiana, con más de 50 años de compromiso con el país, promoviendo su desarrollo, creciendo junto a nuestros afiliados y operando bajo estrictos estándares de ética y gobierno corporativo. Nuestro propósito es claro: impulsar y movilizar a las personas, a las empresas y al país con la mejor energía.

Lideramos la distribución y comercialización de combustibles líquidos, Gas Natural Vehicular (GNV) y Lubricantes en Colombia. En 2019, lanzamos nuestra estrategia de movilidad eléctrica, con la cual contribuimos a la transición energética, ofreciendo diversas alternativas de recarga para facilitar la migración a vehículos eléctricos.

Además de nuestra sólida presencia en Colombia, operamos en Ecuador, Panamá, República Dominicana y Perú. En Latinoamérica, contamos con una red compuesta por **2.460<sup>27</sup> EDS** y **606 Puntos de Conveniencia**, incluyendo tiendas, kioscos, foodtrucks, y autolavados. También operamos **31 plantas de abastecimiento** en Colombia. En el sector de Aviación, lideramos el mercado con operaciones en **20 aeropuertos colombianos**, y tenemos presencia en cinco aeropuertos en República Dominicana, cinco en Panamá y el principal aeropuerto de Perú. Asimismo, somos el distribuidor autorizado de lubricantes Mobil en Colombia, Ecuador y Perú.

Como un aliado estratégico del país, promovemos el desarrollo integral de las personas, capacitamos a nuestros colaboradores, contribuimos al bienestar de las comunidades vecinas y, desde hace 20 años, apoyamos el futuro de Colombia a través de los programas de calidad educativa liderados por nuestra Fundación, los cuales han beneficiado a más de **2 millones de personas**.

Con una infraestructura moderna y renovada, precios competitivos y un servicio caracterizado por la excelencia y calidez, trabajamos **para ser la marca número uno en el corazón de los consumidores**. Impulsamos país, porque somos país.

- 2.460 EDS<sup>28</sup>
- 2.056 EDS Líquidos
- 230 EDS de GNV

---

<sup>27</sup> Incluye EDS duales.

<sup>28</sup> El total de estaciones reportadas considera aquellas duales, es decir, que tienen islas tanto de líquidos como de GLP o GNV por lo cual no se deben sumar los valores reportados de manera independiente pues puede alterarse el valor total.

- 35 EDS de GLP
- 606 Servicios de Conveniencia (Incluye tiendas, kioskos y otros servicios de conveniencia).
- 663 Clientes de Industria
- 29.102 PDV Lubricantes
- 50 Puntos de carga eléctrica Terpel Voltex
- 2 Plantas de mezcla de lubricantes
- 31 Plantas de combustibles
- 5 países
- 32 Aeropuertos donde tenemos presencia

Concepto	2024 COP MM	Variación vs 2023
Ingresos totales consolidados de la compañía	36.569.101 <sup>2930</sup>	0,9%
Volumen de ventas	3.116 Millones de galones	-2,6%
EBITDA (KPI) <sup>31</sup>	1.8 Billones	21,9%
Utilidad / pérdida neta (KPI)	530.756	86,1%
CAPEX / EBITDA	27,4%	-15%
Flujo de caja sobre ventas (%)	3,3%	0,6%
Flujo de caja sobre ventas (veces)	2,3	-0,9
ROE	15,8%	5,5%

201-1. Valor económico creado, distribuido y retenido	Valor en COP MM
Valor económico creado (VEC)	36.569.101
Valor económico distribuido (VED) <sup>32</sup>	36.163.105
Gastos operacionales	1.523.212
Pago a proveedores	32.943.217
Pagos a los accionistas <sup>33</sup>	549.252
Pagos a gobiernos	552.776

<sup>29</sup>

<sup>30</sup> Los resultados incluyen la operación de Terpel Comercial Ecuador

<sup>31</sup> cifras 2023 incluyen efecto niif15

<sup>32</sup> Pagos realizados a terceros por componentes de productos, instalaciones y servicios adquiridos. Se incluyen también alquileres de propiedades, tasas de licencias, pagos de facilitación (ya que tienen un claro objetivo mercantil), regalías, subcontratación de trabajadores, costos de capacitación de los empleados (cuando se empleen formadores externos) o equipos de protección para empleados.

<sup>33</sup> Dividendos a los accionistas. Pagos de intereses a los proveedores de crédito. Se incluye toda clase de deuda y préstamos (no solo a largo plazo), así como los pagos atrasados de dividendos a los accionistas preferentes. Corresponde a pagos de dividendos, accionistas y gastos financieros, de acuerdo con la definición del GRI.

Inversión en la comunidad	11.327
Salarios y beneficios sociales	583.321
<b>Valor económico retenido (VER) (VEC-VED=VER)</b>	<b>405.996</b>

## Organización Terpel Colombia en Cifras

2024	Totales
Volumen de ventas EDS líquidos	1.738 millones de galones
Participación de mercado EDS líquidos	43,7%
Decrecimiento en ventas EDS líquidos	-2,4%
Volumen de ventas GLP	926 mil galones
Crecimiento en ventas GLP	114%
Volumen de ventas GNV	61,6 millones de galones <sup>34</sup>
Participación de mercado GNV	47% <sup>35</sup>
Crecimiento en ventas GNV	3,6%
Volumen de ventas Aviación	358,8 millones de galones
Participación de mercado Aviación	
Crecimiento en ventas Aviación	7%
Volumen de ventas Marinos	15,8 millones de galones <sup>36</sup>
Participación de mercado Marinos	9%
Decrecimiento en ventas Marinos	-6,5%
Volumen de ventas Industria	152,4 millones de galones
Participación de mercado Industria	20,7%

<sup>34</sup> Incluye EDS GNV Públicas y privadas (EDS dentro de las operaciones de clientes). Volumen de ventas en GNV públicas: 56,8 Millones de galones.

<sup>35</sup> Corresponde solo a las EDS GNV Públicas.

<sup>36</sup> Cumplimiento 112%

<b>Decrecimiento en ventas industria</b>	-13,2%
<b>Volumen de ventas Lubricantes<sup>37</sup></b>	26,7 millones de galones
<b>Participación de mercado lubricantes</b>	
<b>Crecimiento en ventas</b>	3,3%
<b>Volumen de ventas Servicios de conveniencia</b>	135.957 Millones de pesos
<b>Participación de mercado Servicios de conveniencia</b>	5,8%
<b>Crecimiento en ventas Servicios de conveniencia</b>	15%
<b>Volumen de ventas Voltex</b>	1.404 KW/h
<b>Crecimiento en ventas Voltex</b>	200%

<b>EDS Líquidos</b>	2.056
Propias	285
Afiliadas	1.771
<b>Servicios de conveniencia<sup>38</sup></b>	<b>415</b>
Tiendas Altoque	144
Kioskos Deuna	245
Autolavados Ziclos	15
Montallantas	1
Puntos Sbarro	37
Puntos Home Burgers	2
Aeropuertos atendidos	20
Puertos atendidos	15
Plantas de abastecimiento	31
Estaciones de GNV	208
Estaciones de GLP	8
<b>Puntos de recarga movilidad eléctrica – Voltex</b>	<b>38</b>
En EDS	24
Para clientes industriales	10
Fuera de EDS	4

<sup>37</sup> Incluye refrigerantes

<sup>38</sup> Los puntos de Sbarro y Mimos se encuentran dentro de las tiendas por lo cual no se debe duplicar al momento de totalizar los Servicios de Conveniencia, salvo 8 Sbarro fuera de EDS.

Puntos de recarga de baterías - Gogoro	12
<b>Empleados Terpel y filiales</b>	<b>4.374</b>
Organización Terpel	1.589 <sup>39</sup>
Terpel Exportación	3
Terpel Energía	8
Fundación Terpel	6
Masser	2.768
Empleos indirectos <sup>40</sup>	18.000

### Organización Terpel Colombia - Cifras financieras

<b>Valor económico creado (VEC)</b>	<b>27.191.912</b>
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>26.844.345</b>
Gastos operacionales	893.811
Salarios y beneficios a empleados	346.520
Pago a proveedores	24.822.892
Pagos a los accionistas	332.037
Pagos a gobiernos	439.982
Inversiones en la comunidad	9.104
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>347.566</b>

### Dónde estamos ubicados en Colombia

Nuestra organización cuenta con una presencia significativa a nivel nacional, estructurada en siete regionales principales: Norte, Sur, Occidente, Centro, Sabana, Antioquia, Bucaramanga y nuestra Dirección General. Cada regional abarca diferentes departamentos, donde operamos a través de estaciones de servicio (EDS), plantas y centros de operación.

#### Regional Norte:

Atlántico, Bolívar, Córdoba, Magdalena, Sucre, Guajira.

#### Regional Bucaramanga:

Arauca, Casanare, Norte de Santander, Santander, Sur de Bolívar, Sur del Cesar.

#### Regional Sabana:

Amazonas, Boyacá, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Meta, Vaupés, Vichada.

<sup>39</sup> No incluye empleados temporales

<sup>40</sup> Incluye promotores, administradores y anfitriones. Cifra de inscritos en Pits.

**Regional Sur:**

Caquetá, Huila, Putumayo, Tolima.

**Regional Occidente:**

Cauca, Nariño, Valle del Cauca.

**Regional Centro:**

Caldas, Quindío, Risaralda.

**Regional Antioquia:**

Antioquia, Chocó.

Estas regionales nos permiten atender las necesidades de nuestros clientes y garantizar una operación robusta en todo el país.

**Nuestra estrategia**

Tenemos el propósito corporativo de impulsar y movilizar a las personas, a las empresas y al país con la mejor energía. Para 2025, queremos contar con un equipo altamente inspirador, ser la marca N.º1 en servicio y reconocida como un aliado estratégico para el país, enmarcando nuestras actuaciones en los valores de integridad, respeto y confianza.

Nuestra filosofía está centrada en atender personas, no vehículos, generando experiencias memorables en todas nuestras líneas de negocio a través de tres pilares fundamentales:

**1. Mejor Servicio:**

Ponemos a las personas en el centro de nuestra operación, ofreciendo un servicio excepcional que nos permite trascender como compañía y ocupar un lugar especial en el corazón de nuestros clientes.

**2. Mejor Infraestructura:**

Contamos con una oferta integrada de servicios que va más allá del tanqueo. Desarrollamos estaciones modernas con espacios cómodos y seguros, que incluyen:

- Baños limpios y disponibles 24/7 para la comodidad de los usuarios.
- Servicios de conveniencia con las marcas Altoque & Sbarro, que ofrecen paradas agradables en el camino.
- Autolavados Ziclos diseñados para un lavado rápido y eficiente.
- Kioscos Deuna
- Islas exclusivas para motociclistas, con servicios especialmente diseñados para ellos.

**3. Precios Competitivos:**

Ofrecemos los precios más competitivos en los entornos donde operamos.

Este marco estratégico se adapta a cada una de nuestras líneas de negocio, asegurando que su gestión esté alineada con los principios organizacionales que nos definen como compañía.

## **NUESTRA PRESENCIA EN COLOMBIA**

### **PORTAFOLIO Y OPERACIONES DE CALIDAD**

(3-3). Satisfacer las necesidades de movilidad de los consumidores con todos los energéticos disponibles en el mercado, mientras ofrecemos una experiencia de servicio memorable, es el motor que nos impulsa día a día como organización. <sup>41</sup>

Garantizar un portafolio de alta calidad nos posiciona como una marca relevante, capaz de conquistar la preferencia de nuestros clientes, fortalecer nuestra reputación y promover un crecimiento empresarial a largo plazo.

Nos enorgullece ser la única compañía en el país que ofrece acceso a todas las fuentes de energía necesarias para la movilidad: combustibles líquidos, Gas Natural Vehicular (GNV), energía eléctrica, Gas Licuado de Petróleo (GLP) y una completa gama de Servicios de Conveniencia, lubricantes y servicios para la industria, los segmentos de aviación y Marinos, materializando nuestra diversificación y capilaridad. Esta versatilidad nos permite construir relaciones sólidas con nuestros clientes y consolidar su fidelidad hacia nuestra marca. Los retos que enfrenta el sector energético nos llevan a operar bajo un modelo de eficiencia y responsabilidad ambiental, asegurando que cada producto y servicio que ofrecemos contribuya a un futuro más sostenible.

La tecnología y la transformación digital son pilares fundamentales para la experiencia de nuestros clientes y consumidores, diferenciándonos en el mercado y permitiéndonos adaptarnos con agilidad a los cambios del entorno, siempre con eficiencia y confiabilidad.

Ubicar a las personas en el centro de nuestras decisiones guía nuestras acciones e iniciativas en cada línea de negocio, asegurando que ofrecemos productos y servicios innovadores que respondan a sus expectativas. Además, contamos con programas de lealtad y recursos especializados que garantizan el cumplimiento de nuestra promesa de valor, fortaleciendo así nuestra posición en todos los segmentos que atendemos.

## **1. Operación de combustibles**

### **1.1. Estaciones de Servicio (EDS)**

---

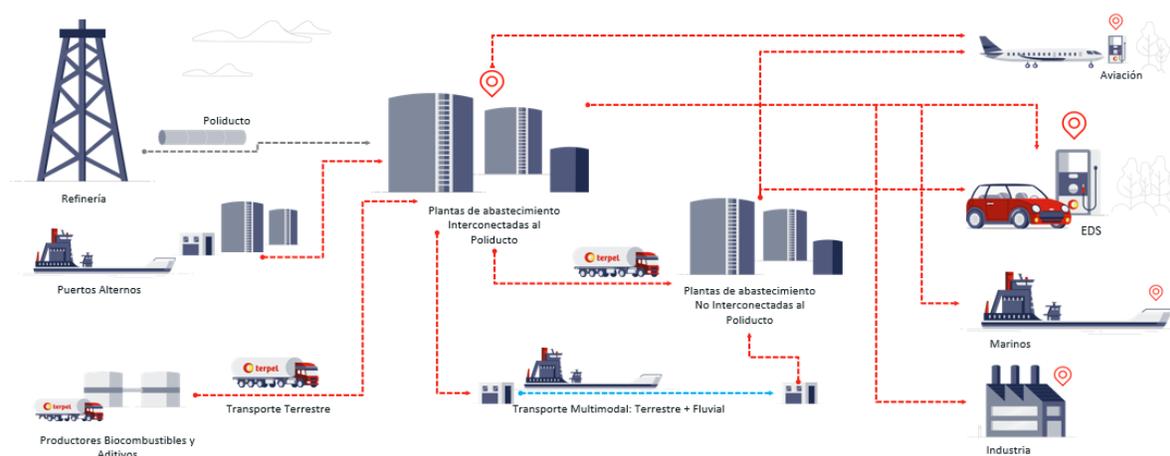
<sup>41</sup> los ingresos de las actividades desarrolladas por Terpel no se reciben de manera estacional, cíclica u ocasional. Conforme a la información contenida en los estados financieros presentados en este informe, se evidencia que la naturaleza de los ingresos de la compañía corresponde a actividades operativas continuas propias del objeto social de la entidad.

Nuestra red de estaciones de servicio se distingue por ser la de mayor cobertura en todo el país, comprometida con ofrecer experiencias memorables a clientes y consumidores. Con EDS modernas, combinamos infraestructura de calidad, precios competitivos y un servicio rápido y cálido que nos posiciona como referentes en el mercado. Esta oferta se complementa con una robusta red de servicios de conveniencia, diseñados para agregar valor y facilitar la vida de nuestros usuarios en cada visita.

Desarrollamos un modelo operativo que integra estaciones propias, gestionadas por terceros bajo contratos de franquicia, y estaciones afiliadas, administradas por empresarios independientes que comparten nuestros principios de ética, transparencia y profesionalismo.

Este enfoque nos permite trabajar de la mano con 18.000<sup>42</sup> promotores en todo el territorio nacional, –quienes son el eje fundamental de nuestro servicio– y así consolidar nuestro liderazgo y mantener los más altos estándares de calidad en cada punto de contacto.

## CADENA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS COLOMBIA



Cifras	2024
No. De EDS Líquidos	2.056 EDS
Propias	285
Afiliadas	1.771
Volumen de ventas (millones de galones)	1.738
Decrecimiento en ventas (%)	-2,4%
PDM (%)	43,7%

42 Incluye promotores, administradores y anfitriones.

Conoce los territorios donde tenemos presencia con nuestras EDS, en el siguiente enlace: <https://www.terpel.com/estaciones-de-servicio/programa-tus-paradas>

### **Ofrecemos un precio competitivo**

El precio del combustible en Colombia es regulado por el Ministerio de Minas y Energía. Procuramos que este precio sea competitivo de acuerdo con cada micro mercado, garantizando que cubra los costos y gastos de la estación, generando una utilidad razonable.

El margen mayorista y minorista es regulado por la Comisión de regulación de energía y Gas – CREG– bajo las siguientes resoluciones:

- Margen Mayorista Resolución 41278 del 2016: se incrementa en junio de cada año conforme al IPC.
- Margen Minorista Resolución 40191 del 2019: se incrementa, anualmente en febrero conforme al IPC

Llegamos adonde otros no llegan y ofrecemos a nuestros clientes y consumidores el mejor servicio, calidad de productos e infraestructura posible. En este sentido, durante 2024 realizamos obras significativas para brindar la mejor experiencia a nuestros clientes en todo el territorio nacional.

### **Red de EDS franquicias**

El programa de franquicias es el único programa en Colombia para la operación de EDS propiedad de Terpel. Tiene como objetivo que nuestros aliados puedan explotar sus capacidades, administrando una estación de servicio bajo la marca Terpel, dichos requerimientos son:

- Empresarios independientes
- Implementar la estrategia competitiva
- Rentabilizar el Activo
- Ganancias por incrementales

### **Nuestra Red de EDS afiliadas**

Está conformada por aquellas EDS de combustibles líquidos propiedad de un tercero, que operan bajo la marca Terpel, a través de un contrato de concesión y distribución, para la distribución de combustible y otros productos que le suministre Terpel bajo el sistema de compra para la reventa. Esta condición va apalancada con la adquisición de todos los atributos de la propuesta de valor que desde Terpel contemplamos y le entregamos al aliado para el debido manejo de la estación.

Como parte de nuestra propuesta de valor, contamos con un portafolio de incentivos, en el que hemos desarrollado programas y servicios que generan rentabilidad, fidelización y

transformación social, creando una marca diferenciadora y competitiva en el mercado. Ofrecemos incentivos económicos, de reconocimiento, de fidelización, social y de bienestar.

### Principales iniciativas desarrolladas

- Abrimos 9 nuevas EDS propias y afiliamos 33, destacando la **inauguración de la icónica EDS El Sol**. Este proyecto representa el hito más relevante en la historia de Terpel, consolidándose como un símbolo de innovación en nuestra red. La EDS El Sol cuenta con una infraestructura de vanguardia que incluye 7 islas, una tienda Altoque con punto de pizza Sbarro, y Home Burgers, estaciones de electromovilidad y paneles solares, además de una oferta integral de nuestro portafolio de producto y servicios.
- Pusimos en marcha la estrategia de **venta cruzada en nuestras EDS** (Tiendas, Lealtad y EDS, implementando esta estrategia en 130 EDS, combinando los negocios de combustibles y tiendas de conveniencia.
- Pusimos en operación la **planta Ayacucho como puerto alternativo** para el manejo de combustibles. Este proyecto optimiza la utilización de una infraestructura previamente inactiva y genera una remuneración por el servicio de habilitación y operación de estas instalaciones. Además, incluye la marcación del producto para su entrega a otros distribuidores mayoristas, siguiendo las indicaciones de Ecopetrol, fortaleciendo así la continuidad y flexibilidad de la cadena de suministro.
- **Accedimos a mayor capacidad de almacenamiento en Nariño (Chachagüí)**, como parte de un proyecto estratégico en el manejo de combustibles. Para este propósito, suscribimos un contrato de arriendo de capacidad de almacenamiento con la empresa Petronar, acordando realizar inversiones en calidad de pago anticipado para habilitar y certificar la infraestructura de su planta y ponerla en operación.
- En 2024 tuvimos **avances significativos en la transformación digital en la red de EDS**, superando las 956 dentro del sistema Terpel POS en nuestro ecosistema de Red Virtual; habilitamos GoPass en 296 estaciones y avanzamos en el desarrollo de varias soluciones de servicio y funcionalidades del mundo Fintech que estaremos desplegando en 2025.
- Por otro lado, frente a un escenario complejo donde el mercado de las gasolinas decreció 6% en el año, para contrarrestar el impacto en nuestro negocio, **impulsamos la venta de Extra GT98** a través de la campaña *¡Desata el poder de tu EDS con Terpel Extra GT98!*, que otorgó incentivos por COP 322 MM a estaciones afiliadas por su buen desempeño, lo que nos permitió ganar 1.6 puntos en participación de mercado en ese producto.

### Empresarios RET

Red de Empresarios Terpel –RET– es el programa de Terpel que afianza la conectividad y confianza entre Terpel y sus aliados. A través de este programa fortalecemos el relacionamiento y la comunicación con nuestros empresarios por medio de espacios de formación, integración e innovación, orientados a suministrar herramientas que generan valor para el consumidor en el marco de la licencia de marca que existe entre nosotros.

Durante 2024, llevamos a cabo las siguientes actividades para generar espacios y conectar con nuestros aliados e impulsar nuestra propuesta de valor:

- **Muestras comerciales:** Participamos en dos muestras comerciales donde se tuvo presencia con 24 stands que mostraban todas las bondades de la propuesta de valor que Terpel como marca le ofrece a la red de estaciones, entregando programas y servicios que generan rentabilidad, fidelización y transformación social, creando una marca diferenciadora y competitiva en el mercado. En este espacio contamos con una participación de más de 200 aliados.
- **Travesía RET – EDS Confiable:** Desarrollamos Travesía RET, un espacio para compartir y afianzar los conocimientos en materia de operación segura, aprendiendo de manera didáctica que es una EDS Confiable, con el objetivo de entregar herramientas a los aliados y operadores que les permitieran asegurar la operación adecuada de la EDS. Este año contamos con una participación de 17 aliados, entre promotores, administradores y dueños de estación.
- **Programa 'Desarrollando Habilidades':** Programa fue diseñado para Terpel como un simulador que perfecciona y acelera el pensamiento estratégico hacia la innovación con técnicas de emprendimiento y creando situaciones propias de la alta dirección, ofreciéndoles herramientas para que nuestros empresarios identifiquen nuevas oportunidades y las puedan aplicar a sus negocios. Este año contamos con la participación de 37 aliados.

**Creemos de la mano de nuestra red:**

Principales cifras	
Empresarios que hacen parte de la RET	2.056
Ruedas de relacionamiento realizadas	2
Empresarios asistentes a Ruedas de Relacionamiento	250
Asistentes a los talleres para reforzar conocimientos sobre programas de Terpel: Travesía RET – EDS Confiable	17
Empresarios Asistentes a Reuniones Nacionales Líderes RET	25

Asistentes al diplomado – Programa 'desarrollando habilidades'	37
--	----

## 1.2 Gas Natural Vehicular – GNV

Por casi 40 años, Terpel ha trabajado en la promoción del uso del Gas Natural Vehicular (GNV) como una opción de combustible para transportadores, tanto pequeños como grandes, en todo el país. Impulsamos la conversión de vehículos a GNV y nos posicionamos como un aliado clave para sistemas de transporte y flotas sostenibles.

Nuestra red de estaciones de Gas Natural Vehicular (GNV) de Gazel, nos permite movilizar personas y empresas reduciendo la emisión de cerca de 400 mil toneladas de CO2 al ambiente. Actualmente en el país 1.400 vehículos pesados y 180.000 vehículos livianos utilizan esta alternativa.

Cifras de negocio	Total
Volumen de ventas	61,6 millones de galones <sup>43</sup>
Participación de mercado	47% <sup>44</sup>
Crecimiento en ventas	3,6%
No. de EDS con GNV	208
No. de nuevas EDS con GNV	3

El GNV:

- Emite 50% menos CO2
- Reduce en 99% las emisiones de material particulado y óxidos de azufre
- Disminuye la emisión de óxido de nitrógeno en un 75%
- Es una opción más económica frente a la gasolina

**Seguimos siendo la preferida por los consumidores de GNV.**

### Impacto de factores externos en la asequibilidad del gas

(IF-GU-240a.4). A pesar del sobresaliente desempeño del negocio, durante el 2024, enfrentamos desafíos provenientes de variables externas, que incidieron en el flujo de nuestra operación. Enfrentamos restricciones en la disponibilidad de gas debido a fenómenos de sequía, lo que ocasionó interrupciones en el suministro de nuestros contratos por lo que nos

<sup>43</sup> Incluye EDS GNV Públicas y privadas (EDS dentro de las operaciones de clientes). Volumen de ventas en GNV públicas: 56,8 Millones de galones.

<sup>44</sup> Corresponde solo a las EDS GNV Públicas.

vimos obligados a comprar gas, con el objetivo de mantener el suministro en nuestras EDS y satisfacer así la demanda de nuestros clientes. El gas importado tiene un costo 4 veces más alto que el gas nacional, lo cual encareció significativamente su precio, sin embargo logramos mantener el suministro estable para atender a nuestros clientes.

Estos factores incrementaron el precio de la molécula, disminuyendo la competitividad del GNV frente a la gasolina corriente, que había alcanzado unos niveles máximos al inicio del año, reduciendo el ahorro percibido por los clientes y disminuyendo el volumen de venta. A pesar de estos riesgos, identificamos oportunidades en el mercado, ya que la inestabilidad permitió un crecimiento acelerado de alternativas como el AutoGLP, donde también mantuvimos nuestro liderazgo.

### **Gestión Integral de Infraestructura y Seguridad en nuestra Red de GNV –Gazel**

(IF-GU-540a.4). En Organización Terpel, garantizamos la seguridad e integridad de nuestra infraestructura en la red Gazel a través de un robusto programa de mantenimiento en EDS. Implementamos rutinas preventivas y correctivas en todas las estaciones, asegurando un suministro exacto y confiable de gas natural vehicular. Aplicamos buenas prácticas en la gestión de activos para minimizar riesgos de accidentes, extender la vida útil de la infraestructura y mantener una operación eficiente y segura en todo momento.

Para mitigar riesgos y fomentar la preparación ante emergencias, ejecutamos actividades específicas como rutinas de mantenimiento alineadas con las obligaciones legales en las estaciones de servicio, inspecciones programadas que garantizan la disponibilidad y óptimo desempeño de los equipos, y mantenimiento preventivo basado en las horas de servicio de los equipos GNV, asegurando su eficiencia y operación segura. Además, contamos con cuadrillas técnicas capacitadas para atender cualquier emergencia que pueda surgir en nuestras estaciones.

La salud y seguridad humana son una prioridad en nuestras operaciones. Por ello, todos los contratistas están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas en el *Manual de Contratistas Terpel*, un documento clave que asegura estándares de operación seguros en nuestras estaciones.

Asimismo, identificamos oportunidades financieras relacionadas con la gestión de nuestra infraestructura, como la contratación de personal especializado mediante procesos competitivos, el reemplazo de activos que han cumplido su vida útil y la optimización de las rutinas de mantenimiento preventivo. Estas medidas nos permiten reducir fallas correctivas, mejorar la eficiencia y asegurar costos competitivos para la Organización.

### **Conversión de vehículos**

Durante 2024 tuvimos un crecimiento del 13% en el número de conversiones realizadas a nivel país, producto de la competitividad que tiene el GNV frente a la gasolina corriente, que durante buena parte del año estuvo en niveles superiores al 40%. En las EDS de nuestra red de GNV, atendimos a más de 163.000 vehículos consolidando nuestra posición de líderes en el mercado de Gas Natural Vehicular en Colombia con una participación de mercado del 47,3%.

No. total de vehículos convertidos a GNV	26.413 <sup>45</sup>
No. total de conversiones fidelizadas	6.430

### Principales iniciativas desarrolladas

- **Las ventas en las EDS públicas de GNV, presentaron un crecimiento del 3.4% vs el 2023, con más de 177 millones de m<sup>3</sup> vendidos en el año, atendiendo a más de 175.000 clientes diarios.**
- **Entraron en operación tres nuevas EDS de Corredores Verdes:** EDS Melany en el municipio de Puerto Salgar, EDS Palmas de Aguachica, Cesar y EDS EL Diamante en Bosconia. Estas EDS reforzaron nuestra presencia en los distintos corredores de carga del país, permitiéndonos garantizar a nuestros clientes del segmento pesado dedicado a GNV, contar con abastecimiento de gas en sus recorridos en EDS especializadas para atender dicho segmento.
- **En el 2024 acompañamos a nuestros clientes con campañas encaminadas al incremento de puntos por sus tanqueos, generando la posibilidad de redimir premios como bonos de gas, y productos de Altoque a través del programa Vive Terpel, de una manera más rápida.**
- **Para las EDS y clientes desplegamos las Caravanas Gazel en ciudades como Cali y Armenia, otorgando premios inmediatos como electrodomésticos y productos de tecnología por sus tanqueos, premiando su fidelidad. A su vez las EDS y clientes de gas, se vieron beneficiadas por las campañas de la *Tanqueada de tu vida* que entregó más de COP 1.000 MM de premios en combustible.**

### 1.3 Gas Licuado de Petróleo – GLP

La oferta de combustibles de bajas emisiones de Terpel para la movilidad se complementa con una apuesta decidida por el despliegue al público de puntos de abastecimiento de Gas Licuado de Petróleo (GLP). El GLP, proviene de la mezcla de propano, butano y otros gases en menor

<sup>45</sup> Cifra acumulada estimada.

proporción y se caracteriza por su alto rendimiento, bajo costo y emisiones reducidas de partículas contaminantes. Al ser catalogado como un combustible de transición, se ha convertido en una fuente energética ampliamente utilizada en el mundo. De esta forma, Terpel como un Aliado País, sigue impulsando el desarrollo de Colombia y su futuro sostenible, a través de un portafolio integral de productos y servicios.

Cifras de negocio	Total
Volumen de ventas	926 mil galones
Crecimiento en ventas	114%

El GLP:

- Emite 81 % menos de material particulado
- Emite 20 % menos de Co2 que un vehículo que funciona con gasolina.
- Generar un ahorro aproximado del 25 % con respecto a la gasolina corriente.
- Otorga al vehículo una autonomía similar a la de la gasolina corriente.

### Principales iniciativas desarrolladas:

- Abrimos 7 nuevas EDS de GLP. Contamos con más de 2.000 clientes en las tres ciudades donde tenemos presencia. Generamos ahorros a los usuarios en el consumo de combustible mensual, de entre el 20 y el 25% en promedio, permitiéndoles desplazarse a su vez, con un combustible que emite un 20% menos de emisiones de Co2 que la gasolina y 81% menos de material particulado que la gasolina, siendo un combustible más amigable con el medio ambiente.

## 1.4 Combustibles para la industria

A través de la red de plantas de abastecimiento y aliados estratégicos comerciales (Comercializadores industriales y Opein), atendemos diferentes sectores de la industria como: agroindustria, petróleo, minería, construcción y transporte; como aliado país contribuimos en la generación de energía eléctrica en zonas no interconectadas. Mediante el conocimiento en canasta energética y las necesidades de nuestros clientes ofrecemos un portafolio integral que además de Diesel, incluye Fue Oil, Gas, Energía y Lubricantes. Conocemos a fondo las operaciones de cada sector y brindamos soporte personalizado con un equipo experto en la eficiencia energética que garantiza mejoras en la productividad, control de la operación y el correcto manejo del medio ambiente.

Adicionalmente ofrecemos servicio de operación outsourcing mediante el cual administramos y controlamos el combustible en las operaciones internas, generando beneficios para nuestros clientes en aumento de la productividad (eficiencia operacional: Control de inventarios, flujo de caja inventario y analítica de datos) y sostenibilidad (Perdurables en el tiempo: conocimiento de la operación segura, ambientalmente responsable y normatividad aplicable).

Cifras de negocio	Total
Volumen de ventas	152,4 millones de galones <sup>46</sup>
PDM	20,7%
Decrecimiento en ventas	-13,2%

### Rumbo Terpel

Rumbo es la solución de movilidad inteligente que optimiza la productividad de los clientes de flotas vehiculares. Busca contribuir en la administración y control del suministro de combustibles líquidos, GNV y Urea.

Dentro de las iniciativas más relevantes de Rumbo durante el 2024 tenemos:

**Caravana Rumbo – Pits:** nuestro propósito es educar y sensibilizar a nuestros prestadores de servicio en los puntos de venta sobre la importancia del cumplimiento del protocolo de atención al cliente rumbo. En 2024 entrenamos a 3.900 personas de 725 EDS.

- Habilitamos dentro del portafolio de productos, el suministro de Urea, con el objetivo de atender los vehículos Euro V, y Euro VI.

### Industria Limpia<sup>47</sup>

A través de Industria Limpia transferimos el conocimiento que por más de 50 años hemos adquirido, especializándonos en el manejo, control y administración de combustibles. Por esto en Industria Limpia encontraran a su disposición los diferentes módulos certificables para su aplicación en cada operación con el objetivo de promover la productividad, el control de la operación y el correcto manejo del medio ambiente.

Los principales resultados durante el 2024 fueron:

- Capacitamos 63 clientes con 395 participantes certificados en los 4 módulos de Industria Limpia, impactando a más del 40% de nuestros clientes.
- Planteamos soluciones de infraestructura liviana para la mediana y la pequeña industria, facilitando el cumplimiento normativo del almacenamiento de combustible por parte de nuestros clientes.

<sup>46</sup> Excluye GNV

<sup>47</sup> Los ítems de industria limpia presentados en años anteriores se incluyen en la cifra del programa.

- Continuamos fortaleciendo nuestra presencia en el territorio nacional gracias a nuestros aliados estratégicos, el canal de comercializadores industriales, llegando a 246 destinos.
- Siendo la eficiencia energética uno de nuestros pilares en las operaciones de nuestros clientes, continuamos con el servicio de operación outsourcing.

## 2. Combustible de Aviación y Marinos

### 2.1 Combustible de Aviación

Cifras de negocio	Total
Volumen de ventas	358,8 Millones de galones
Crecimiento en ventas	7%
Aeropuertos atendidos	20 aeropuertos en Colombia 5 en República Dominicana 5 en Panamá 1 en Perú.
Clientes en la región	243

El negocio de Aviación se distingue por operar bajo los más altos estándares nacionales e internacionales, garantizando la máxima calidad en los combustibles, la seguridad en cada procedimiento y un compromiso activo con el cuidado del entorno que rodea nuestras operaciones.

En este contexto, la operación de Aviación de Terpel se adapta constantemente a las necesidades tecnológicas y logísticas de la industria, manteniéndose a la vanguardia de sus exigencias.

Proveemos combustible para aeronaves de distintos segmentos, incluyendo transporte de pasajeros, carga, comercializadores y traders, aviación general y entidades oficiales. Para ello, contamos con una red estratégica que conecta a Latinoamérica y el Caribe con el resto del mundo, con 31 aeropuertos en cuatro países de la región (Colombia, República Dominicana, Panamá y Perú).

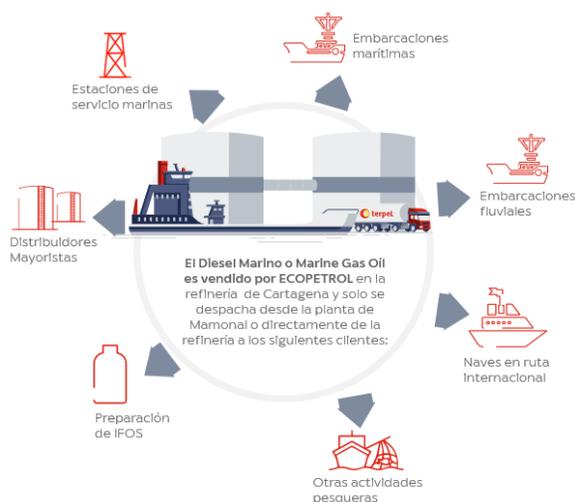
En Terpel entendemos que la operación aérea nunca se detiene, y por ello, nuestro compromiso es garantizar un suministro continuo y sincronizado de combustible, asegurando que las operaciones de nuestros clientes fluyan sin contratiempos. Este enfoque, combinado con soluciones comerciales integrales, nos posiciona como un aliado estratégico para todas las empresas del sector.

Ubicamos al cliente en el centro de nuestras decisiones. Esto nos impulsa a ofrecer un servicio que trasciende el simple abastecimiento de combustible, brindando una experiencia diferenciadora y memorable. Nuestro equipo humano, caracterizado por su experiencia, disciplina y profundo conocimiento, está siempre dispuesto a comprender a fondo las operaciones y necesidades de nuestros clientes, apoyándolos en su crecimiento.

### Principales iniciativas desarrolladas:

- 92 clientes del negocio de Aviación (50 en Colombia y 42 en República Dominicana) culminaron los 10 módulos de la **Escuela de Combustibles de Aviación Terpel -ECAT a través de los cuáles** compartimos nuestro conocimiento y buenas prácticas.
- Cerramos nuevas negociaciones con clientes, incrementando el volumen mensual en 5 millones de galones.
- Como parte del atributo de red de nuestra propuesta de valor, ampliamos el portafolio de productos en los aeropuertos donde comercializamos.
- Aseguramos el cumplimiento del Sistema de Gestión Integral Comercial y de Operaciones del Negocio y ratificamos las certificaciones ISO, Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, en las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, obteniendo un resultado de cero no conformidades y una calificación Norsok de 100% para el periodo 2024-2025.
- Con el fin de optimizar los tiempos de atención a clientes y disminuir la exposición a riesgos por integridad de la información, desarrollamos e implementamos la aplicación Flight Control. Esta herramienta revolucionó la forma de disponibilizar la información, agilizando los procesos y garantizando suministros correctos.
- Contribuimos a la creación de la Hoja de Ruta del Combustible SAF, una iniciativa conjunta del Gobierno, la Aerocivil y el sector privado, cuyo objetivo fue posicionar a Colombia como un referente regional en la lucha contra el cambio climático. Desde nuestro negocio, fomentamos la producción, distribución y uso de SAF para avanzar hacia la descarbonización de la industria de aviación.
- Algunos clientes adquirieron más de 2.000 toneladas carbono a través de Terpel, lo que permitió neutralizar varios miles de galones durante 2025. Esto representó una nueva línea de negocio para nuestro equipo y generó ingresos adicionales a la venta de combustible de aviación.

## 2.2 Combustible marino



Nos especializamos en abastecer combustible marino a barcos cargueros, dragas, remolcadores y equipos offshore que arriban a los puertos de Colombia.

Prestamos servicios a las principales sociedades portuarias del país y somos parte de la International Bunker Industry Association (IBIA), una organización que representa a la industria global de bunkers. Disponemos de la mayor capacidad de almacenamiento de diésel marino en Colombia y garantizamos entregas seguras mediante vehículos especializados o barcasas, siempre respaldados por certificaciones de calidad que garantizan la excelencia en nuestros procesos.

El diésel marino o Marine Gas Oil que distribuimos es producido por Ecopetrol en la refinería de Cartagena y se despacha desde la planta de Mamonal o directamente desde la refinería para su distribución.

Cifras de negocio	Total
Volumen de ventas	15,7 millones de galones <sup>48</sup>
PDM	9%
Decrecimiento en ventas	-6.5%
Puertos atendidos	15 9 puertos marítimos entregando en 22 terminales marítimas 6 puertos fluviales entregando en 11 muelles fluviales
Clientes internacionales	5

<sup>48</sup> Con un cumplimiento del 112%.

Ventas clientes internacional	1.658,91 GLNS
Volumen de ventas de clientes internacionales	11%
Clientes atendidos	29

### Principales iniciativas desarrolladas:

- Con nuestro carro de transferencia, integramos un sistema de bombeo que nos permite mejorar la eficiencia de los tiempos de entrega de combustible a las embarcaciones que atendemos.
- Ampliamos las entregas de combustible marino a varios puertos adicionales en Bolívar.
- Se neutralizaron más de 1,5 millones de galones de impuesto al carbono durante el 2024.

## 2. Operación de Lubricantes

Proveemos lubricantes y servicios de lubricación a lo largo de todo el territorio colombiano. Desde 2018, ponemos a disposición de nuestros clientes una amplia y completa gama de productos marca Mobil y Terpel, diseñados tanto para el sector automotriz como para el industrial. Estamos comprometidos con el fortalecimiento continuo de Terpel Lubricantes en el mercado, con el propósito de seguirnos consolidando como el mejor proveedor de lubricantes y refrigerantes en Colombia. A través de una oferta integral, buscamos satisfacer todas las necesidades de los colombianos, garantizando excelencia, calidad y servicio en cada producto.

Cifras de negocio	Total
Volumen de ventas	26,7 <sup>49</sup> <sup>50</sup> millones de galones
PDM	
Crecimiento en ventas	3,3%
Millones/GLNS de Lubricantes producidos por mes	2,12
<b>Total clientes de Lubricantes</b>	<b>310</b>
Total de clientes de Lubricantes (directos) - industria	256
Total clientes Lubricantes (directos) - agentes comerciales	19

<sup>49</sup> Incluye refrigerantes

<sup>50</sup> Equivale a 635.574,8 barriles

Total clientes (directos) - otros	Lubricantes	35
<b>Total de puntos de venta Lubricantes</b>		
Talleres		6.790
Almacenes		13.179
Centros de lubricación		2.822
EDS		2.456
Otros		262
Concesionarios		128
Mayoristas		134
Puntos de venta lubricantes Terpel		19.892
Negocios B2B atendidos por agentes comerciales		2.925

### Compromiso con la calidad, sostenibilidad y excelencia operativa

En 2024, nuestras certificaciones reflejan el compromiso con la mejora continua, la sostenibilidad y los estándares técnicos. Este año obtuvimos acreditaciones muy relevantes, como el **Sistema de Gestión Basura Cero, categoría Oro**, tanto para la manufactura de lubricantes, como para los servicios de análisis de laboratorio en nuestro Centro de Innovación y Tecnología, ambas otorgadas por ICONTEC.

También logramos la **certificación NORSOK S-WA 006:2018** para ensayos de laboratorio y la acreditación **ISO/IEC 17025:2017** para análisis de lubricantes y combustibles, otorgada por ANAB.

Además, renovamos en 2023 varias certificaciones clave que permanecen vigentes en 2024. Entre ellas, los sistemas de gestión **ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001**, renovados para la manufactura y distribución de lubricantes en la Fábrica, y para el análisis de laboratorio en el Centro de Innovación y Tecnología. También renovamos los sellos de calidad **NTC 1295 y NTC 1399** y los certificados de conformidad **NTE INEN 2027, 2028, 2030 y RTE INEN 014**.

Finalmente, mantenemos vigente la certificación como **Operador Económico Autorizado (OEA)**, obtenida en 2022 para exportadores e importadores bajo la categoría de Seguridad y Facilitación, según resolución de la DIAN, sin fecha de vencimiento. Este conjunto de certificaciones reafirma nuestro compromiso con la excelencia operativa y la calidad en todas nuestras actividades.

Conoce la vigencia de nuestras certificaciones [aquí](#).

**417-1. Requerimientos de información para el etiquetado de productos:** para los textos en las etiquetas de los lubricantes y refrigerantes, tomamos como punto de partida la Ficha de

Seguridad del producto, la cual cumple con los requerimientos del SGA (Sistema Globalmente Armonizado). Este documento lo elaboramos a partir de la información de los componentes del producto, sus concentraciones, los efectos de dichos componentes y las regulaciones internacionales para el almacenamiento, manejo y transporte del producto, entre otros aspectos.

En la ficha de seguridad indicamos la clasificación del producto según el SGA, especificamos si se trata o no de una sustancia peligrosa, y detallamos los peligros físicos, químicos, a la salud o al medio ambiente, si corresponde. También incluimos las precauciones a tener en cuenta. Además, incorporamos las indicaciones para el almacenamiento, manejo, transporte, información ecológica y toxicológica, así como las recomendaciones para la disposición adecuada del producto.

Las hojas de seguridad de los lubricantes Mobil estaban disponibles en: <https://public.spheracloud.net/Search/AdvancedSearch.aspx> y las de los lubricantes Terpel en: <https://www.terpel.com/empresas/lubricantes/lubricantes-terpel>.

Para los textos del etiquetado de los lubricantes, tuvimos en cuenta la información contenida en la ficha técnica del producto, la ficha de seguridad y todas las regulaciones aplicables. Las etiquetas pasaron por procesos de aprobación de mercadeo, el equipo técnico, el legal y, en el caso de los productos Mobil, por la aprobación de ExxonMobil. Para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, utilizamos una lista de verificación definida para dicho proceso.

### **Principales iniciativas desarrolladas:**

- Mantuvimos el contrato con Drummond incluyendo lubricantes y refrigerantes por una vigencia de 5 años. Este es el cliente minero más grande de Colombia con tres millones de galones anuales de consumo, que representan alrededor de cinco puntos del mercado.
- Trabajamos con la empresa operadora más grande de Transmilenio Consorcio Express con lubricantes Mobil, por un contrato con vigencia por dos años.

### **Centro de Innovación y Tecnología**

El Centro de Innovación y Tecnología de Colombia realiza análisis avanzado de lubricantes, combustibles, grasas y refrigerantes. Este centro brinda servicios de ingeniería altamente especializados y despliega un seguimiento minucioso de las operaciones de los clientes industriales, entregándoles información precisa. Esta información les permite optimizar la productividad, extender la vida útil de sus equipos y generar beneficios económicos significativos, como ahorros en eficiencia energética, además de fomentar prácticas sostenibles para el cuidado del medio ambiente.

Estratégicamente ubicado en Funza, -Cundinamarca-, el centro atiende a más de 212 clientes en diversos sectores industriales del país, como petróleo, gas, energía, flotas, hidroeléctricas, papel, transporte, minería, alimentos, manufactura y agroindustria, en un área de 3.000 metros cuadrados.

### **Principales iniciativas desarrolladas:**

- Obtuvimos la certificación en el sistema de gestión basura cero alcanzando una puntuación de 98.1 que nos permitió posicionarnos en la categoría oro de la certificación. En el Centro de Innovación y Tecnología procesamos cerca de 80 toneladas anuales de residuos de los cuales el 99,3% se reincorporan a programas de reducción, reutilización y aprovechamiento energético. Lo anterior apalanca nuestra postura ambiental, especialmente el pilar de economía circular y gestión de residuos y nos permite establecer nuevos elementos de competitividad en el mercado para la prestación de servicios de laboratorios con un enfoque de sostenibilidad.
- Ampliamos nuestra oferta de servicios fortaleciendo el portafolio de ensayos aplicados a los refrigerantes, lo que nos permitió crear dos niveles de servicios para aumentar la oferta en el mercado sobre el programa de detección temprana de fallas, posicionándonos como un centro especializado en análisis de fluidos.

### **Fábrica de Lubricantes:**

- Construimos una nueva fábrica de refrigerantes en la ciudad de Cartagena, la cual entró en operación en enero de 2024, con el objetivo de incrementar las ventas de refrigerantes con una proyección del 89 % en cinco años. Lo anterior, apalancado por la reducción en el costo del producto por el cambio del modelo de suministro. Entre los logros más relevantes de esta iniciativa:
  - Incluimos refrigerantes de las marcas Mobil y Terpel.
  - Migramos de un modelo de maquila a fabricación propia.
  - Implementamos el despacho a granel directamente desde la fábrica en Cartagena.
- Como parte de nuestros compromisos ambientales consignados en la Postura Ambiental, realizamos el primer llenado de aceites lubricantes en botellas de plástico con resina PCR al 30%. Esta iniciativa responde a nuestro enfoque de incorporar la economía circular dentro de nuestros procesos y reducir el uso de materia prima virgen en nuestros productos.
- Obtuvimos la certificación del Sistema de Gestión Basura Cero en la categoría Oro, con un puntaje de 97.8%.

- Incrementamos el consumo de energía renovable, con un total de 702.270 kWh (a octubre), con un crecimiento proyectado del 28% respecto a 2024.
- Construimos una línea de envasado para el llenado de lubricantes sintéticos. Con esta construcción, ampliamos la capacidad y flexibilidad de nuestra fábrica para envasar localmente productos sintéticos insignia, como **Mobil 1**, lo que nos permite mejorar la disponibilidad del producto en el mercado a costos más competitivos. Este paso estratégico refuerza nuestra posición en el mercado y asegura un suministro más eficiente para nuestros clientes.
- Alcanzamos un EBITDA histórico consolidado de COP 508 mil MM, gracias a la implementación de estrategias clave que abarcaron desde un riguroso control de márgenes hasta la ejecución de un plan de mercadeo robusto. Estas iniciativas fueron impulsadas por una ambición comercial enfocada en ofrecer la mejor propuesta de valor en el mercado a través del modelo *dual brand*, que combina las marcas Mobil y Terpel.
- Logramos el crecimiento en más de tres puntos de participación de mercado con las dos marcas de lubricantes.

## Nuestros Productos

En el año 2024, introdujimos al mercado 24 nuevos productos, entre ellos siete lubricantes y tres refrigerantes fabricados localmente en nuestra planta de Cartagena, como el Mobil Delvac Modern 10W-40 Advanced Protection, Mobil Super 3000 X5 5W-40, y el nuevo refrigerante base agua Mobil Coolant Corrosion Inhibitor, además de 14 productos importados, incluyendo el Mobil Delvac 1 Transmission Fluid 75W-80 y el Mobil 1 ESP 0W-30.

También lanzamos una nueva imagen para nuestra línea de refrigerantes, con cambios de nombre y diseño en algunos productos. Contamos con 26 aceites lubricantes, de los cuales 6 obtuvieron certificación conjunta de ICONTEC y API, 9 solo con ICONTEC y 8 exclusivamente con API, destacando productos como el Mobil Delvac Modern 15W-40 Full Protection y el Mobil Super 2000 10W-30.

Ninguno de nuestros productos ha sido retirado de la venta al público.

## Productos con ventajas ambientales

Desarrollamos 11 lubricantes para motor con ventajas ambientales que favorecieron el ahorro de combustible y redujeron las emisiones, como el Mobil 15W-20 y el Mobil Super 3000 5W-30, así como 3 lubricantes industriales que optimizaron la eficiencia en maquinaria pesada, como

el Mobil DTE 10 Excel 46. Este trabajo reflejó nuestro compromiso con la innovación, la sostenibilidad y la calidad en todos nuestros productos.

Nuestras líneas de lubricantes Terpel Ultrek, Terpel Celerity y Terpel oiltec están diseñados para disminuir el consumo de aceite y minimizar las emisiones de gases contaminantes en vehículos pesados, livianos y motocicletas, en motores a gas o gasolina, transmisiones y diferenciales, favoreciendo una movilidad más responsable y respetuosa con el planeta.

### **Programa Green Pass**

Como parte de nuestro compromiso como aliados del país y nuestra dedicación a operar de manera responsable con el medio ambiente, seguimos fortaleciendo *Green Pass*, nuestro programa de lubricación sostenible.

A través de la recolección y reciclaje de envases de lubricantes, la venta a granel y la certificación de centros de lubricación y talleres, este programa contribuye a la protección ambiental, fomenta las mejores prácticas, impulsa la innovación en los procesos y establece un modelo sostenible para la distribución y manejo de los lubricantes Mobil™ y Terpel.

En materia de **recolección y reciclaje de envases**, recolectamos más de 41.000 Kg de envases, que corresponden al 24,7% de los puntos de venta participantes. Esto a su vez corresponde al 1,4% de envases recuperados con respecto a lo puesto en el mercado, porcentaje que aspiramos aumentar progresivamente a lo largo de los años, para abordar de manera más contundente y efectiva la comercialización de nuestros envases a lo largo del territorio nacional. Cerramos el año con 305 puntos de venta inscritos, de los cuales 144 se mantienen activos entregando frecuentemente envases en las rutas definidas de recolección.

Con respecto a **graneles**, si bien está implementado en 9 puntos de venta (Centros de lubricación) en las ciudades de Bogotá y Medellín, en 2024 enfrentamos desafíos para el éxito de este formato y se decidió retirar un punto de venta debido al incumplimiento de los procedimientos establecidos. Sumado a esto, la implementación del programa requiere instalaciones e infraestructura adecuada en los puntos de venta, un requisito de difícil cumplimiento en el mercado actual.

La **Certificación de PDV *Green Pass***, se mantuvo y experimentó un crecimiento constante en los últimos años. En 2024, certificamos 58 nuevos PDV, alcanzando un total acumulado de 296 PDV certificados. Logramos un 116% de cumplimiento de la meta de certificaciones nuevas y recertificamos 224 puntos de venta.

### **Principales iniciativas desarrolladas:**

- Actualizamos el referencial de evaluación que realiza el ICONTEC para la certificación *Green Pass* de los PDV en el cual incluimos nuevas preguntas relacionadas con el manejo

de residuos peligrosos en los PDV y con los planes de contingencia y de emergencia, con el objetivo de fortalecer los temas de seguridad industrial y salud ocupacional.

- Incluimos un nuevo referencial más corto para las visitas de seguimiento, en el que se lleva un registro del volumen de aceite usado entregado por el PDV y la cantidad de envases que entrega el punto a un gestor ambiental autorizado.
- Invitamos a 127 personas de los PDV: dueños o administradores, a conocer la Fábrica de Lubricantes de Cartagena para afianzar los vínculos con el programa y fortalecer sus conocimientos.
- En materia de reciclaje, ampliamos nuestra cobertura e incluimos una nueva ruta que conduce de Bogotá hasta Villeta incluyendo los municipios de Albán, La Vega, Sasaima, Villeta, Facatativá y Guaduas.
- Llevamos a cabo un concurso entre los PDV, estableciendo metas personalizadas según sus ventas y/o la cantidad de envases entregados previamente. Esta estrategia nos permitió incentivar la recolección de envases, logrando incrementar el volumen recolectado en más de un 50%. La iniciativa tuvo una excelente acogida entre los participantes, fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Conoce los compromisos y avances en la gestión ambiental de nuestro negocio, en el capítulo de ecoeficiencia operativa de este informe, haciendo clic [aquí](#).

### **Programa Tesos**

Es un programa de fidelización que busca establecer y mantener relaciones a largo plazo con nuestros lubricadores/recomendadores. A través de experiencias memorables y beneficios exclusivos, los incentivamos para que logren influenciar la decisión de compra de los consumidores de las marcas de lubricantes Mobil™ y Terpel. Cubrimos el 88% del territorio nacional haciendo presencia en 28 departamentos con el programa Tesos, brindando beneficios económicos y emocionales a los afiliados en 1.171 puntos de 260 municipios.

### **Principales acciones desarrolladas:**

- Lanzamos un concurso para llevar a cinco lubricadores con un acompañante a disfrutar de Punta Cana, República Dominicana para quienes obtuvieran el mayor reporte de galones a nivel nacional recomendando nuestros lubricantes Terpel.
- Nuestra campaña *Tesos del Ahorro* llevó a los cinco afiliados que tuvieron el mayor incremento de galones vs su histórico, a que conocieran nuestros procesos de producción en la fábrica de lubricantes en Cartagena.

- La satisfacción de los afiliados con el programa alcanzó el 81%, consolidándonos como el mejor programa de fidelización de lubricadores y mecánicos en Colombia.

Número de Tesos activos en el programa	1.395
Número de puntos de venta con presencia de Tesos	1.171
Número de Tesos impactados en fechas especiales Eventos: -Cumpleaños -Día de la Madre -Día del Padre -Halloween (para los hijos de nuestros Tesos) -Navidad	1.100
Número de Tesos capacitados	151
Fidelización de ventas a través de Tesos	38%

**Programa Club de Especialistas:** es una iniciativa de fidelización dirigida a lubricadores que recomiendan Lubricantes Mobil™. Los participantes acceden a un catálogo de premios pensados en mejorar su calidad de vida y la de sus familias. También tienen acceso a formación virtual y a eventos exclusivos. Cubrimos el 91% del territorio nacional haciendo presencia en 29 departamentos con el programa en 1.593 puntos de 302 municipios.

#### Principales iniciativas desarrolladas:

- Aumentamos la tabla de incentivos para dar más puntos por galón en todos los productos participantes del programa.
- Llevamos por primera vez al lubricador / recomendador con el mayor galonaje de cumplimiento a nivel nacional a vivir la experiencia del Gran premio de Brasil temporada 2024 de la Fórmula 1 en Interlagos.
- Lanzamos nuestra campaña de *Especialistas en Desempeño*, con el objetivo de que nuestros afiliados reportaran mayor galonaje. Fueron premiados más de 140 afiliados mensuales y como premio mayor fueron entregadas 5 espectaculares motocicletas.
- Logramos un 66% de satisfacción de los afiliados con el programa, obteniendo 7 puntos de mejora vs el año anterior.
- Realizamos una nueva edición de '*tardes de familia más Tesas*', un evento exclusivo, compartido entre Tesos y Club de Especialistas, diseñado para los afiliados de nuestros

programas, que ofrece una experiencia única donde ellos pueden participar junto con su grupo familiar. Destacamos los logros y contribuciones de nuestros afiliados, quienes tienen la oportunidad de recibir premios y beneficios especiales. Este es uno de los eventos más esperados del año, con presencia en las siete regionales del país y una satisfacción del evento 4,9/5.

Número de afiliados activos en el programa	2.239
Afiliados y familias participantes en eventos	2.278
Número de puntos de venta con presencia de afiliados	1.593
Número de afiliados impactados en fechas especiales: Brindamos experiencias en fechas como -Día de la Mujer -San Valentín -Día del Padre -Halloween -Navidad	2.071
Fidelización de ventas a través de afiliados	17%

**Masterlub:** es nuestra red de centros de lubricación en EDS que entiende las necesidades de los moteros y conductores, ayudándolos a hacer del cambio de aceite un proceso fácil con las marcas de lubricantes Mobil y Terpel.

**Principales iniciativas desarrolladas:**

- En Masterlub, el cambio de aceite es sinónimo de confianza. En 2024 consolidamos nuestra presencia nacional con más de 30 centros de lubricación, brindando la tranquilidad de un servicio experto y fácil. Desde Bogotá hasta las principales ciudades del país como Medellín, Cali, Cartagena, Neiva, entre otras, ofrecemos una experiencia única, donde la calidad de nuestros lubricantes Mobil y Terpel, así como la atención al cliente son nuestra prioridad.
- Somos una red que piensa en el cliente y esto lo demuestra nuestra calificación de 95/100 de las encuestas de satisfacción que se hacen luego de prestar el servicio.
- Lanzamos la promoción donde se premia a tres clientes con una moto Victory 125 cero kilómetros.

## 4. Servicios de Conveniencia

Nuestro propósito es sorprender y cautivar a nuestros clientes través de experiencias memorables y deleitarlos con nuestros productos. Aspiramos a convertirnos en la parada ideal en el camino que además de colmar los antojos de nuestros consumidores los recargue de energía, brindándoles una experiencia ágil, amable y deliciosa en cada visita.

En Terpel, atendemos personas, no vehículos. Por eso, añadimos a nuestra oferta de combustibles y lubricantes una gama de servicios de conveniencia integral, ágil y moderna para responder a las expectativas del mercado. Estas opciones incluyen tiendas con una gran variedad de productos, servicios como autolavados y kioscos, los cuales dinamizan nuestras estaciones de servicio y enriquecen la experiencia de los millones de usuarios que nos visitan diariamente.

Con esta visión, fortalecimos nuestra propuesta y liderazgo en conveniencia en estaciones de servicio a través de alianzas con cadenas de restaurantes y establecimientos de alimentos como Home Burgers y Sbarro e impulsamos la apertura de nuevos espacios más allá de las estaciones de servicio.

### Compromiso social

Nos comprometemos a generar un impacto social positivo a través de nuestras marcas propias. En consecuencia, consolidamos nuestra alianza con las fundaciones Soy Oportunidad y Fundayama, las cuales trabajan con foco en mejorar la calidad de vida de mujeres en condiciones de vulnerabilidad y apoyar a pacientes con cáncer de seno, respectivamente.

En 2024, destinamos más de COP 96 millones a estas fundaciones, equivalentes al 4% de las ventas de nuestra agua de marca propia, Agua Madre (en sus versiones con gas, sin gas) y el 1% para la versión saborizada. Gracias al trabajo conjunto entre la Fundación Soy Oportunidad y la Fundación Unidos para Sonreír, logramos vincular a madres cuidadoras de personas con parálisis cerebral, a los programas de generación de ingresos de Soy Oportunidad.

Conoce más sobre nuestro trabajo con estas fundaciones en el capítulo de Relacionamiento y Desarrollo de comunidades de este informe.

Cifras de negocio <sup>51</sup>	Total
Volumen de ventas Servicios de conveniencia	135.957 Millones de pesos

<sup>51</sup> la cantidad de formatos se cuenta por punto de venta, si coexisten dos o más formatos en un espacio físico no se hace doble contabilidad.

Volumen de ventas Altoque	124.600 Millones de pesos
PDM servicios de conveniencia	5,7%
Crecimiento en ventas Servicios de conveniencia	15%
Crecimiento en ventas Altoque	16,4%
Total puntos Sbarro	37
Total de tiendas (Altoque)	144
Total de nuevas tiendas (Altoque) Implementadas durante 2024	42
Total de kioskos Deuna	245
Total de autolavados (Ziclos)	15
Total puntos Home Burgers	2

### Principales iniciativas desarrolladas:

- Masificamos la oferta de conveniencia con la apertura de 19 nuevos puntos de Altoque y 20 nuevos puntos de Sbarro, ubicados tanto dentro como fuera de las EDS, en lugares estratégicos como aeropuertos y centros comerciales. De esta forma respaldamos nuestro compromiso con la expansión y modernización de la red Terpel, llevando innovación y conveniencia con sentido social a nuestros consumidores.
- **Eliminamos el 95% del plástico en nuestros empaques** de productos Altoque y Sbarro en el marco de nuestros compromisos adquiridos en la postura ambiental. Esta iniciativa busca cumplir con las metas corporativas frente a la disminución del plástico en empaques de productos de marca propia, buscando aportar a la sostenibilidad tanto al país como del planeta.
- Fuimos reconocidos como el **franquiciado del año** de Sbarro a nivel global y mejor diseño no tradicional de tienda. Nuestra marca Sbarro recibió reconocimientos en la Convención de franquiciados Sbarro en Las Vegas por exceder con todos los requerimientos de la franquicia.
- **Posicionamos la marca Sbarro** en Colombia en nuestras tiendas de Conveniencia Altoque, llegando a nuevas ciudades y ubicaciones, cerrando el año con la apertura de 37 pizzerías en el país.
- **Consolidamos nuestro producto estrella, el Perro Caliente**, logrando un crecimiento del 75% en unidades vs. el 2023. Hemos creado una nueva propuesta de valor del perro caliente a través de tres pilares fundamentales: calidad, frescura y precio. Nuestro objetivo fue posicionar al perro caliente de Altoque como "el mejor perro de Colombia"

convirtiendo nuestras tiendas en un destino de consumo de este producto. Logramos ser reconocidos como la segunda cadena de mayor venta de perro caliente en el país.

## 5. Masser

Nuestra subsidiaria Masser pertenece al grupo de empresas de Terpel y se encarga de la gestión integral de las EDS y Tiendas de Conveniencia (TDC) de la marca Altoque en Colombia, operando bajo el modelo de franquicia. Masser tiene una presencia significativa a lo largo del territorio nacional, cumpliendo con las necesidades de crecimiento y expansión en el ámbito de EDS y tiendas de Terpel.

Empleados por tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Empleados a término indefinido	-	-	-
Empleados fijos	2	3	5
Empleados temporales	101	96	197
Empleados por horas no garantizadas	212	519	731
Empleados a tiempo completo	1.075	760	1.835
empleados a tiempo parcial	-	-	-
<b>total</b>	<b>1.390</b>	<b>1.378</b>	<b>2.768</b>

Empleados por edad	total
Menores de 30 años	1.154
Entre 31 y 40 años	1.047
Entre 41 y 50 años	451

<b>Entre 51 y 60 años</b>	<b>108</b>
<b>Mayores de 60 años</b>	<b>8</b>
<b>total</b>	<b>2.768</b>

<b>Promotores y anfitriones</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
EDS y tiendas Altoque	1.183	1.161	2.344

### Antigüedad de nuestro equipo

<b>Antigüedad</b>	
Menos de 3 años	1998
Entre 3 y 6 años	300
Entre 6 y 9 años	393
Entre 9 y 12 años	25
Mas de 12 años	52
<b>TOTAL</b>	<b>2.768</b>

### (401-1). Ingresos y retiros

	<b>Ingresos</b>	<b>Retiros</b>
<b>Hombres</b>	909	754
<b>Mujeres</b>	957	838
<b>total</b>	<b>1.866</b>	<b>1.592</b>

	<b>Ingresos</b>	<b>Retiros</b>
<b>Alta dirección</b>	0	0
<b>Gerentes</b>	0	0

<b>Directores</b>	1	1
<b>Jefes/Ejecutivos</b>	0	1
<b>Analistas/Supervisores</b>	99	89
<b>Técnicos/Asistentes</b>	34	31
<b>Operarios</b>	1.732	1.470
<b>total</b>	<b>1.866</b>	<b>1.592</b>

<b>Menores de 30 años</b>	1.081	845
<b>Entre 30 y 40 años</b>	658	601
<b>Entre 41 y 50 años</b>	126	140
<b>Entre 51 y 60 años</b>	1	4
<b>Mayores de 61 años</b>	0	2
<b>total</b>	<b>1.866</b>	<b>1.592</b>

#### 404-1. Media de formación por empleado

<b>Media de formación por categoría laboral</b>	<b>Total</b>
Directores	1,4
Jefes/ ejecutivos	2,9
Analistas/Supervisores	10,3
Técnicos/Asistentes	2,2
Operarios	9,6

#### Principales iniciativas desarrolladas:

- Medición de ambiente laboral: durante 2024 realizamos la medición de ambiente laboral en la que participó el 96.6% de la población objetivo con 1.941 respuestas. Logramos una calificación en el indicador global de 81% y superamos en 600 respuestas las recibidas en la última medición del año 2022.
- *La Felicidad* es el indicador mejor calificado con 87/100, mientras que el *Compromiso* obtuvo 77/100, superando en 4,1 puntos la medición anterior y *la Confianza* obtuvo 76/100. El principal objetivo fue llevar a cabo una medición cuyos resultados nos permitan centrar nuestros esfuerzos en aumentar el compromiso y desempeño de los empleados.

- Intensificamos las campañas de prevención de accidentes en nuestros puntos de venta con el objetivo de reducir la accidentalidad. Estas campañas se enfocaron en temas como: concentración en la tarea, cuidado de manos, pasos seguros, riesgo mecánico, público y químico. Como principales resultados se destacan los cero accidentes graves (incapacidades > 30 días) y una disminución en la tasa de accidentalidad del 21.7% pasando de 4,6 a 3,6 en nuestra operación.

## 6. Operación de nuevas energías y nueva movilidad

### 6.1 Voltex

Somos un aliado de los colombianos para su movilidad. En 2024 lanzamos un innovador sistema para motos eléctricas, basado en el intercambio de baterías lo que marcó un hito en Colombia para el desarrollo de la electromovilidad. Este modelo de intercambio de baterías agiliza la carga de las motos eléctricas, habilitando un sistema de movilidad de cero emisiones de Co2; reduce considerablemente el ruido en la circulación y permite al usuario disponer de baterías cargadas siempre listas para su uso.

El sistema se soporta en la alianza estratégica de la Compañía con Gogoro, empresa líder a nivel mundial en el desarrollo de motos eléctricas con intercambio de baterías. Esta tecnología además de impulsar la transición energética en el país brindará un ecosistema de recarga conveniente, eficiente y ágil para los usuarios que cuenten con las motos eléctricas Gogoro, que serán comercializadas en Colombia a través de Motored. Cerramos el año con 12 estaciones en la capital y proyecciones de expansión a otras ciudades como Medellín.

Con nuestra marca Terpel Voltex impulsamos desde 2019 el desarrollo de la electromovilidad en Colombia. El mercado automotor en 2024 demostró un crecimiento muy relevante de vehículos eléctricos e híbridos enchufables, representando 6% de las ventas del parque automotor, con 11.260 vehículos aproximadamente. Si bien las ventas estuvieron enfocadas en Bogotá y Medellín, se apreció un crecimiento importante de vehículos vendidos en Cali, el Eje cafetero y Bucaramanga.

Actualmente contamos con 38 puntos para la carga de vehículos que se distribuyen de esta forma:

- 24 puntos de carga rápida con 72 conectores, ubicados en estaciones de servicio Terpel en ciudades y carreteras, que permiten a los colombianos movilizarse por las vías del país en su carro eléctrico.
- 4 puntos de carga de oportunidad con 14 conectores, en espacios fuera de estaciones de servicio Terpel.
- 10 puntos de carga con 38 conectores para clientes del sector industrial.

Además, contamos con 12 estaciones de intercambio de baterías en Bogotá para motos eléctricas marca Gogoro.

(Incluir mapa puntos Voltex)

1. EDS Báscula: Siberia
2. EDS Montecristo: Puerto Salgar
3. EDS La Garota: Guarne
4. EDS Melgar: Melgar
5. EDS Chusacá: Soacha
6. EDS La Mesa: La Mesa
7. EDS Dagotá: Barrancabermeja
8. EDS Cogua: Cogua
9. EDS La Metro: Calarcá
10. EDS El Recreo: Tuluá
11. EDS Montecarmelo: Puerto Colombia
12. EDS Palmas de Aguachica: San Martín
13. EDS Santana: Santana
14. EDS Piedecuesta: Piedecuesta
15. EDS Pie del Cerro: Cartagena
16. EDS Río Córdoba, Ciénaga
17. EDS Autopista Norte: Antioquia
18. EDS Popalito: Barbosa
19. EDS La Juana: Bogotá
20. EDS El Diamante: Bosconia
21. EDS Fátima: La Apartada
22. EDS El Encierro: Medellín
23. EDS El Sol: Chía
24. EDS Spinelis: Tunja

Con Terpel Voltex también movilizamos al transporte público en Bogotá, atendiendo cerca de 650 buses eléctricos que hacen parte del Sistema de Transporte Masivo de la ciudad. También, a través de puntos de carga exclusivos, recargamos la flota vehicular eléctrica del aeropuerto El Dorado, que atiende las operaciones en plataforma.

En 2023 incorporamos el portafolio de productos a Turntide. Se trata de motores eléctricos controlados a través de inteligencia artificial, que se utilizan principalmente en sistemas de climatización, permitiendo obtener ahorros energéticos a partir de su utilización y hacer así más eficiente la operación de nuestros clientes.

Cifras de negocio	Total
Volumen de ventas	1.404 KW/h
Crecimiento en ventas	200%
Puntos Gogoro	12

- Crecimos en el negocio B2B de nueve a 40 clientes en 2024, atendiendo a más de 400 camiones 100% eléctricos a nivel nacional en: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali, Bucaramanga y Barrancabermeja. Unimos a nuestro portafolio de clientes a empresas como Bavaria, Green Nest, Mercado Libre, Quick y Passar Express.
- Inauguramos la estación de carga pública en el Centro Comercial Acqua Power de Ibagué.
- En 2024, la red de carreteras siguió creciendo, y habilitando nuevos corredores viales. Esto permite a los colombianos viajar por Colombia en vehículos eléctricos y todas las estaciones de carretera están integradas a través de la aplicación Terpel, desde donde los usuarios pueden conocer la disponibilidad de carga, tipos de conectores, potencia, entre otros datos clave para la planeación de su ruta.

## 6.2 Terpel Energía

Terpel Energía, es una filial de Terpel S.A., constituida como una Empresa de Servicios Públicos (ESP) en Colombia con una presencia en el mercado energético del país. Tenemos tres líneas de negocios principales: comercialización de suministro y capacidad de transporte de gas, comercialización de energía eléctrica y autogeneración con paneles solares.

**1. Comercialización de suministro de gas y capacidad de transporte:** orientada a ofrecer soluciones y realizar negociaciones que puedan traducirse en eficiencias para sus clientes, en los mercados de gas natural a través de la comercialización de suministro de gas y capacidad de transporte para satisfacer las necesidades energéticas de nuestros clientes.

**2. Comercialización de energía eléctrica:** dedicada a la comercialización de energía eléctrica en el mercado regulado, no regulado y en el mercado mayorista,

**Mercado regulado:** El mercado regulado los conforman aquellos usuarios con consumos inferiores a 55.000 kWh/mes y una demanda de potencia menor a 0.1 MW. Durante 2024, Terpel Energía atendió 62 fronteras reguladas de energía con un consumo total de 9,09 GWh/año.

**Mercado no regulado:** El mercado no regulado hace referencia a usuarios con consumos mayores a 55.000 kWh/mes o con demanda de potencia máxima mayor a 0.1 MW. Atendimos en promedio 141 fronteras no reguladas de energía, con un consumo total de 58,7 GWh/año.

En materia de movilidad eléctrica, atendimos cinco fronteras<sup>52</sup> no reguladas de movilidad eléctrica cuyo consumo total fue de 43,3 GWh/año.

---

<sup>52</sup> Hace referencia a cuentas.

**Mercado mayorista:** por regulación se refiere al espacio donde los agentes de la cadena negocian grandes bloques de energía eléctrica. Se suele llamar ventas de energía eléctrica en el mercado mayorista a las transacciones de compra y venta entre comercializadores/generadores y otros comercializadores. Durante 2024, comercializamos 80 GWh/año, distribuido en cuatro mayoristas en el mercado de energía de este segmento.

Cifras de negocio	Total
Volumen de ventas	193,5 GWh/año
Crecimiento en ventas	43,5%
Plantas de autogeneración de energía	31
Potencia actual de las plantas de Autogeneración	3 MWp
Total de Energía Autogenerada en plantas de propiedad de Terpel Energía	2,6GWh
Total de Energía Autogenerada incluyendo plantas solares de Terpel Energía y las de terceros en contratos PPA.	3.2GWh

#### Principales iniciativas desarrolladas:

- Iniciamos la construcción de la planta solar de la EDS El Sol que entrará en operación el primer trimestre del 2025 y cubrirá el 100% de la demanda de energía de la estación.
- Construimos ocho plantas de autogeneración solar ubicadas en diferentes zonas del país Bosconia, Aguachica, Piedecuesta, Aguazul (2), Yopal y Funza, y ampliamos la capacidad de autogeneración en la planta de Lubricantes a 720 kWh. Hoy contamos con 31 plantas solares en los centros de trabajo de Organización Terpel.
- Incrementamos nuestras ventas en el mercado no regulado de energía en un 46% al atender el Grupo Puropollo en tres de sus fronteras no reguladas (cuentas). La demanda de este cliente fue de 22 GWh/año, lo que equivale al consumo promedio anual de energía de aproximadamente 11.600 hogares colombianos<sup>53</sup>.
- Mantuvimos los excedentes de suministro de gas 0 Mbtud.
- Agregamos a la autogeneración de la Organización Terpel, una capacidad instalada de 806 kW<sub>p</sub> que representa un incremento del 46% respecto al año anterior.

<sup>53</sup> (Considerando un consumo mensual de un hogar promedio colombiano de 157 kWh).

- Durante el año 2024 vendimos más de 193,5 GWh/año y más de 247 millones de M3 de gas natural (suministro + capacidad de transporte), para lograr un EBITDA superior a COP 13.000 MM, lo cual representa un incremento del 25% con respecto al del año 2023.
- Durante el año 2023, la comercialización de energía eléctrica aportó un 20% en la utilidad bruta de Terpel Energía. Sin embargo, durante el año 2024 la comercialización de energía eléctrica pasó a tener mayor relevancia al aportar un 43% del total de la utilidad bruta. Si bien el negocio más importante de la filial es la comercialización de gas natural, el negocio de energía eléctrica ha tomado tal relevancia que ya está alcanzando los aportes que realiza el gas natural en la utilidad bruta de la compañía.

### 6.3. Sunex

La transición energética es un compromiso inaplazable que exige soluciones limpias y eficientes para movilizar la productividad de las empresas hacia un futuro sostenible. Con Terpel Sunex, diseñamos y construimos proyectos de generación solar fotovoltaica para que las empresas incorporen energías limpias en sus operaciones, reduzcan emisiones, impacten positivamente el medio ambiente y optimicen sus costos operativos.

Con más de 90 proyectos solares construidos en Colombia para empresas como Hidrocasanare, Decathlon, Jerónimo Martins, Centro Comercial Unicentro Neiva y Centro Comercial Parque Caracolí, en Terpel Sunex continuamos fortaleciendo nuestro liderazgo en el mercado con presencia en cuatro de las cinco regiones del país. Además, implementamos 22 sistemas solares en estaciones de servicio Terpel, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transición energética.

Nuestra meta para 2030 es generar la energía suficiente para alimentar más de 400.000 hogares colombianos.

#### Principales iniciativas desarrolladas:

- Construimos y pusimos en marcha el primer proyecto de Autogeneración Solar a Gran Escala con una capacidad de 2.0 MW desde Terpel Sunex, el primero del Casanare correspondiente a la Fase I de Hidrocasanare, de gran relevancia para el departamento, ya que permitirá generar la energía necesaria para la operación de la planta de refinación. La segunda fase del proyecto, que incrementará su capacidad a 4.9 MW, se espera esté en funcionamiento para finales de 2025.
- Finalizamos el montaje del Autogenerador Solar a Gran Escala de 2.4 MWp en planta de ensamblaje de motos de Fanalca en el Valle del Cauca, uno de los proyectos en techo más grandes de Colombia.

- Finalizamos nuestro tercer año de operación triplicando los ingresos año a año, pasando así de COP 6.9 mil MM en 2023 a COP 26mil MM en 2024 marcando así nuestro primer año con EBITDA positivo y creciendo con proyectos en cuatro de las cinco regiones de Colombia para un histórico de 14.518 paneles instalados.

## 6.4. Otras filiales

- **Puertos del Caribe Sociedad Portuaria S.A:** es una filial dedicada a inversiones en la construcción, ampliación, mejoramiento, conservación, mantenimiento y modernización de un puerto en la zona portuaria de Cartagena.
- **Terpel Exportaciones Cl. S.A.S:** dedicada a la comercialización y venta de productos colombianos en el exterior.
- **Stem Terpel S.A.S:** es una filial encargada de la comercialización de sistemas de almacenamiento energético, así como del control de estos, ya sea por cuenta propia o ajena. Su enfoque está en el mercado de sistemas de almacenamiento energético.
- **Inversiones Organización Terpel Chile S.A:** tiene como objetivo realizar inversiones.

## NUESTRA PRESENCIA REGIONAL

### PERÚ<sup>54</sup>

En Perú, consolidamos nuestra presencia a través de siete líneas de negocio estratégicamente diseñadas para atender las diversas necesidades del mercado:

- Estaciones de Servicio (EDS) de combustible líquido.
- Suministro de combustibles para la industria.

---

<sup>54</sup> La información reportada para Perú solo corresponde a Terpel Comercial Perú, Terpel Aviación Perú y Terpel Perú.

- Comercialización de Gas Natural Vehicular (GNV)
- Comercialización de Gas Licuado de Petróleo (GLP).
- Operación de tiendas de conveniencia.
- Suministro de combustibles de aviación.
- Comercialización de lubricantes.

Este portafolio diversificado nos permite ofrecer soluciones integrales y fortalecer nuestra contribución a múltiples sectores en el país.

Nuestra gestión se articula a través de seis filiales y subsidiarias que distribuyen eficientemente nuestras actividades, productos y servicios en cada una de nuestras áreas de negocio:

– **Terpel Perú S.A.C.:** Dedicada al desarrollo y comercialización mayorista de combustibles líquidos. Se encarga de la instalación y operación de EDS, así como del suministro de GLP y GNV, además de la gestión de tiendas de conveniencia y servicios anexos para vehículos automotores.

**Terpel Aviación del Perú S.R.L.:** Responsable de la recepción, almacenamiento y despacho de combustibles para aviación en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima.

– **Terpel Comercial del Perú S.R.L.:** Se especializa en la compra, importación, exportación, mezcla, envasado, distribución y comercialización de lubricantes, grasas, productos derivados del petróleo y aditivos, así como en la venta de combustibles para aviación.

– **PGN Norte S.A.C.:** Encargada del servicio de compresión de GNV a las unidades de transporte de pasajeros del sistema COSAC- Zona Norte.

– **PGN Sur S.A.C.:** Proporciona servicios de compresión de GNV para las unidades de transporte de pasajeros en el sistema COSAC - Zona Sur.

– **Organización Terpel Corporation S.A.C.:** Se ocupa de actividades de servicios financieros, excluyendo seguros y pensiones.

En 2024 nuestro volumen de ventas fue de 110 millones de galones, con un EBITDA<sup>55</sup> de COP 201.898 MM y una utilidad neta de COP 108.187 MM

## 201-1. Creamos y distribuimos valor

---

<sup>55</sup> cifras 2023 incluyen efecto niif15

<b>Creación y distribución de valor</b>	<b>(Cifras en COP MM)<sup>56</sup></b>
<b>Valor económico creado (VEC)</b>	<b>2.166.087,1</b>
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>2.166.192</b>
Gastos operacionales	238.611,05
Pago a proveedores	1.783.506,3
Salarios y prestaciones de los empleados	76.432,2
Pago a accionistas <sup>57</sup>	7.839,5
Pagos a gobiernos	59.755,4
Inversiones en la comunidad	47,3
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>-105</b>

Durante el 2024 efectuamos compras a un total de 1.390 Proveedores.

### Nuestras líneas de negocio

<b>Tiendas de conveniencia</b>	<b>EDS (Líquidos)</b>	<b>Combustibles de Aviación</b>	<b>GNV/GLP</b>	<b>Lubricantes</b>	<b>Industria</b>
<b>Servicios de Conveniencia</b> <b>27</b> 7 Tiendas 11 En pistas <sup>58</sup> 9 kioskos Participación de mercado: NA Volumen de ventas: COP 6.584 MM. Decrecimiento en ventas: -16%	33 EDS <sup>59</sup> Participación de mercado: 0,59% Volumen de ventas: 11.924 millones de galones Decrecimiento en ventas: -4%	No. de aeropuertos atendidos: 1 Participación de mercado: 7,4% Volumen de ventas comercializado: 22,5 Millones de galones	24 EDS GLP Participación de mercado GLP: 1,64% Volumen de ventas GLP: 6.981 millones de galones Decrecimiento en ventas: -19% 22 EDS GNV Participación	No. de puntos: 17.296 No. de clientes: 366 Participación de mercado: 37% Volumen de ventas: 22,7 Millones de Galones <sup>60</sup> . Crecimiento en ventas 4%	No. de clientes: +50 clientes industriales Participación de mercado: NA Volumen de ventas: 6.101 millones de galones Crecimiento en ventas: 35%

<sup>56</sup> Corresponde a la información reportada en los estados financieros (PyG)

<sup>57</sup> corresponde a gastos financieros

<sup>58</sup> Servicios en islas de las EDS.

<sup>59</sup> Incluye 2 EDS no operativas.

<sup>60</sup> Incluye exportaciones Ecuador.

		<p>Decrecimiento en ventas: -2%</p> <p>Volumen de venta operado en el aeropuerto Jorge Chaves: 302,7 millones de galones</p> <p>Crecimiento en ventas: 12%</p>	<p>de mercado GNV: 4,16%</p> <p>Volumen de ventas GNV: 14.574 millones de galones</p> <p>Decrecimiento en ventas GNV: -12%</p>		
--	--	--	--	--	--

### Principales iniciativas desarrolladas:

- En Terpel Perú S.A.C:
  - Alcanzamos una venta de 34<sup>61</sup> millones de galones en estaciones, manteniendo el volumen alcanzado el año anterior.
  - Ampliamos el portafolio de proveedores de combustibles para poder asegurar la sostenibilidad del producto y ampliar nuestra cobertura con nuevos de terminales en el país.
  - Tuvimos un crecimiento del 4% mismas bases en combustibles líquidos.
- En nuestras filiales de PGN Norte y PGN Sur, logramos una operación con cero accidentes en el 2024, resaltando el cumplimiento durante todo el año, de los estándares de calidad en el servicio y descarga de gas natural vehicular a los buses del COSAC.
- Llevamos a cabo un rediseño y consolidación de nuestra red de distribuidores de lubricantes, lo que resultó en un crecimiento del 10% en ventas a través de este canal y un notable incremento del 28% en la región de Lima.
- Logramos un aumento del 21% en las ventas de nuestra línea de lubricantes para motocicletas, lo que nos permitió fortalecer nuestra participación en el mercado, alcanzando un 20%. Este crecimiento nos ha posicionado firmemente en el segundo

<sup>61</sup> No incluye volumen de EDS blancas e industria.

lugar (12%) del sector, acercándonos al líder del mercado, que posee una participación del 30%.

- Implementamos un sistema de mezcla en línea (ILB) en nuestra planta de lubricantes, lo que ha permitido aumentar nuestra capacidad de producción hasta 1 millón de barriles al mes.

### Equipo Terpel Perú

Empleados por género	Total
Mujeres	336
Hombres	355
Total	691

El 51,3% de nuestros empleados son hombres y el 48,6% mujeres, llegando casi a una paridad de género en este país. A su vez, el 30.9% de los integrantes tienen menos de 30 años, El 36.8% se encuentran entre los 30 y 40 años, El 21.1% entre 41 a 50 años y el 10% restante entre los 50 y los 70 años.

Nuestra tasa rotación de 71,3%<sup>62</sup>

### En materia laboral:

- Actualizamos las políticas y guías clave para fortalecer la administración del personal y el marco laboral:
  - Políticas Salarial y Administración de Personal.
  - Guías de Vacaciones, Transferencia de Empleados a Provincia y Teletrabajo.
  - Reglamento Interno de Trabajo.
- Desarrollamos e implementamos diversas iniciativas enfocadas en la comunicación, el reconocimiento, el bienestar y la salud, entre las que destacamos que:
  - Lanzamos en Perú el Programa de Reconocimiento *Super T*, logrando la gestión de 60 reconocimientos cotidianos y 52 extraordinarios.
- Finalizamos el año con un desayuno navideño con sabor a Colombia, liderado por el Gerente General y el Gerente de Finanzas, quienes compartieron su conocimiento sobre la gastronomía típica colombiana.

---

<sup>62</sup> Incluye a promotores de EDS.

- En materia de formación y desarrollo, nuestra principal meta fue el desarrollo de habilidades y competencias de los trabajadores. Un ejemplo de esto fue las mejoras en la Plataforma Ubits, gracias a las cuales mejoramos el acceso a más contenido educativo.
- En **Gestión del Cambio**: Seguimos alineando a nuestro personal con los objetivos estratégicos definidos por la casa matriz y la MEGA al 2025.
- Realizamos la encuesta de clima 2024, alcanzando un indicador de 76.3, mejorando respecto al 71.5 de 2022.

Impartimos 10.548 horas de capacitación y formación con una inversión de COP 754 MM<sup>63</sup>

### **Gestión ambiental**

- Lanzamos la campaña "Mes del Movimiento", hemos realizado un llamado a la acción, enfocándonos en nuestro compromiso con un futuro más sostenible. A través de tres fechas clave, movilizamos personas y recursos para generar un impacto significativo en nuestras comunidades y en el medio ambiente.

La frase "Ponte en movimiento" simbolizó nuestra convicción de que cada uno de nosotros puede contribuir, desde acciones individuales hasta esfuerzos colectivos como empresa. Juntos, trabajamos con un propósito claro y logramos un impacto positivo en tres áreas fundamentales:

- **Movimiento + Verde:** Donamos más de 100 plantas al Parque Ecológico La Molina, fomentando la reforestación y el desarrollo del entorno natural.
- **Movimiento + Eco:** Reciclamos más de 200 prendas deportivas, que fueron donadas a las ONG Caminando Juntos y Circulapp, promoviendo la economía circular y la responsabilidad social.
- **Movimiento + Limpio:** Retiramos más de 450 kg de basura durante la limpieza del Morro Solar, contribuyendo a la conservación de nuestros espacios públicos.
- **Resultados destacados:**
  - Más de 1,800 km recorridos por los participantes.
  - Participación de más de 270 individuos.
  - Alcance total de 1,447,167 personas, con 75,000 visualizaciones en redes sociales.
  - Impacto en 49,000 nuevos usuarios digitales.
- **Consumo energético total:** 50.324,2 GJ

---

<sup>63</sup> Valor en dólares: 172.042. Tasa de cambio promedio cierre diciembre 2024.

- **Residuos generados: 691,5 (Ton)**
  - Peligrosos: 384,7
  - No peligrosos: 306,7
- **Consumo de agua: 35.231m<sup>3</sup>**
- **Huella de carbono: 1.472 ton CO2e.**

## Gestión Social

En el transcurso del año, desarrollamos tres voluntariados corporativos enfocados en apoyar la educación y mejorar el entorno en la comunidad del Callao.

- Una de las iniciativas destacadas fue el programa de voluntariado "**Alfabetización y Comprensión Lectora**", desarrollado en colaboración con la ONG Despega. Este programa aborda el desafío del bajo índice de comprensión lectora entre los escolares del Perú, que impacta a los estudiantes de la I.E. de primaria María Reiche en el distrito del Callao. El programa se enfocó en mejorar las habilidades de lectura y escritura de alumnos de 2° a 4° de primaria mediante talleres didácticos y metodologías innovadoras como DIME y flipped classroom, facilitados por docentes y voluntarios. Este enfoque ha fortalecido las competencias comunicativas de los estudiantes.
  - Para este primer voluntariado de 2024, se definió el objetivo de mejorar el desempeño académico y reducir las brechas de aprendizaje en el área de lenguaje. Los resultados fueron alentadores: el 100% de los participantes consideraron motivadoras las sesiones, y el 98% indicó que las clases les ayudaron a mejorar sus habilidades de lectura y escritura.
  - En total, 15 voluntarios, que representan un 6.5% de nuestra planta laboral, participaron en esta iniciativa, beneficiando a 20 alumnos del colegio María Reiche. Los voluntarios dedicaron un promedio de 15.1 horas a este programa, que se llevó a cabo durante ocho semanas.
- La segunda iniciativa de voluntariado "**Futuros Líderes**", la cual se dirigió a estudiantes destacados de 1° a 6° grado. A través de talleres didácticos, se buscó mejorar las competencias en inglés y desarrollar habilidades blandas fundamentales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el liderazgo. Los resultados reflejan el impacto positivo del programa: el 100% de los estudiantes afirmaron que las clases fomentaron su interés por el inglés, mientras que el 90% consideró que los talleres contribuyeron a mejorar sus habilidades blandas.
  - Un total de 32 beneficiarios participaron, con 11 voluntarios involucrados, representando el 4.78% de la planta laboral, y dedicando un promedio de 11.6 horas al voluntariado. La actividad se llevó a cabo durante ocho semanas.

- El tercer voluntariado se realizó en respuesta a la necesidad de **áreas verdes en la zona industrial del Callao**. Terpel, en colaboración con la Municipalidad del Callao, organizó una jornada de voluntariado el 5 de diciembre de 2024. Durante esta actividad, un grupo de 26 voluntarios de Terpel, junto con dos contratistas, se dedicó a la siembra de 20 árboles Meijó, la instalación de 165 metros cuadrados de césped, y la colocación de 17 plantas durantas y 26 plantas tecomariás en macetas de cemento pulido. Cada voluntario invirtió cuatro horas en esta causa, logrando así un impacto significativo en la mejora del entorno y la calidad de vida de la comunidad.

El monto total de la inversión social en la moneda local fue de COP 59.675 MM<sup>64</sup>.

## ECUADOR

Terpel opera en Ecuador a través de cuatro líneas de negocio estratégicas: Estaciones de Servicio - EDS de combustible líquido, suministro de combustibles para la industria, distribución de lubricantes y la oferta de servicios de conveniencia. Esta diversificación nos permite satisfacer las diversas necesidades de nuestros clientes y contribuir al desarrollo sostenible del país. Nuestro compromiso constante con la calidad, la seguridad y el servicio nos posiciona como aliados estratégicos en el mercado ecuatoriano.

En Ecuador, operamos a través de tres filiales que respaldan nuestras operaciones:

- **Terpel Comercial Ecuador Cía. Ltda.:** Esta filial se encarga de la comercialización y distribución de combustibles líquidos, tales como gasolinas, diésel, fuel oil y residuos, así como de la distribución de gas licuado de petróleo.
- **Adesgae Cía. Ltda. (Ecuador):** Esta filial se dedica a la compra, venta, distribución y comercialización de combustibles y lubricantes, además de la operación y administración de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.
- **Terpel Lubricantes Ecuador S.A.S:** Esta filial se especializa en la comercialización y distribución de grasas, lubricantes y aceites.

Contamos con una red de 110 estaciones de servicio EDS (de combustible líquido y 2 puntos de recarga de electromovilidad) que movilizan a nuestros clientes en todo el país, de las cuales 69 son afiliadas y 41 son de propiedad directa. Esta infraestructura nos permite ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad, consolidando nuestra presencia en el mercado ecuatoriano. Además, contamos con 14 tiendas de conveniencia que complementan nuestra oferta y nos permiten ofrecer un servicio diferencial a nuestros clientes y consumidores.

---

<sup>64</sup> Valor en dólares: USD 13.605,08.

En 2024 nuestro volumen de ventas fue de 318,7 MM de galones con un EBITDA<sup>65</sup> de COP 33.992 MM y una pérdida neta de COP -44.305 MM.

Creación y distribución de valor	(Cifras en COP MM) <sup>66</sup>
Valor económico creado (VEC)	2.827.989,6
Valor económico distribuido (VED)	2.724.560
Gastos operacionales	77.872
Pago a proveedores	2.588.112,7
Salarios y prestaciones de los empleados	35.663,7
Pago a accionistas <sup>67</sup>	13.861
Pagos a gobiernos	9.050,5
Inversiones en la comunidad	0
Valor económico retenido (VER)	103.429,5

Durante el 2024 efectuamos compras a un total de 579 proveedores

Tiendas de conveniencia	Estaciones de servicio (EDS)	GLP	Lubricantes	Industria	Electromovilidad
No. tiendas 14	No. de EDS: 109 Afiliadas: 68 Propias: 41	No. de EDS GLP 3	NO. de PDV 5,780 <sup>68</sup>  Número de clientes 167	No. de clientes 120	No. de puntos de recarga 2
Participación de mercado 14%	Participación de mercado 10.3%	Volumen de ventas 5.920 Millones de galones.  Crecimiento en ventas	Participación de mercado 11,4%	Participación de mercado: 12,9%	
Volumen de ventas COP 26,9 MM	Volumen de ventas		Volumen de ventas 3,9 millones de galones <sup>69</sup>	Volumen de ventas 77,9 millones de galones	

<sup>65</sup> cifras 2023 incluyen efecto niif15

<sup>66</sup> Estas cifras incluyen resultados de Terpel Lubricantes Ecuador y Terpel Comercial Ecuador. No coinciden con los EEFF ya que en estos TCE se refleja como un activo puesto para la venta.

<sup>67</sup> corresponde a gastos financieros

<sup>68</sup> únicamente puntos de venta de lubricantes marcan Móvil

<sup>69</sup> En barriles: 94.749 Bbls

<p>Decrecimiento en ventas 4% (Crecimiento del 10% en dólares)</p>	<p>240.911 Millones de galones.</p> <p>Número de clientes 76</p> <p>Crecimiento en ventas 3%</p>	<p>82%</p> <p>Participación de mercado 24,8%</p>	<p>Crecimiento en ventas 22%</p>	<p>Decrecimiento en ventas: -24%</p>	
--	--	--	----------------------------------	--------------------------------------	--

**Principales iniciativas desarrolladas:**

- Lanzamos con éxito las metodologías S&OP (Sales & Operations Planning) y S&OE (Sales & Operations Execution) a través de nuestra academia. Este programa formativo involucró a equipos de las áreas comercial, financiera, de suministro y distribuidores, promoviendo una cultura de colaboración y eficiencia.
- Durante el año, alcanzamos una venta anual de lubricantes de 94.000 barriles, superando nuestro récord anterior de 81.000 barriles en 2022. Este hito se logró en el contexto de 7 años de operación con Terpel y más de 16 años de presencia de la marca Mobil en Ecuador. Además, mantuvimos el liderazgo en la categoría de lubricantes por tercer año consecutivo, con un 12% de participación de marca Mobil y un 2% de CAT, sumando un total del 14%.
- El segmento automotriz mostró un crecimiento en participación, pasando del 10,1% al 10,3%. Asimismo, nuestras tiendas de conveniencia experimentaron un aumento en ventas del 11%, consolidando así nuestra presencia en el mercado.
- Implementamos el programa "Pits", que reconoce el cumplimiento de metas y capacita a nuestro personal en servicio al cliente. Además, lanzamos el programa "Altoque Creators", un programa de embajadores de marca para nuestras 12 tiendas de conveniencia Altoque.
- Finalmente, avanzamos en la implementación de políticas y herramientas para cumplir con las normas de protección de datos personales. Nuestro objetivo es salvaguardar la información de nuestros socios, aliados, clientes y todas las personas que interactúan con Terpel.

### **Equipo Terpel Ecuador**

<b>Empleados por género</b>	<b>Total</b>
Mujeres	209
Hombres	359
<b>Total</b>	<b>568</b>

La mayoría de nuestro equipo se encuentra en el rango de menores de 30 años, representando el 58.6% del equipo. El siguiente rango predominante es de 30 a 40 años, equivalente al 29.2% del total. El 12% restante está entre los 41-70 años.

Nuestra tasa rotación de 22,9%.

### **En materia laboral:**

- Realizamos una evaluación del clima laboral con un resultado del 81%, lo que indica un entorno sólido y comprometido. Aunque este resultado presenta una ligera disminución respecto al 84.5% alcanzado en 2022, se mantiene por encima del umbral del 75%, reflejando un clima favorable. La participación también creció, alcanzando un 98% en 2024, lo que evidencia el alto interés y compromiso de nuestros colaboradores en este proceso.
- Enfocamos nuestros programas de formación en:
  - Escuela de Liderazgo
  - Procedimientos de combustible a nuestro personal de las estaciones de servicio
  - Taller de Gestión de manejo de cambio líderes administrativos
- 

Invertimos COP54,2 MM la formación de nuestro equipo de trabajo y dedicamos 376 horas de formación.

### **Gestión ambiental y social**

- Este año, voluntarios de Terpel Ecuador nos unimos a *The Social Project* en la primera jornada de limpieza del manglar en Punta de Piedra bajo la iniciativa **Guardianes del Manglar**. Durante 8 horas de trabajo, recolectamos 374 kilogramos de material reciclable, el cual fue entregado a los residentes de la comunidad, brindándoles la oportunidad de generar ingresos adicionales a través de su venta. Además, entregamos útiles escolares, alimentos no perecibles, productos de primera necesidad y 5 computadoras, 1 impresora, para crear el centro computo de la escuela.

- En línea con nuestro compromiso ambiental, 40 empleados de Terpel participaron en la jornada de limpieza en la playa de Ballenita. Esta actividad **Guardianes del Mar**, parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, resultó en la recolección de 138 kilogramos de residuos, principalmente plásticos, que impactan negativamente en las costas ecuatorianas. Esta acción no solo busca restaurar el entorno natural, sino también elevar la conciencia sobre la importancia de preservar nuestros recursos.
- A través del proyecto **Aquabus Escolar**, Terpel Ecuador apoyó el transporte escolar de 40 niños y niñas de Punta de Piedra, donando mensualmente 180 galones de combustible. Esto redujo el costo del transporte para las familias, de USD \$2 a \$0.50, facilitando así el acceso a la educación y contribuyendo al desarrollo integral de la comunidad. Como parte de nuestra misión y compromiso como Aliado país, entendemos que la educación es un pilar fundamental para el progreso social. Por ello, nos comprometemos a fomentar iniciativas que mejoren la calidad de vida de los ecuatorianos y a ampliar el impacto de nuestros proyectos en beneficio de un mayor número de personas.

En nuestras actividades de voluntariado corporativo, hemos involucrado a nuestro personal en la limpieza de manglares y playas y la gestión adecuada de residuos, reflejando nuestro compromiso con el medio ambiente y fortaleciendo el entendimiento y la interconexión entre las acciones sociales y ambientales en el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad.

- En otras acciones sociales, apoyamos la carrera de la Fundación Jóvenes contra el cáncer, que busca recolectar fondos para jóvenes con cáncer. Logramos impactar a 1.200 personas.

**El monto total de la inversión social en 2024 fue de COP53MM.**

**En materia ambiental,**

- **Consumo energético total:** 970,5 GJ
- **Residuos generados:** 4,3 Ton
  - Peligrosos: 3,3 Ton
  - No peligrosos: 0,96 Ton
- **Consumo de agua:** 62.927 M3
- **Huella de carbono:** 1.449,4 TonCO2e

## **REPÚBLICA DOMINICANA**

Nuestra presencia en República Dominicana se centra en el almacenamiento, distribución y comercialización de combustibles de Aviación. Nos esforzamos por brindar servicios de alta calidad en el sector de la Aviación, asegurando la calidad, disponibilidad y eficiencia en el suministro de combustible para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en la región.

Operamos bajo nuestra razón social Terpel República Dominicana S. A. S.: filial encargada de la comercialización, suministro y manejo de la operación de combustibles de Aviación.

En el 2024 nuestro volumen de ventas total fue de 64,9Millones de galones, el EBITDA<sup>70</sup> de COP 25.088 MM y una utilidad neta de COP 12.136MM.

### *Creamos y distribuimos valor*

<b>Creación y distribución de valor</b>	<b>(Cifras en COP MM)<sup>71</sup></b>
Valor económico creado (VEC) <sup>72</sup>	901.321,4
Valor económico distribuido (VED) <sup>73</sup>	883.448
Gastos operacionales <sup>74</sup>	67.300,9
Pago a proveedores <sup>75</sup>	801.742,6
Salarios y prestaciones de los empleados	9.134,3
Pagos a gobiernos <sup>76</sup>	5.252,1
Pago a accionistas	17,5
Inversiones en la comunidad	0
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>17.873,8</b>

Durante el 2024 realizamos compras a 170 proveedores.

### *Nuestras líneas de negocio*

<b>Combustibles de Aviación</b>
Operamos cinco aeropuertos Tenemos 99 clientes de Aviación
Participación de mercado: 34% Volumen de ventas: 64,9 millones de galones Crecimiento en ventas de 6%.

### *Principales iniciativas desarrolladas:*

<sup>70</sup> cifras 2023 incluyen efecto niif15

<sup>71</sup> Corresponde a la información reportada en los estados financieros (PyG)

<sup>72</sup> Corresponde a los ingresos de la compañía

<sup>73</sup> Incluye pagos a proveedores, salarios y beneficios a los empleados, pagos al gobierno y beneficios a la comunidad

<sup>74</sup> Incluye honorarios, seguros, arrendamientos, servicios, mercadeo, mantenimientos, viajes, depreciaciones y amortizaciones.

<sup>75</sup> Corresponde a los costos.

<sup>76</sup> Corresponde a los gastos impositivos de PyG sin impuesto diferido

- En nuestra *Escuela de Combustible de Aviación Terpel (ECAT)* se llevó a cabo la graduación de nuestros clientes, en un programa diseñado para compartir las mejores prácticas en el manejo seguro del combustible de aviación. Este programa está dirigido a todos nuestros clientes y partes interesadas, incluyendo entidades clave como el IDAC y AERODOM. Con una participación de 62 profesionales del sector, esta iniciativa se convierte en una plataforma invaluable para el intercambio de conocimientos y la promoción de estándares óptimos en la industria.
- Implementamos las carretas eléctricas para el abastecimiento de aeronaves, lo que incluyó la adquisición y puesta en funcionamiento de carretas operadas con energía eléctrica generada a partir de fuentes solares: La iniciativa busca facilitar el relleno de los vehículos en rampa, eliminando la necesidad de realizar recorridos hasta la planta para este proceso. Esto no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también contribuirá a la reducción de la huella de carbono de nuestras operaciones.

### **Equipo Terpel República Dominicana**

Empleados por género	Total
Mujeres	10
Hombres	73
<b>Total</b>	<b>83</b>

Tasa rotación de 22,9%

### **En materia laboral:**

- Este año, tuvimos un incremento en los porcentajes de la encuesta de clima organizacional, lo que refleja un avance significativo en nuestra cultura organizacional. Al realizar la medición buscábamos mantener los niveles de satisfacción y compromiso del personal y con gran satisfacción, los resultados superaron nuestras expectativas, evidenciando un compromiso colectivo y un ambiente de trabajo más positivo. Contamos con la participación de 67 empleados de todas las áreas de la empresa.
- Mejoramos la eficiencia de nuestras operaciones y minimizamos los riesgos asociados. Nuestras estrategias se basaron en la aplicación de principios de seguridad, que incluyeron la realización de contactos regulares y charlas informativas, así como la reducción de eventos adversos. Además, llevamos a cabo investigaciones exhaustivas de accidentes y casi incidentes, lo que nos permitió aprender de cada situación y evitar su repetición en el futuro. Involucramos activamente a todo el personal de la organización, así como a nuestros contratistas, contando con 85 participantes.

Invertimos más de USD29mil en programas de capacitación y formación durante el año 2024, donde participaron 78 empleados e impartimos 6.574 horas de formación.

### **Gestión ambiental y social**

Durante el año 2024, se llevaron a cabo diversas iniciativas de reforestación y educación ambiental en colaboración con Aerodom, centradas en la preservación de ecosistemas locales y el fomento de la participación comunitaria, entre las que destacamos:

- Realizamos la siembra en los humedales del Ozama, donde más de 900 árboles fueron plantados gracias al esfuerzo conjunto de voluntarios y siembra de árboles frutales, específicamente uvas de playa, en la planta AILA, fortaleciendo así la biodiversidad de la región.
- Reforestamos una zona de manglares y llevamos a cabo la sensibilización sobre la importancia de los ecosistemas marinos. Se organizó una charla interactiva sobre los recursos marinos de Boca Chica, complementada con una limpieza del manglar en el islote La Matica.

Estas iniciativas no solo contribuyeron a la restauración del entorno natural, sino que también fomentaron el aprendizaje basado en la naturaleza entre los participantes. La participación de voluntarios representó el 27% del total de la planta laboral, con un promedio de 6 horas de dedicación por voluntario.

**Consumo energético total:** 4.571 GJ

**Consumo de agua:** 1.030 m<sup>3</sup><sup>77</sup>

**Residuos:** 432 Tons

- Peligrosos: 412,8
- No peligrosos: 19,1

**Huella de carbono:** 5.593,5TonCO<sub>2</sub>e

## **PANAMÁ**

Nuestra operación en Panamá se centra en seis negocios estratégicos: EDS, Servicios de Conveniencia, Lubricantes, Combustibles para la Industria, Aviación y Marinos. Cada uno de estos segmentos es fundamental para nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de las necesidades de movilidad, abastecimiento y energía en todos los territorios donde estamos presentes, desde Darién hasta Chiriquí.

---

<sup>77</sup>provenientes del suministro municipal directo al aeropuerto

Contamos con cinco filiales y subsidiarias que respaldan nuestra misión:

- **Petrolera Nacional S.A.:** Esta filial se encarga de la compra, venta y distribución al por mayor de derivados del petróleo, incluyendo combustibles, lubricantes y aditivos. Además, desarrolla actividades comerciales relacionadas con el abastecimiento y suministro de combustible para los sectores industrial, aviación y marino.
- **Transmarine Transportation & Barging Corporation.:** Dedicada al abastecimiento y suministro de combustible y derivados en el segmento marítimo. Es importante destacar que, tras la venta de la barcaza en 2011, esta filial no ha registrado operaciones desde 2012.
- **Vonport Corp (Panamá):** Actualmente sin operaciones, esta empresa es propietaria del 100% de las acciones de Operaciones y Servicios de Combustible, S.A.S. Masser, S.A.S.
- **Orlyn S.A. (Panamá):** Especializada en la compra y venta al por menor de combustibles y lubricantes de la marca Terpel, así como en la comercialización de productos complementarios, incluyendo mercancía seca y alimentos.
- **Energías Renovables S.A. (anteriormente Fuel Petroleum Service S.A.) (Panamá):** Encargada de la generación de energía eléctrica para autoconsumo y la comercialización de los excedentes producidos.

En el 2024 nuestro volumen de ventas total fue de 259,4 millones de galones con un EBITDA<sup>78</sup> de COP 246.457 MM y una utilidad neta de COP 47.885MM.

### 201-1. Creamos y distribuimos valor

Creación y distribución de valor	Valores en MM COP
Valor económico creado (VEC)	3.481.790,7
Valor económico distribuido (VED)	3.401.922
Gastos operacionales	245.617
Salarios y prestaciones de los empleados	115.571
Pago a proveedores	2.946.962,6
Pago a accionistas <sup>79</sup>	52.860,6
Pagos a gobiernos	38.735
Inversiones en la comunidad	2.176
Valor económico retenido (VER)	79.868,2

Durante el 2024 realizamos compras a 1.788 proveedores

<sup>78</sup> Cifras 2023 incluyen efecto niif15

<sup>79</sup> corresponde a gastos financieros

## Nuestras líneas de negocio

Electromovilidad	Estaciones de servicio (EDS)	Combustibles de Aviación	Combustibles Marinos	Combustibles para Industria	Lubricantes	Servicios de Conveniencia
9 puntos de recarga  Kilómetros de cobertura de la Red Voltex: 400kms	<b>Total EDS: 192</b> Propias: 142 Afiliadas: 50	No. de aeropuertos Atendidos: 3  Clientes: 21	No. de puertos Atendidos: 22	No. de clientes: 106	No. de Puntos de venta: 1.700  No. de clientes: 715	Total tiendas: 64  Puntos Sbarro: 18 Kioskos: 81 Wash&go: 6 Ziclos: 2 Drive thru: 1 3 food trucks
Volumen de ventas de Voltex: 2.279 kWh  Participación de mercado: 5%	Participación de mercado: 36%  Volumen de ventas: 204,5 <sup>80</sup> millones de galones  Crecimiento en ventas: 4%	Participación de mercado: 8,8%  Volumen de ventas: 23,04 millones de galones  Decrecimiento en ventas: -42%	Participación de mercado: NA-  Volumen de ventas: 8,32 millones de galones  Crecimiento en ventas: 6%	Participación de mercado: 15,1%  Volumen de ventas: 22,96 millones de galones  Decrecimiento en ventas: -47%	Participación de mercado: 8%  Volumen de ventas: 725 miles de galones  Crecimiento en ventas: 12%	Participación de mercado: 55%  Volumen de ventas: COP 193.600 MM  Decrecimiento en ventas: 5% (0,6% crecimiento en dólares).

### Principales iniciativas desarrolladas:

- Ingresamos siete EDS al programa de Descarga Nocturna, cuyo propósito fue garantizar la operatividad de las estaciones en horarios de mayor tráfico durante el día e incluimos tres EDS adicionales en el esquema de Servicio Completo, sumando un total de 78 estaciones bajo esta modalidad.
- En términos de expansión, inauguramos 17 nuevas EDS y 2 Tiendas de Conveniencia, elevando nuestro total a 191 y 64, respectivamente.
- Implementamos el servicio de Flota-Control Chip en 30 estaciones con islas de servicio completo, como parte del valor agregado ofrecido a nuestros clientes corporativos que demandan este tipo de soluciones. Además, habilitamos el servicio de Flota-Control Chip en 10 estaciones con islas de alto flujo, fortaleciendo nuestro compromiso con las necesidades específicas de estos clientes.

<sup>80</sup> Incluye volumen de EDS afiliadas y blancas.

- Durante el año 2024, llevamos a cabo el programa de implementación de un sistema de control de flota e inventarios dirigido a clientes de bombas de patio, con el objetivo de optimizar la gestión de despachos y brindar información en tiempo real. Instalamos siete sistemas de control de flota e inventarios a clientes de industria fija, logrando avances significativos en la modernización de sus procesos operativos y resultados destacables, como la captación de nuevos clientes que valoran nuestra tecnología y la renovación de contratos de suministro con clientes existentes.
- Este año hicimos parte de las compañías con mejor reputación, responsabilidad ASG y fidelización del talento en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Merco 2024, obteniendo los siguientes resultados:
  - **Ocupamos la posición No. 15**, entre las 100 compañías con mejor reputación del país, en el ranking Merco Empresas.
  - **Ocupamos la posición No. 17**, entre las 100 compañías con mejores prácticas ASG (ambiente, sociedad y gobernanza) en el ranking Merco Responsabilidad ESG.
  - **Ocupamos la posición No. 22**, entre las 100 compañías con mejores prácticas de retención y fidelización del talento, en el ranking Merco Talento.
- Fuimos reconocidos por la revista Vida y Éxito<sup>81</sup> por nuestro compromiso con la sostenibilidad y con la implementación de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) en nuestra operación, siendo la única compañía del sector de combustibles en Panamá, que obtuvo este reconocimiento.
- Hicimos una alianza estratégica con TotalEnergies, un actor de renombre en el ámbito global, que robustece nuestro portafolio de productos lubricantes y refleja nuestro compromiso continuo con la innovación y la excelencia en el servicio.
- Habilitamos el acceso a diversas plataformas tecnológicas para los afiliados, con el objetivo de optimizar la eficiencia en sus operaciones. Entre estas plataformas se encuentra Cotalker, una herramienta de mantenimiento que permite a los afiliados registrar sus reportes de manera ágil y recibir atención oportuna. Esta plataforma ofrece la posibilidad de visualizar la trazabilidad de cada reporte, adjuntar evidencia fotográfica y aprobar los trabajos realizados en la estación.

Asimismo, los afiliados tienen acceso a la plataforma de proveedores, que les permite cargar las facturas de cobro dirigidas a Terpel y monitorear el estado de sus pagos. Estas iniciativas buscan fortalecer la comunicación y mejorar la gestión operativa en nuestras estaciones.

---

<sup>81</sup> Publicación especializada en sostenibilidad y responsabilidad social corporativa de alcance centroamericano y con Casa Matriz en Costa Rica

- Creamos el **Comité de Ética**, máxima instancia en la gestión de temas éticos en la operación y que tiene por objeto asegurar la aplicación de las políticas y directrices alusivas al Código de Conducta, el respeto a los principios y valores corporativos.
- Reafirmando nuestro compromiso como Aliados País, a través de nuestras iniciativas de **voluntariado** beneficiamos a 3.856 personas en el país y, a través de los programas de calidad educativa de la **Fundación Terpel Panamá**, hicimos presencia en 7 de las 10 provincias del país, incluyendo 2 territorios indígenas, llegando con nuestros programas a más de 7.000 estudiantes, en 59 centros educativos.
- Reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo y progreso del país, nuestra Fundación Terpel Panamá adhirió a la **Cámara Panameña de Desarrollo Social – Capadeso**; gremio que reúne a las fundaciones más relevantes, que promueven el desarrollo social en Panamá.

### Equipo Terpel Panamá

Empleados por género	Total
Mujeres	899
Hombres	508
<b>Total</b>	<b>1.407</b>

Tasa rotación: 34%

### *En materia laboral:*

- Reconociendo el liderazgo como pilar fundamental de nuestra estrategia, iniciamos la primera edición de la **Universidad de Líderes Terpel**. Durante 7 meses, formamos a más de 150 líderes de nuestra operación a nivel nacional. Les proporcionamos herramientas para fortalecer las 10 características del líder Terpel, inspirar con la mejor energía, transmitir nuestros valores y desarrollar equipos de alto rendimiento, todo enfocado en implementar con éxito nuestra estrategia competitiva basada en un liderazgo empático, inclusivo y centrado en las personas.
- Con el objetivo de fomentar un liderazgo más íntegro, humano y empático, más de 100 colaboradores de nuestra población administrativa participaron en las **Mesas de Transformación**. Utilizando la metodología de enseñanza de valores y autoliderazgo de John C. Maxwell, organizamos reuniones semanales durante dos meses y medio en grupos de 3 a 4 personas de diferentes niveles jerárquicos y gerencias. Gerentes y

directores actuaron como facilitadores, promoviendo cercanía e integración inter-áreas y fortaleciendo nuestra cultura institucional basada en valores corporativos.

- Tres empleados en posiciones de alta gerencia participaron en la **Escuela de Liderazgo de Terpel Colombia**. Durante tres meses, trabajamos en el reforzamiento de las 10 características del líder Terpel mediante sesiones de 2 horas semanales, desarrollando sus habilidades de liderazgo y su capacidad para inspirar a sus equipos.
- Apoyamos el crecimiento interno a través del **Programa de Liderazgo para nuevos líderes**, un programa diseñado para empleados que asumieron responsabilidades de liderazgo. Proporcionamos herramientas para la gestión de equipos, promoviendo respeto, confianza y honestidad. Nueve participantes iniciaron este programa, el cual incluyó contenidos vinculantes como la encuesta de clima y la evaluación de desempeño, desarrollados mediante la plataforma UBITS y material corporativo.

Impartimos capacitación al 98% de nuestros empleados con una inversión de COP

### ***Gestión ambiental***

- Nos enorgullece compartir que hemos superado nuestras expectativas al dejar de emitir más de 13 toneladas de CO<sub>2</sub> durante este año, un paso significativo hacia la reducción de nuestra huella de carbono.
  - Dando alcance a nuestro modelo de gestión sostenible, hemos implementado el programa de sostenibilidad ambiental ReciclaT, a través del cual buscamos generar conciencia y promover buenas prácticas a favor del adecuado destino final de productos de un solo uso; con la participación de consumidores y colaboradores de nuestras estaciones y tiendas de conveniencia.
  - Es importante destacar que todo el material reciclado es cuantificado para establecer la cantidad de CO<sub>2</sub> dejado de emitir a la atmósfera y los árboles que evitamos sean talados y aportado a la Fundación Remar para apoyar los programas de rehabilitación para personas afectadas por las drogas, dando alcance a los ODS y en alianza con la organización nacional Bliss Panamá.
  - En 2024 estuvimos presentes en 8 estaciones (7 propias y 1 afiliada) con 8 contenedores activos de reciclaje ReciclaT, elaborados con madera plástica, a los que se suma el punto existente en nuestras oficinas centrales en Ciudad de Panamá. Bajo un enfoque de economía circular, a través de ReciclaT en 2024 dejamos de emitir 15 Ton de CO<sub>2</sub>, reciclamos 21 Ton de materiales de un solo uso y evitamos que 170 árboles fueran talados.
- **Consumo energético total: 8.328,9 Gj**

- **Consumo de agua:** 330.227 M3
- **Residuos:** 432 Tons
  - Residuos peligrosos: 412,8
  - Residuos no peligrosos: 19,1
- **Huella de carbono:** 5.593,5 Ton Co2.

### ***Gestión social***

En materia social, durante el año 2024 realizamos una inversión social total de **COP 2.140 MM** la cual se distribuyó en diversas iniciativas enfocadas en educación, infraestructura comunitaria, salud, inclusión, relacionamiento comunitario, y asistencia humanitaria; destacadas a continuación:

- **En materia de educación**, a través de la Fundación Terpel Panamá, logramos los siguientes resultados con nuestros programas:
  - **Diseña el Cambio:** participaron 248 estudiantes, a través de 24 proyectos inscritos,
  - **Aventura de Letras:** Comprometidos con la promoción de la lectura, instalamos 3 bibliotecas en las provincias de Chiriquí, Colón y la Comarca indígena Ngäbe Bugle.
  - **Aulas Interactivas:** Reafirmando nuestro compromiso con el cierre de las brechas digitales en zonas bajo situación de vulnerabilidad, iniciaron operación 3 nuevas aulas interactivas, ubicadas en las provincias de Chiriquí, Colón y la Comarca Indígena Ngäbe Bugle
  - **Mi Futuro Ahora:** Iniciamos el piloto de implementación del programa en Panamá, en la provincia de Panamá Oeste, brindando oportunidades de educación técnica superior para nuestro equipo de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.

En su conjunto, a través de la Fundación Terpel Panamá, logramos hacer presencia en 7 de las 10 provincias del país, incluyendo 2 territorios indígenas; impactando positivamente a más de 7,000 estudiantes en 59 centros educativos.

- **En Infraestructura Comunitaria** impactamos a través de la adecuación y remodelación de zonas verdes, centros educativos, y suministro de mobiliario en 3 centros educativos ubicados en Chiriquí, Colón y la Comarca Ngäbe Buglé; beneficiando a más de 3mil personas.

- **En materia de salud** promovimos la donación voluntaria de sangre, a través de nuestro voluntariado Dona x Dona Va&Ven; beneficiando a 48 pacientes de Hospital del Niño, Hospital Santo Tomás y el Instituto Oncológico Nacional. A través del voluntariado ConectaT, nuestros voluntarios brindaron soluciones de apoyo emocional para 17 adultos mayores del hogar del adulto mayor de la Cruz Roja, en ciudad de Panamá.
- En alianza con el **Banco de Desarrollo para América Latina y el Caribe CAF**, en 2024 hicimos parte de dos potentes iniciativas en **materia de inclusión**: por una parte hicimos parte del proyecto **juntas Llegamos más lejos: empoderamiento de las mujeres rurales en el proyecto Darién Sostenible**, apoyando los procesos de liderazgo y empoderamiento femenino en esta zona del país y en la provincia de Colón, hicimos parte la **campana Una Mochila de Oportunidades**, a través de la cual entregamos mochilas y tablets a niñas y niños en situación de vulnerabilidad en la provincia de Colón.
- Porque creemos firmemente que la educación es el camino para lograr una sociedad más equitativa e incluyente nuestras tiendas Va&Ven y nuestros voluntari@s sumaron esfuerzos con el **Museo de Arte Contemporáneo de Panamá** para llevar a cabo el voluntariado **Panamá es Nuestra**; a través del cual 116 niñ@s en situación de vulnerabilidad de Ciudad de Panamá conocieron la historia artística de esta entidad y disfrutaron de la deliciosa comida Va&Ven.
- A su vez, nos unimos a la donación de alimentos y agua para los damnificados por fuertes lluvias en las provincias de Panamá y Chiriquí, en alianza con SINAPROC y el Despacho de la Primera Dama de la Nación.

## EVOLUCIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS

### Plan de inversiones Terpel 2025

En Terpel definimos planes de inversión para el año siguiente, y construimos a nivel directivo los casos de negocio para los 5 años siguientes. A continuación, detallamos los planes de inversiones consolidados y por filial regional.

Hemos diseñado un plan de inversiones integral para 2025, con enfoque en la expansión y modernización de nuestras operaciones en diversos sectores clave: combustibles, infraestructura, tecnología y movilidad. A continuación, se detallan los planes de inversiones consolidados y por filial regional.

### Colombia

En términos de EDS Líquidos, proyectamos renovaciones de contratos de afiliadas y la apertura de nuevas EDS. Con respecto a estaciones GNV, estimamos nuestro programa de corredores

verdes, fortaleciendo la red energética nacional, así como en repotenciación de equipos, conversiones, entre otras. Conjuntamente, daremos apertura a nuevas estaciones de GLP y, en el negocio de Industria, destinamos recursos para proyectos de infraestructura y normativas para diferentes clientes, además de inversiones en el sector agroindustrial y de construcción.

Con respecto al negocio de aviación, continuamos con las adecuaciones mayores y menores en infraestructura y mantenimiento de tanques, así como en la adecuación de aeropuertos y la compra y mantenimiento de refuellers, con el fin de optimizar la eficiencia y cumplir con los requisitos ambientales.

De otro lado, frente a los Servicios de Conveniencia, mantenemos la estrategia de conseguir la mayor red del país en tiendas de conveniencia, involucrando nuevos aliados como Home Burgers. Planeamos la apertura de nuevos puntos de conveniencia en el país.

En el negocio de Lubricantes, continuamos con el desarrollo y las adecuaciones de la fábrica, así como de nuevos módulos portables de MasterLub. Frente a nuestras plantas de combustible, continuamos la ampliación de nuestra capacidad de almacenamiento a nivel regional, cumpliendo así con la normativa regulatoria.

Con Nuevas Energías y Electromovilidad, continuamos con las inversiones necesarias para apoyar la transición energética del país, por lo que invertiremos en la instalación nuevos puntos de carga para vehículos eléctricos, incluyendo hubs estratégicos en la red de carreteras. También tenemos proyectos de movilidad eléctrica, destacando la nueva flota de Gogoro.

Transversalmente, continuaremos destinando recursos para mejorar la infraestructura tecnológica, con proyectos de automatización y seguridad cibernética, impulsando la red virtual y la analítica de datos. En Capex corporativo, asignaremos recursos a la automatización de procesos internos y la renovación de infraestructura para fortalecer la gestión de recursos y mejorar la eficiencia operativa.

## **Panamá**

En 2025, seguiremos fortaleciendo nuestra presencia en Panamá con una inversión estratégica enfocada en la expansión y modernización de nuestras operaciones. Proyectamos la apertura de nuevos puntos de venta, consolidando nuestro compromiso con la cercanía y el servicio al cliente, además de reforzar las relaciones con los clientes afiliados. Destinaremos recursos clave a la movilidad eléctrica, impulsando la transición hacia energías más limpias.

Asimismo, continuaremos desarrollando proyectos estratégicos como la implementación de equipos tecnológicos avanzados y sistemas de control chip para una gestión más eficiente de las flotas.

El área de Servicios de Conveniencia también será un pilar importante en la expansión, con la apertura de nuevos puntos de venta y la ampliación de la red Sbarro a nivel nacional. Además,

continuaremos con la remodelación y el cambio de imagen de proyectos Va&Ven, alineando la innovación con la experiencia del cliente.

### **Perú**

En Perú, nuestras inversiones estarán distribuidas estratégicamente en áreas clave para fortalecer nuestra infraestructura, mejorar nuestras operaciones y avanzar en la sostenibilidad. En la Planta de Lubricantes, invertiremos recursos en mejoras significativas, como la construcción de tanques y la remodelación de la planta, lo que mejorará la capacidad de producción y la eficiencia operativa.

Conjuntamente, ejecutaremos recursos en el fortalecimiento de relaciones con clientes clave, así como en la implementación de equipos de laboratorio in situ y sistemas automatizados, que mejorarán la calidad y trazabilidad de los productos. Finalmente, destinaremos capex en otras inversiones para desarrollo y transformación tecnológica.

### **Ecuador**

Nuestra inversión se enfocará en la renovación puntual de EDS, asegurando la modernización de estas instalaciones y mejorando la experiencia del cliente. Asignaremos recursos para el mantenimiento de EDS propias, garantizando el buen estado de la red de estaciones de servicio y la continuidad de los servicios.

En términos de TDC, destinaremos inversiones en mantenimiento, lo que permitirá mantener los estándares operativos y de seguridad en este sistema clave para la gestión de pagos y transacciones.

En el área de negocio de lubricantes, realizaremos importantes inversiones para fortalecer la infraestructura y los procesos, optimizando la distribución y la calidad de los productos.

### **República Dominicana**

Las inversiones en el negocio de aviación se enfocarán en el mejoramiento y renovación de las instalaciones y equipos de operación en los aeropuertos en los que operamos, así como en inversiones destinadas a la seguridad física, informática y ciberseguridad.

## **Relación de patentes, marcas y otros**

Durante el año 2024, en Organización Terpel S.A. hemos dado estricto cumplimiento a las disposiciones de propiedad intelectual y derechos de autor consagrada en la normatividad colombiana. En virtud de lo anterior, nuestras marcas se encuentran debidamente registradas de acuerdo con los requisitos exigidos por la ley y los contratos cumplen con las exigencias legales en materia de propiedad intelectual.

Dentro de nuestros procesos para evitar riesgos relacionados con esta materia hemos definido procedimientos en los cuales cada línea de negocio es responsable de identificar la necesidad de efectuar registros de propiedad industrial. Una vez identificada la necesidad se procede a adelantar los trámites respectivos ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Asimismo, ejercemos vigilancia sobre las gacetas de la oficina de Propiedad Industrial de la SIC para presentar las oposiciones a que haya lugar. Durante la precitada vigencia, actualizamos el registro de la marca Terpel Celerity. En lo relativo a bienes de propiedad industrial, a la fecha se cuenta con 18 diseños industriales vigentes, y 286 marcas registradas, vigentes por un periodo de 10 años a partir de su concesión.

Por último, de acuerdo con la Ley 1676 de 2013, se deja constancia de que la administración de las compañías en ningún momento entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores, los proveedores y, en consecuencia, ha permitido la libre negociación y cobro de estas a su legítimo poseedor.

## **Litigios y procesos judiciales**

En el estado de los procesos, al cierre del 2024 ninguno, de índole judicial o administrativa, tiene la capacidad de afectar materialmente nuestra operación y/o situación financiera y/o generar cambios a la situación financiera, Asumimos como afectación material a nuestra operación, situación financiera y/o cambios en nuestra situación financiera, litigios, procesos judiciales o administrativos que superen el 5% de la cuenta de pasivos.

Con el objetivo de evitar incumplimientos de cara a la prestación de servicios y entrega de productos a nuestros clientes, nuestras áreas comerciales y operativas desarrollan una gestión orientada a garantizar el cumplimiento de los contratos suscritos, con foco en la gestión de riesgos, identificando y administrando los mismos con anticipación a cualquier evento. Asimismo, en algunos casos, existen interventorías que a través de un seguimiento continuo y riguroso garantizan el cumplimiento adecuado de los acuerdos suscritos con clientes. Durante el 2024 no recibimos ni interpusimos multas ni sanciones significativas relativas a clientes.

## **Cumplimiento de las leyes y reglamentos**

Garantizar que cumplimos las leyes, regulaciones y acuerdos establecidos, tanto a nivel local como internacional, nos protege de posibles contingencias y sanciones legales y financieras y consolida la confianza de nuestros grupos de interés. Cumplir con estos requisitos fomenta la transparencia, la estabilidad y la credibilidad de Terpel en el mercado, respaldando nuestra integridad y ética. El debido cumplimiento normativo puede abrir nuevas oportunidades comerciales, fortalecer relaciones en el campo de los negocios y cultivar un entorno propicio para el crecimiento sostenible de nuestra Organización.

**(2-27).** Durante el 2024 no tuvimos ningún evento materializado de incumplimientos normativos, incluidos los ambientales, ni recibimos investigaciones materiales o significativas por parte de autoridades locales o internacionales que derivaran en multas o sanciones. Recibimos, sin embargo, la notificación de la apertura de un proceso sancionatorio ambiental, que fue objeto de recurso y a la fecha no se ha resuelto.

**(416-2).** Este año no recibimos multas ni sanciones significativas relativas a impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes, que estén en firme.

**(417-2).** Tampoco recibimos durante el 2024 multas ni sanciones significativas, advertencias o presentamos incumplimientos a códigos voluntarios relativos a etiquetado de nuestros productos y servicios en ninguna de nuestras líneas de negocio.

**(417-3).** Asimismo, en 2024 no recibimos multas ni sanciones significativas, advertencias o incumplimientos a acuerdos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing.

**(206-1).** En materia de libre competencia no recibimos multas o sanciones producto de incumplimientos a las normativas y códigos voluntarios. Existe un proceso en curso, inició en noviembre de 2023, que continúa en etapa inicial, sin dictamen o veredicto al respecto. Tampoco presentamos incumplimientos a nuestros procedimientos y códigos de conducta que resultaran en casos de pérdida de la privacidad de los datos personales de clientes, conflictos de intereses o casos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

La compañía hace seguimiento a su estrategia regulatoria de acuerdo con lo establecido en la "Política de regulaciones y cambios normativos" publicada en el siguiente link de la página web: <https://www.terpel.com/accionistas-e-inversionistas/gobierno-corporativo/buenas-practicas>

## Gestión de riesgos

**Riesgos relevantes o materiales a los que están expuestos el emisor y sus filiales, que puedan afectar el desarrollo de su objeto social, su estrategia, su situación financiera y/o su plan de inversión.**

La gestión integral de riesgos es un aspecto clave para garantizar la continuidad operativa y la generación de valor sostenible en Terpel. Identificar, evaluar y mitigar riesgos de manera proactiva nos permite operar con excelencia y responder eficazmente a escenarios adversos que puedan afectar nuestro desempeño ambiental, social y económico.

Anualmente, actualizamos nuestro mapa de riesgos corporativos, incorporando un análisis detallado del contexto externo e interno en cada país y filial donde operamos. Este proceso nos permite anticiparnos a cambios regulatorios, tendencias del mercado y factores externos que puedan impactar nuestras operaciones.

Para abordar estos desafíos, integramos las medidas de mitigación y control dentro de nuestro Sistema de Gestión de Riesgos, asegurando que nuestra estrategia esté alineada con las mejores prácticas y estándares internacionales.

### **Sistema de Gestión de Riesgos**

El Sistema de Gestión de Riesgos abarca un conjunto de políticas, directrices, procedimientos, marcos de referencia, herramientas y personas, que permiten a la Organización abordar los riesgos que puedan afectar sus objetivos estratégicos y grupos de interés. La Política de Gestión de Riesgos de la Organización Terpel, como marco rector, es aprobada por el Comité de Auditoría y Riesgos y es auditada por un tercero independiente experto. En diciembre del 2023 se realizó la última auditoría independiente externa a los procesos de Gestión de Riesgos Corporativos realizado por la firma Moore Assurance, donde se evaluaron el diseño, implementación y eficacia operativa del proceso en los siguientes frentes: 1. Gobernanza del Riesgo, 2. Propiedad del Riesgo y 3. Infraestructura y supervisión de Riesgos.

En el Sistema de Gestión de Riesgos define la metodología que incluye los lineamientos para promover el desarrollo de actividades que prevengan de amenazas de factores tanto internos y externos y minimicen los impactos negativos derivados de la materialización de los riesgos de distinta naturaleza a los que se encuentra expuesta la Organización.

Estos lineamientos son definidos por la Dirección de Riesgos y son la base para guiar a los diferentes negocios en la identificación, análisis, evaluación y gestión de sus riesgos. Adicionalmente, esta metodología apoya y fomenta la cultura de gestión de riesgos y está alineada con los objetivos de negocio y la estrategia de sostenibilidad de Terpel, con la finalidad de generar valor agregado. Este enfoque garantiza una gestión efectiva de los riesgos en la Organización, proporcionando una estructura sólida para la identificación, evaluación y mitigación de posibles amenazas.

### **Ciclo de Gestión de Riesgos**

El proceso de Gestión de Riesgos comprende las siguientes fases:

1. **Definición del contexto:** análisis y comprensión del entorno interno y externo de la Organización que pueda originar amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas.
2. **Identificación de riesgos:** reconocimiento de riesgos y oportunidades en colaboración con las unidades de negocio que puedan afectar los objetivos empresariales.

3. **Análisis de riesgos:** evaluación de las causas e impactos asociados con los riesgos identificados.
4. **Evaluación de riesgos:** clasificación de los riesgos mediante criterios de impacto y probabilidad predefinidos, así como el apetito de riesgos establecido por la Junta Directiva.
5. **Tratamiento de riesgos:** implementación de controles y estrategias de mitigación para abordar los riesgos identificados.
6. **Monitoreo:** supervisión continua mediante controles, planes de acción e indicadores, con el fin de gestionar la evolución de los riesgos, su tratamiento y las estrategias de mitigación.

En Terpel, gestionamos riesgos estratégicos, operativos, tecnológicos, financieros, económicos, políticos, ambientales, climáticos (físicos y de transición), sociales y de Derechos Humanos.

Nuestro enfoque garantiza la identificación, evaluación y mitigación de amenazas que puedan afectar la continuidad y sostenibilidad del negocio.

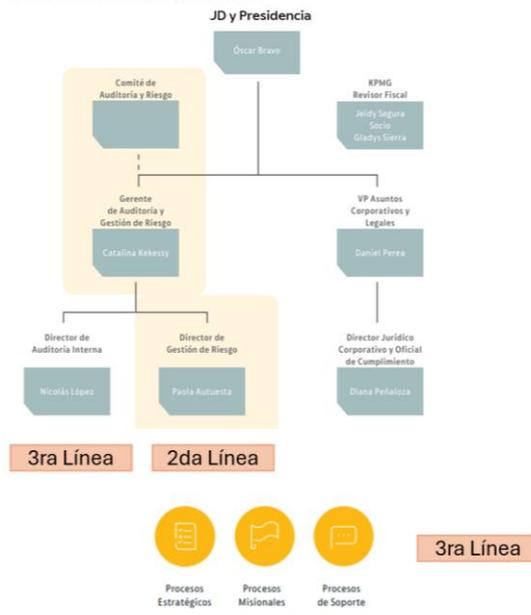
Estos riesgos son abordados bajo normativas y marcos de referencia local e internacional tales como:

- ISO 31000: 2018 – Principios, directrices y proceso de gestión de riesgo organizacional.
- ISO 31010: 2009 – Técnicas de evaluación de riesgos.
- Guía ISO 73 – Vocabulario de gestión del riesgo.
- COSO ERM:2017 – Gestión de Riesgos corporativos.
- ISO 9001:2015 – Gestión de la calidad
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles – Función pública, versiones 3 y 4.
- Guía para la definición de un Marco de Apetito de Riesgo (MAR) Superintendencia Financiera de Colombia
- TCFD – Task Force on Climate Related Financial Disclosure

### **Gobernanza de la Gestión de Riesgos**

En Terpel, nuestra Política Integral de Gestión de Riesgos define los lineamientos para un adecuado proceso de prevención y gestión del riesgo. Esta directriz define la estructura, los roles y las responsabilidades de la Organización sobre este sistema, considerando el modelo de las tres líneas de defensa, así:

### Organigrama de la Gestión de Riesgos



A nivel del máximo órgano de gobierno contamos con el Comité de Auditoría y Riesgos, cuya función es asesorar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y, en general, la revisión de la arquitectura de control de la sociedad, incluida la auditoría del sistema de gestión de riesgos.

Este comité está integrado por 3 miembros de Junta Directiva, incluyendo todos los miembros independientes. El Comité se subdivide en el Comité de Auditoría que se reúne por lo menos cada 3 meses y el Comité de Riesgos que se reúne cada 6 meses y es precedido por un miembro independiente de la Junta Directiva.

El Comité de Auditoría y Riesgos, a nivel del máximo órgano de gobierno, asesora a la Junta Directiva en la supervisión y evaluación de los procedimientos contables, la relación con el Revisor Fiscal y la revisión integral de la arquitectura de control, incluyendo la auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos.

Este comité está conformado por tres miembros de la Junta Directiva, incluyendo todos los miembros independientes. Su estructura se divide en:

- **Comité de Auditoría:** Se reúne al menos cada tres meses
- **Comité de Riesgos:** Sesiona semestralmente, bajo la presidencia de un miembro independiente, para analizar la gestión y mitigación de riesgos estratégicos.

Las funciones específicas de este comité están documentadas en la Política de Gestión de Riesgos de la Organización y en el Reglamento del Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos.

Así mismo, contamos con una Dirección de Riesgos, supervisada por la Junta Directiva, a través del Comité de Auditoría y Riesgos, quien tiene por objetivo apoyar y asesorar a las áreas de la Organización, en la identificación y gestión de riesgos presentes y futuros en todas las operaciones.

Finalmente, Contamos con una Dirección de Auditoría Interna, supervisada por la Junta Directiva, a través del Comité de Auditoría y Riesgos, cuyo objetivo es apoyar y asesorar a las áreas de la Organización, en la identificación y gestión de riesgos presentes y futuros en todas las operaciones.

<b>Gobernanza del riesgo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>A quien reporta</b>
Persona de más alto rango con responsabilidad dedicada a la gestión de riesgos a nivel operativo (no CEO)	Paola Atuesta	Directora de Riesgos	Catalina Kekessy – Gerente de Auditoría Interna y Riesgos
Persona de más alto rango con la responsabilidad de monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel operativo (no el CEO)	Nicolás López	Director de Auditoría interna	Catalina Kekessy – Gerente de Auditoría Interna y Riesgos
Persona de más alto rango con la responsabilidad de monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel operativo (no el CEO)	Catalina Kekessy	Gerente de Auditoría Interna y Riesgos	Óscar Bravo - Presidente Junta Directiva Terpel

## **Riesgos Estratégicos**

La administración eficiente de riesgos y oportunidades en niveles estratégico, táctico y operativo es crucial para la sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo del negocio. En este marco, durante la identificación de riesgos estratégicos, enfocamos nuestro análisis en evaluar detalladamente factores críticos que podrían impactar significativamente el logro de nuestros objetivos organizacionales. Durante 2024, gestionamos nuestros riesgos estratégicos conforme a la actualización de nuestro mapa corporativo y el apetito de riesgos aprobado por el Comité de Auditoría y Riesgos en representación de la Junta Directiva.

Riesgo	Descripción del riesgo y posible impacto	Planes de mitigación de riesgos
<p><b>Disminución en los ingresos o en la contribución de la compañía</b></p>	<p>La incertidumbre en la economía global ha venido en aumento por una confluencia de factores que incluyen: los cambios estructurales a raíz del Covid-19, la guerra comercial entre Estados Unidos y China, las tensiones geopolíticas después de la invasión de Rusia a Ucrania, la transición energética y los cambios climáticos.</p> <p>En materia económica, el FMI proyecta una disminución del crecimiento económico global, pasando de un 3,0% en 2023 a un 2,9% en 2024, cifra que está por debajo del promedio de 3,8% registrado entre 2000 y 2019. Los pronósticos más pesimistas anticipan cuatro D: desaceleración, desinflación, deuda y desglobalización.</p> <p>Mientras tanto Colombia, enfrenta el segundo año de gobierno de la izquierda y las expectativas del país están centradas en el avance o no de reformas de política pública en materia económica, social, ambiental, reformas fiscales o tributarias, así como acciones del gobierno frente a la estructura de precios de gasolina corriente y extra, puede generar una disminución de nuestros ingresos. Es esperable que estas medidas impacten las actividades del sector minero energético. El sector tendrá que adaptarse a cambios regulatorios que pueden ir en contra de sus intereses económicos; así mismo, es esperable que la industria deba reformular su forma de relacionamiento con actores de interés externos para viabilizar sus operaciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizamos seguimiento permanente al comportamiento del mercado y analizamos como los cambios macroeconómicos y en las tendencias tiene un impacto en nuestros clientes y competidores.</li> <li>2. Realizamos seguimiento y monitoreo permanente al cumplimiento de la normatividad y nuevas normas que pueda surgir con impacto relevante en las unidades de negocio.</li> <li>3. Realizamos seguimiento mensual a los resultados de las diferentes unidades de negocio, se cuantifican los impactos a nivel de volumen, PYG y flujo de caja.</li> <li>4. Realizamos análisis de precios para ajustarlos de acuerdo con las variaciones de los costos y gastos, así como los cambios en la demanda, monitoreando los precios del mercado, principalmente en las líneas de negocio de Lubricantes y GNV.</li> <li>5. Hacemos énfasis en control de gastos y búsqueda de eficiencias en todas las áreas tanto CORE como de soporte, haciendo seguimiento y control mensual detallado.</li> <li>6. Realizamos seguimiento a proyectos de inversión y se ajustan los planes de acuerdo con los análisis de flujo de caja, priorizando proyectos estratégicos y cuidando los indicadores de apalancamiento que monitorean las calificadoras de riesgo.</li> <li>7. Definimos estrategias de recuperación de cartera con los clientes de alto riesgo o que tienen una cartera de antigüedad mayor, para lograr acuerdos de pago y una posible recuperación.</li> <li>8. Realizamos negociaciones con distintos proveedores para darle mayor flexibilidad al flujo de caja libre.</li> </ol>

		9. Definimos estrategias, para mejorar el perfil de la deuda y conseguir recursos a las mejores tasas.
<b>Ataques cibernéticos, fallas en nuestra infraestructura tecnológica o pérdida de información confidencial</b>	<p>Podemos tener fallas o violaciones de nuestra seguridad cibernética que afecten o tengan como objetivo la infraestructura de TI que soporta nuestros procesos Core y de soporte del negocio. Cualquier ataque cibernético puede generar un impacto material en nuestro negocio, afectar la continuidad de nuestras operaciones, la relación y reputación que tenemos con nuestros grupos de interés.</p> <p>El riesgo cibernético se ha convertido en un riesgo sistémico en constante evolución para la Organización Terpel. El aumento drástico del trabajo remoto, la mayor dependencia del internet, las presiones con respecto a la transformación digital, las vulnerabilidades críticas de las infraestructuras de TI y el mayor patrocinio de los países a estos ataques hacen que nuestro grado de exposición a este riesgo aumente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contamos con una estrategia de ciberseguridad que busca estar alineada con los cambios y objetivos estratégicos de la Compañía.</li> <li>2. A través de nuestro plan de cultura de ciberseguridad buscamos capacitar y sensibilizar a toda la Organización, desde la Junta Directiva, Comité Ejecutivos hasta los niveles tácticos y operativos sobre los riesgos de ciber, así como sobre nuestra Política de Seguridad de la Información.</li> <li>3. Contamos con una estrategia de gestión de amenazas de ciberseguridad a través de: monitoreo, identificación, análisis, contención, erradicación.</li> <li>4. Fortalecimos nuestra estrategia para la gestión de riesgos de ciberseguridad, que contempla: La identificación y protección de activos, alineación con riesgos corporativos, cumplimiento de controles, tratamiento Proactivo de Riesgos.</li> <li>5. Realizamos pruebas de seguridad para evaluar la capacidad de respuesta de las diferentes áreas involucradas en la gestión de crisis. Así mismo, se ponen a prueba los protocolos de comunicación y la efectividad de los controles técnicos ante un posible ataque cibernético</li> <li>6. Contamos con una póliza de seguro de ciber que cubre los costos/gastos de investigación, multas, y en general costos de la recuperación del ataque. Año a año se busca mejorar las condiciones de esta póliza.</li> </ol>

<p><b>Riesgo Social y Político</b></p>	<p>El año 2024 se perfila como un año complejo e intenso para América Latina, enmarcado en un contexto internacional caracterizado por una gran incertidumbre y volatilidad institucional, geopolítica, económica y social. En efecto, el 2023 el mundo sufrió su tercer año más violento desde la II Guerra Mundial.</p> <p>Los conflictos entre Ucrania-Rusia, Israel-Palestina, China-Taiwán, Corea del Norte y Corea de Sur reflejan un escenario de guerras proxy que anteceden la reconfiguración del orden mundial. En ese contexto, las interacciones y rivalidad estratégica entre Estados Unidos y China determinaran las dinámicas dentro del sistema internacional. América Latina y Colombia serán sujetos pasivos y su subordinación e interdependencia está dada por su condición de fuente global de recursos naturales.</p> <p>Mientras tanto Colombia, enfrenta el segundo año de gobierno de la izquierda y las expectativas del país están centradas en el trámite de las reformas estructurales y de política pública en los ámbitos económico, social, energético y ambiental, así como del cambio de la orientación del rol del Estado en la economía, dando un giro hacia el modelo del Estado- empresario. Estas medidas tienen el potencial de afectar el desempeño del sector minero energético, lo que implicaría un cambio en materia institucional y regulatoria, que no solo afectaría la estabilidad del sector, también los modelos de negocio de sus distintas industrias, que podrían ir en contra de los intereses económicos. Esto implica un reto en materia de relacionamiento con actores y grupos de interés externos para viabilizar sus operaciones. Lo anterior se suma al deterioro de la</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisamos y actualizamos nuestra Política de Buen Vecino, así como el Protocolo de relacionamiento con grupos de Interés y Política de Autoprotección.</li> <li>2. Estas políticas son documentadas y capacitadas a los cargos con mayor exposición al riesgo sociopolítico en todas las regionales del país.</li> <li>3. Contamos con un Comité de Asuntos Públicos con regionales, en donde se exponen los temas coyunturales, eventos materializados, lecciones aprendidas y planes de mejora para fortalecer el proceso.</li> <li>4. Realizamos seguimiento y análisis permanente de la dinámica del entorno político- institucional, económico, social, ambiental y normativo-regulatorio.</li> <li>5. Definimos e implementamos el Plan de Relacionamiento con Autoridades Locales priorizadas.</li> <li>6. Desde la seguridad física creamos y desplegamos una campaña de sensibilización y comunicación sobre recomendaciones para el autocuidado, así como refuerzo del procedimiento de denuncias a autoridades competentes en caso de materializarse un riesgo.</li> <li>7. Soportamos a nuestro personal con especialistas en seguridad.</li> </ol>
--	--	---

	<p>situación de orden público y de seguridad del país, así como el auge de las economías ilegales y la emergencia de actores armados criminales que ejercen control en diferentes zonas del país, todo esto en el marco de la implementación de la "Paz Total". De igual manera, se destaca la agudización de la conflictividad social, teniendo como catalizador la instrumentalización del derecho legítimo a la protesta social, derivando en escenarios de afectación de las dinámicas socio económicas en lo territorial y nacional.</p>	
<p><b>Interrupción del negocio</b></p>	<p>La continuidad del negocio puede verse afectada por disturbios políticos y sociales, ciberataques y fallas tecnológicas, pandemias y epidemias, interrupciones de la cadena de suministro, incluidas quiebras de proveedores y cierres de puertos, así como huelgas laborales, accidentes graves, explosiones, entre otros.</p> <p>En nuestro caso, uno de los asuntos más importantes es que en varias unidades de negocio podemos depender de manera importante de ciertos proveedores que suministran nuestras materias primas e insumos críticos. Podemos tener desabastecimiento si los proveedores estratégicos no están disponibles para el suministro de combustible, biocombustibles, entregas por poliductos, bases, aditivos y otros insumos para lubricantes, en las cantidades y frecuencia que necesitamos.</p> <p>También existe la posibilidad de que se vea afectada indirectamente como resultado de desastres naturales, factores sociales, u otros eventos en la cadena de suministro.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contamos con planes de contingencia y respuesta en todas las unidades de negocio ante eventos que puedan afectar el cumplimiento de nuestra promesa de valor.</li> <li>2. Contamos con un manual y comité de alta dirección para el manejo de la crisis.</li> <li>3. Definimos nuestro DRP y plan de respuesta antes emergencias.</li> <li>4. Realizamos simulacros y entrenamientos sobre algunas de las posibles situaciones de interrupción.</li> <li>5. Realizamos un diagnóstico que nos permitió identificar las brechas que tenemos frente a las mejores prácticas de continuidad de negocio. Estableciendo una hoja de ruta que nos permitirá en 2025 integrar lo que ya tenemos en Gestión de Riesgos de interrupción, Gobernanza, BIA, DRP, Plan de respuestas a emergencias, manejo de crisis, planes de contingencia capacitación/comunicaciones/plan de pruebas, entre otros.</li> </ol>

<p><b>Dependencia y fallas en la gestión responsable de la cadena de suministro</b></p>	<p>La gestión responsable de la cadena de suministro en el marco ASG busca no solo cumplir con los estándares financieros y regulatorios, sino también avanzar hacia prácticas comerciales sostenibles y éticas. Al adoptar estos principios, las empresas pueden reducir los riesgos asociados con problemas sociales y ambientales, mejorar la reputación de la marca, fortalecer las relaciones con los proveedores y contribuir al desarrollo sostenible a largo plazo.</p> <p>La cadena de suministro responsable puede considerarse el activador de varios objetivos de sostenibilidad y compromisos clave a nivel de toda la Organización.</p> <p>La sostenibilidad de la cadena de suministro no solo considera cuánto cuestan financieramente los productos o los servicios o si los terceros son confiables, sino también el costo para los trabajadores, la sociedad y el medio ambiente, en materiales, energía y recursos naturales. A medida que estas respuestas se vuelven mucho más claras, los datos ayudan a que las cadenas de suministro sean más sostenibles, resilientes y confiables, protegiendo el crecimiento de la Organización, su marca y su reputación antes la comunidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En los diferentes negocios donde contamos con una dependencia importante en ciertos proveedores, desarrollamos planes que nos permitan diversificar esta dependencia y desarrollar otras capacidades para asegurar el suministro de los bienes y servicio y la continuidad de nuestras operaciones.</li> <li>2. Revisamos y actualizamos nuestros lineamientos sobre recomendaciones en materia de sostenibilidad extensible a contratistas y proveedores.</li> <li>3. Realizamos un análisis de proveedores críticos, a los cuales, les aplicamos una matriz de riesgos para determinar su nivel de impacto en asuntos ASG. El objetivo en 2025 es poder hacer extensivo este análisis de riesgos a más proveedores.</li> <li>4. Contamos con un plan de formación a proveedores donde con la ayuda de aliados estratégicos les brindamos herramientas de sostenibilidad corporativa para que puedan consolidar sus estrategias, ventaja competitiva y al mismo tiempo contribuir a la sociedad y al medio ambiente.</li> </ol>
<p><b>Cambio climático y transición energética</b></p>	<p>El cambio climático y la transición energética están en la agenda global. La continua atención política y social sobre los asuntos de cambio climático ha dado lugar a acuerdos internacionales como el Acuerdo de París, así como a regulaciones nacionales, regionales y locales para limitar y mitigar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y sus impactos en el entorno.</p> <p>Estos acuerdos y medidas pueden resultar en futuras leyes o regulaciones que generen un aumento de nuestros costos de</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integramos a nuestro sistema de riesgos el modelo para la gestión de riesgos de cambio climático, teniendo en cuenta las recomendaciones del marco TCFD en los frentes de Gobernanza, Estrategia, Gestión de Riesgos y métricas y Objetivos. En este sentido publicamos nuestro primer informe bajo el marco TCFD.</li> </ol> <p>Ver mayor detalle sobre la gestión de este riesgo en el informe de TCFD.</p>

	<p>cumplimiento y mayores restricciones operativas. Hoy en día entes reguladores como la Superintendencia Financiera de Colombia y algunos clientes ya nos exigen el cumplimiento, reporte y divulgación de información y evidencia sobre nuestra gestión de cambio climático. Adicionalmente, los reguladores podrían tratar de limitar ciertos proyectos de petróleo y gas o dificultar la obtención de los permisos requeridos para operar. Es esperable que las regulaciones sobre asuntos climáticos y temas ASG en general, tengan un impacto considerable en la industria de los hidrocarburos, lo que tendría repercusiones directas en nuestro modelo de negocio. Así mismo, las decisiones de política pública orientadas a la reducción del uso de combustibles fósiles y el impulso a la transición energética, también pueden generar efectos adversos en nuestros volúmenes de ventas, ingresos y márgenes.</p>	
<p><b>Daños ambientales / Pérdida de la Biodiversidad/uso ineficiente de los recursos</b></p>	<p>Son los daños que podemos generar al suelo, aire, mar o fuentes hídricas en cualquier región/población a casusa de derrames, fugas, sobrellenados y perdidas de contención de nuestros productos en cualquier parte de nuestra cadena de valor. Lo anterior, puede darse por malas prácticas realizadas por terceros en nuestras instalaciones, incumplimiento a los procedimientos establecidos por parte de nuestros colaboradores, falta de mantenimiento en los equipos; deficiencias en los procesos de capacitación y entrenamiento a colaboradores y terceros; fallas en la cultura de autocontrol en nuestras operaciones; fallas en la infraestructura y/o equipos de almacenamiento y conducción de combustible; entre otros. La pérdida de biodiversidad podría provocar escasez de recursos y mayores costos operativos, además de desafíos logísticos debido a restricciones ambientales. Asimismo, el</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contamos con un sistema de gestión integral implementado con la metodología PHVA en donde se asegura la correcta y oportuna identificación y gestión de riesgos de ambientales, así como los de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>2. Realizamos monitoreo y verificación permanente del sistema a través del tablero de control de indicadores en línea y auditorías internas y externas en cada operación.</li> <li>3. Contamos con terceros expertos a nivel nacional que, en caso de tener alguna situación de crisis, quienes nos apoyan desde la parte técnica en la atención. A nivel estratégico se hace a través de nuestros protocolos de manejo de crisis.</li> <li>4. Contamos con certificación ISO 14.000, 45.000 y 9.000, sobre nuestros sistemas de gestión ambiental, SST y calidad respectivamente, en Aviación, Fabrica e Industria.</li> </ol>

	<p>impacto en áreas habitadas por comunidades locales podría generar conflictos sociales y dañar la reputación de la empresa. También podemos estar expuestos a cambios regulatorios y mayores presiones de grupos de interés para fortalecer nuestro sistema de gestión de riesgos de Biodiversidad, a medida que aumentan las expectativas de entidades regulatorias y grupos de interés por la adopción del marco TNFD.</p>	<p>5. Realizamos un entendimiento más profundo de lo que significa la normatividad TNFD, a través de la lectura de documentos y participación en eventos.</p>
<p><b>Fallas en la cultura de ética y transparencia y cumplimiento</b></p>	<p>La cultura ética, transparencia y cumplimiento es verdaderamente importante, ya que refleja el compromiso de la Alta Dirección que es aceptado y asumido como responsabilidad prioritaria y al que todos los empleados acuerdan seguir para hacer lo correcto, cumplir con los objetivos y valores y lineamientos de la Organización Terpel. La cultura ética queda escrita en primer lugar en nuestro Código de Conducta, el cual debe ser comunicado y reafirmado con las acciones cotidianas.</p> <p>De igual forma, estamos expuestos a un ambiente de mayor cambio en la regulación proveniente de la inestabilidad política y/o económica que vivimos, así como la labor legislativa del Gobierno y autoridades. Esto puede generar cambios en las leyes, normas y regulaciones en materia de distribución de combustibles, servicios públicos domiciliarios, financiera, contable, laboral, tributaria, ambiental, licenciamiento, entre otros, que pueden afectar de manera negativa la manera en la que opera Terpel si la misma no tiene la capacidad de anticiparse a las más relevantes asociadas a los pilares de su negocio y reaccionar oportunamente.</p> <p>Por otro lado, estamos expuestos a un riesgo de cumplimiento normativo si las áreas responsables de los cumplimientos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contamos con un plan de capacitación y cultura para toda la Organización, con alcance al 100% de los empleados, donde reforzamos no solo nuestro Código de Conducta, sino, nuestros valores corporativos.</li> <li>2. Contamos con una línea de reportes confidenciales, en donde se pone a disposición de todos los empleados, proveedores, contratistas, accionistas y demás grupos de interés, canales para reportar cualquier situación que quebrante nuestros valores.</li> <li>3. El Comité de ética es un comité liderado por la Alta Dirección de la compañía, a través del cual, se promueve la cultura ética de la Organización.</li> <li>4. A través del Comité de Convivencia se propende por mejorar las condiciones laborales de los empleados, y salvaguardarlos contra los posibles riesgos psicosociales que pueda afectar su salud en las actividades laborales.</li> <li>5. Contamos con una política de conflicto de interés que define los lineamientos y procedimiento de prevención, manejo, divulgación y administración de posibles conflictos.</li> <li>6. Contamos con un sistema de prevención de riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Anticorrupción, basados en nuestros lineamientos sobre conocimiento de la contraparte.</li> </ol>

	<p>normativos no están atentas a adaptar sus procesos y cumplir las nuevas normativas más relevantes o claves tales como LA/FT, Protección de Datos Personales, Libre Competencia, entre otros.</p> <p>Si no somos capaces de fomentar esta cultura ética y de cumplimiento en la Organización, podemos estar expuestos a fraudes, actividades de corrupción y soborno, incumplimientos normativos que generen pérdidas financieras, multas o sanciones financieras y penales, y daños reputacionales.</p>	<p>7. En 2024 diseñamos e implementamos un sistema para la prevención y detección del fraude corporativo, inicialmente con alcance específico al Programa de lealtad Vive Terpel, pero con miras a tener un alcance los procesos clave de la Organización.</p>
<p><b>Inadecuada anticipación a los cambios en las tendencias del mercado (Clientes, consumidores, tecnología, etc.)</b></p>	<p>Es la capacidad que tenemos de anticipar, entender y adaptarnos correcta y oportunamente a los cambios en las tendencias del mercado y de la industria (clientes, aliados, proveedores, competidores, etc.), en términos de los productos, la tecnología, cambios socioculturales, medio ambiente, entre otros.</p> <p>De la misma forma, se refiere a nuestra capacidad para innovar y generar productos y/o servicios de valor agregado que atiendan estas nuevas necesidades, nos permita tener una diferenciación de marca y ser cada vez más relevantes en el mercado.</p> <p>Inclusive abordar estos cambios oportunamente puede generar para nosotros nuevas oportunidades de negocio en el corto, mediano y largo plazo (H1, H2 y H3).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenemos vigente la estrategia de Transformación Digital, generando iniciativas alineadas con la estrategia, teniendo en cuenta la evolución de las tecnologías y los negocios.</li> <li>2. Definimos e implementamos estrategias para potencializar nuestro Programa de Lealtad y aumentar el número de clientes fidelizados en líquidos, TDC y GNV. Esto nos permite monitorear la información sobre el comportamiento del consumidor para identificar el ciclo de vida en el que se encuentra y conforme a esto establecer campañas y estrategias.</li> <li>3. Realizamos investigaciones de mercado en países desarrollados que nos permitan visualizar el futuro de una forma más concreta y aplicar buenas prácticas en nuestras operaciones.</li> </ol>
<p><b>Dificultad para encontrar, desarrollar y fidelizar el mejor talento</b></p>	<p>Podemos tener dificultades para encontrar talento especializado en algunas posiciones estratégicas de la Organización (por ejemplo, roles de Transformación Digital,</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Queremos ser reconocidos como marca empleadora en Colombia y para este fin diseñamos un plan de relacionamiento</li> </ol>

	<p>Analítica de Datos, Robótica, Combustibles y Lubricantes) o estar expuestos a perder personas clave si no logramos implementar una estrategia de fidelización del talento, interpretando correctamente las nuevas necesidades que hoy en día tienen nuestros empleados; o si no contamos con un balance de vida personal vs laboral, flexibilidad laboral; asignación de cargas y funciones equitativa o si simplemente no contamos con una cultura transversal de empoderamiento, liderazgo e innovación.</p> <p>De igual forma y con los cambios generacionales se hace cada vez más relevante que las personas sientan alineación del propósito corporativo con su propósito personal, que fortalezca el amor por la marca y el sentido de pertenencia hacia la Organización.</p>	<p>con las diferentes instituciones educativas del país para generar espacios y fortalecer nuestra presencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Creamos programas que buscan desarrollar nuestro talento a nivel interno a través de mentoring y capacitaciones con la metodología 70-20-10.</li> <li>3. Tenemos algunas posiciones críticas en la Organización que pueden ser difíciles de reemplazar, por esto contamos con un plan de sucesión para cubrir dichas posiciones.</li> <li>4. Definimos nuestro ecosistema cultural, acorde con las metas y propósito superior, destacamos entre ellos nuestros programas de innovación, agilidad, diversidad e Inclusión y liderazgo (Fortaleciendo las 10 características de un líder Terpel).</li> <li>5. Queremos seguir fortaleciendo nuestra cultura de retroalimentación y reconocimiento, a través de programas de capacitación, evaluaciones de desempeño que nos permitan tener espacios formales e informales para dar y recibir feedback y reconocer a las personas cuando tienen un desempeño superior y se destacan por ser referentes de nuestros valores corporativos.</li> </ol>
--	---	--

### Riesgos Emergentes

Son riesgos externos que se pueden generar a partir de nuevas condiciones o derivados de las tendencias o cambios en el entorno y que podrían tener un impacto en la Organización en el mediano y largo plazo (3-5 o más años). Son riesgos de baja probabilidad y alto impacto, es decir, tienen el potencial de afectar en gran medida los negocios y las operaciones y puede requerir que la Organización adapte su estrategia y/o modelo de negocio.

Riesgo	Descripción del riesgo y posible impacto	Planes de mitigación de riesgos
<b>Mal uso de información y desinformación</b>	<p>En un entorno digital cada vez más dinámico, enfrentamos el riesgo de desinformación y mal uso de la información, lo que puede impactar nuestra reputación y la confianza que construida con nuestros grupos de interés. Uno de los principales desafíos en este contexto es la suplantación de nuestra identidad por parte de terceros que buscan engañar a los consumidores a través de fraudes, ofertas falsas o comunicaciones fraudulentas. Este tipo de prácticas afectan a quienes caen en estos engaños comprometiendo a la vez la credibilidad de nuestra marca y la seguridad y privacidad de los datos personales de nuestros clientes.</p> <p>Además, la difusión de información inexacta o manipulada sobre nuestro desempeño, nuestros productos o nuestras operaciones puede distorsionar la percepción pública y afectar nuestra reputación. En un entorno digital donde las redes sociales permiten la circulación rápida de información sin verificar, un mensaje erróneo o malintencionado puede generar dudas entre nuestros aliados y consumidores, debilitando la confianza que hemos construido a lo largo de los años.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Divulgamos a nuestros grupos de interés los canales de comunicación oficiales y las medidas preventivas para evitar caer en fraude.</li> <li>2. Contamos con un Protocolo de relacionamiento con grupos de Interés y una Política de Asuntos corporativos que guía nuestras relaciones con grupos de interés.</li> <li>3. Contamos con un manual y comité de alta dirección para el manejo de la crisis.</li> <li>4. Contamos con terceros expertos a nivel nacional que, en caso de tener alguna situación de crisis, quienes nos apoyan desde la parte técnica en la atención. A nivel estratégico se hace a través de nuestros protocolos de manejo de crisis.</li> <li>5. Disponemos medidas de protección al consumidor a través de nuestros canales de comunicación en línea, asegurando la atención oportuna a consultas y alertas sobre posibles fraudes, y promoviendo el uso exclusivo de nuestros canales oficiales.</li> </ol>

<p><b>Resultados negativos por el uso de la IA</b></p>	<p>El uso de la IA en las organizaciones, principalmente en la última década, ha apalancado un avance importante en la eficiencia operativa, en la automatización de actividades, en la innovación en productos y servicios y en la toma de decisiones a través del procesamiento de grandes volúmenes de datos.</p> <p>Sin embargo, al tratarse de una tecnología aun en desarrollo, el uso inapropiado o ineficaz de herramientas de IA puede impactar negativamente el desarrollo de las operaciones y los objetivos de crecimiento en el tiempo de la Organización. La implementación o adopción de modelos de IA o algoritmos defectuosos puede llevar a la Organización a la toma de decisiones incorrectas o ineficientes y en cuanto al factor humano, el uso excesivo de la IA sin la supervisión adecuada puede generar una dependencia excesiva que conlleve a la pérdida de habilidades en las personas.</p> <p>El desarrollo y uso de la IA representa también grandes desafíos para la Organización, uno de los mayores retos esta, por ejemplo, en el no desplazamiento de empleos que puedan ser reemplazados por la automatización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avanzamos en la definición del modelo de gobernanza para el uso responsable de la IA, asegurando que se mantuviera alineado con las necesidades y demandas de la Organización.</li> <li>2. Realizamos cuatro sesiones de aprendizaje funcionales y técnicas, las cuales se llevaron a cabo en las nubes de Google y Microsoft Azure, con la participación de personas de negocio y tecnología.</li> <li>3. Lanzamos la IAThon, un evento corporativo en el que diferentes áreas pudieron proponer ideas sobre el uso de la IA que contribuyan a la transformación de la Organización. También se estableció una comunidad de IA que actúa como impulsadora de iniciativas y generadora de conocimiento sobre la tecnología.</li> <li>4. Se definieron las herramientas de IA a utilizar, las cuales son Microsoft Copilot 365 y GitHub Copilot. Se decidió realizar un piloto asociado al uso de estas herramientas desde dos puntos de vista: negocio y tecnología.</li> <li>5. Organizamos el evento Terpel Tech, donde toda la Organización tuvo la oportunidad de participar en diferentes charlas asociadas a IA, desde la explicación de sus bases hasta la experiencia práctica con la tecnología.</li> <li>6. Publicamos cápsulas informativas de IA para informar y concientizar a los usuarios sobre el buen uso de esta tecnología y sus beneficios.</li> </ol>
--	--	--

<p><b>Escasez de recursos naturales</b></p>	<p>La escasez de recursos naturales, que puede materializarse con la ausencia o la disminución de materias primas esenciales para las operaciones de la compañía; en el caso de Organización Terpel principalmente el petróleo, el gas natural y recursos hídricos generadores de energía, pueden impactar negativamente el desarrollo y continuidad de las operaciones.</p> <p>La escasez de los recursos naturales puede ser causada por diversos factores, tales como el agotamiento de reservas explotables de petróleo y gas, la inestabilidad geopolítica en las regiones productoras clave de crudo y gas, el cambio climático, la escasez de agua o las regulaciones de gobiernos locales que impulsen la reducción de la dependencia de combustibles fósiles. De llegarse a dar dichas escasez en los recursos naturales esenciales para la continuidad de la operación, la Organización podría sufrir un incremento en los costos operativos afectando el margen de beneficio esperado. Adicionalmente una situación de escasez interrumpiría la continuidad de la operación limitando su capacidad para ofrecer los productos a comercializar afectando la competitividad y presencia en el mercado.</p> <p>Son variadas las causas e impactos de este potencial riesgo y aunque la agenda mundial se está enfocando en la preservación de la biodiversidad y los recursos no renovables, es aún muy incierto avizorar como otros impactos que no solo afecten a la cadena de suministro y los intereses financieros y comerciales, puedan ser gestionados desde acciones de mitigación que implemente la Organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diversificación del portafolio de productos y servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del mercado de retail en EDS.</li> <li>• Aumento de la oferta para la industria de movilidad eléctrica.</li> <li>• Generación y comercialización de energía de fuentes renovables no convencionales.</li> </ul> </li> <li>2. Desarrollo de capacidades de importación y diversificación de proveedores en la cadena de suministro.</li> <li>3. Diseño y gestión de planes de contingencia y mitigación con la cadena de suministro para reaccionar ordenadamente ante una situación anormal.</li> <li>4. Monitoreo continuo a las variables macroeconómicas, geopolíticas y de tendencias del mercado para ajustar las estrategias que se requieran y dar cumplimiento a la demanda.</li> <li>5. Diversificación en el tipo y plazo, de las negociaciones con el fin de asegurar el abastecimiento de nuestros productos.</li> </ol>
---	--	---

## **Procedimientos para evaluar y medir su grado de exposición a los mismos**

Anualmente en conjunto con el Comité Ejecutivo de Terpel (Conformado por Presidente y Vicepresidentes) se actualiza el Mapa de Riesgos Estratégico, es decir, los riesgos clave del negocio y su calificación o grado de exposición.

La actualización del mapa de riesgos estratégicos considera la presentación de los riesgos que pueden afectar los objetivos empresariales, identificados en colaboración con las Vicepresidencias, previo análisis y comprensión del entorno interno y externo, tendencias, amenazas, fortalezas y debilidades de la Organización, así como también el registro de eventos materializados y otros indicadores de riesgos.

El análisis de los riesgos contempla la evaluación de las principales causas e impactos asociados con los riesgos identificados y mediante los criterios de impacto y probabilidad predefinidos, así como el apetito del riesgo establecido por la Junta Directiva, se evalúan y priorizan los riesgos para su gestión durante el año.

### Cuantificación del impacto probable

A continuación, se presentan las estimaciones cuantitativas del impacto probable de los riesgos estratégicos priorizados, anteriormente mencionados. Estas estimaciones han sido establecidas conforme al análisis de la dimensión económica de la matriz de impactos financieros de la Organización, en la cual se determinaron los rangos de impacto en EBITDA, patrimonio e ingresos; considerando un impacto alto y crítico de la siguiente manera:

- Impacto en EBITDA entre 5% y 10% o más.
- Impacto en patrimonio de 2,3 a 5% o más.
- Impacto en ingresos de 2,3 a 5% o más.

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Estimación cuantitativa del impacto probable
Disminución en los ingresos o en la contribución de la Compañía	Frecuente	Crítico	<p>Las variaciones en los precios de venta de combustibles de la operación en Colombia, para el caso de gasolinas, Diesel y Jet pueden tener un impacto en los resultados de la compañía.</p> <p>En cuanto a los lubricantes, se tiene una exposición asociada a las variaciones del costo de los insumos para la producción, ya que las bases y aditivos se importan y fluctúan en relación con los precios internacionales del petróleo y se negocian en dólares. Dichas variaciones no se pueden trasladar de inmediato en su totalidad vía precio, dado el comportamiento del mercado, por lo que el aumento en el precio de las materias primas y la devaluación de la tasa de cambio puede generar un detrimento temporal en el margen o viceversa dependiendo de las variables mencionadas.</p> <p>Finalmente, en la operación en Colombia se tiene una exposición en el negocio de GNV donde los costos de suministro y transporte se encuentran en dólares y por tanto en escenarios de devaluación o escaeces se impactan los resultados de la compañía.</p> <p>Actualmente la compañía cuenta con un modelo de revisión de riesgo, bajo la metodología VAR mediante la cual se monitorea de forma periódica las desviaciones por cuenta de las variaciones de los costos de los combustibles y lubricantes y su impacto en la utilidad bruta de la compañía.</p>

			De acuerdo con el último ejercicio realizado de máximo valor en riesgo por concepto de las variaciones de los costos, con 95% de confianza no excedería el 13% del EBITDA de la compañía en un año.
<b>Ciberdelincuencia e inseguridad cibernética generalizada</b>	Frecuente	Alto	<p>Los ataques cibernéticos como phishing, ransomware, la ingeniería social, los espionajes globales a los sistemas clave, las violaciones de la privacidad de los datos por parte de los empleados u otras personas con acceso autorizado, puede generar daños en la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, dañar los activos críticos de producción, distribución y/o almacenamiento, retrasar o impedir la entrega de nuestros productos a los mercados y dificultar o imposibilitar la contabilizar con precisión la producción y liquidar las transacciones de nuestros procesos. Adicionalmente, puede haber una interrupción de nuestros procesos, generando pérdida de información sensible o reservada de nuestros clientes, empleados o terceros.</p> <p>Usamos a través de nuestro corredor de seguros herramientas estadísticas (CyberQ) para cuantificar la pérdida máxima probable de ocurrencia de un evento, usando modelos de frecuencia y severidad. El modelo construido busca encontrar el impacto de la pérdida en caso de que se materialice un evento y cada magnitud está atada a una probabilidad. De acuerdo con el último ejercicio realizado de pérdida máxima probable por concepto de riesgos de privacidad e interrupción de la red, con 95% de confianza podemos determinar que el impacto no excedería el 5% del EBITDA de la compañía en un año. La probabilidad de ocurrencia de este riesgo es de 1% en 50 años según el Cyber Q.</p>
<b>Interrupción de negocio</b>	Probable	Moderado	<p>El riesgo de interrupción de negocio se ve traducido en una eventual pérdida en ventas por desabastecimiento del mercado o impactar negativamente nuestro EBITDA, si el evento se da por un período de tiempo superior a 4 días.</p> <p>En todos los casos, en donde hemos tenido este tipo de eventos hemos puesto en marcha nuestros planes de continuidad de negocio para redireccionar la demanda en la planta más cercana de la red o activar fuentes alternas de abastecimiento. Vale la pena mencionar, que la probabilidad e impacto de este riesgo es mínima dada la diversificación geográfica, de segmento y portafolio/líneas de negocio que tiene la Organización.</p>

			Considerando una interrupción total de 1 día y sin tener en consideración los planes de contingencia, podríamos estimar una pérdida del 5% del EBITDA de un mes o inferior al 0.5% del EBITDA de un año – Pendiente en revisión por parte de planeación financiera.
<b>Dependencia y fallas en la gestión responsable de la cadena de suministro</b>	Posible	Alto	<p>Como se mencionó anteriormente, en la operación en Colombia se tiene una exposición en el negocio de GNV donde los costos de suministro y transporte se encuentran en dólares y por tanto en escenarios de devaluación o escasez se impactan los resultados de la compañía.</p> <p>Dicha condición, deriva en que los comercializadores deban contratar el suministro del producto en circunstancias diferentes en el mercado secundario, impactando los resultados financieros de la compañía debido principalmente al incremento en los costos de suministro del gas, pero también impactando las ventas y por ende los ingresos al tener que compartir el incremento con el consumidor final de GNV.</p> <p>El costo al cual la Organización logre conseguir el gas en el mercado en un momento de crisis dependerá de la disponibilidad del producto y de que tanta demanda exista en el momento de dicha crisis.</p> <p>Refiriéndonos a los ingresos, para Organización Terpel el volumen con el que se cubre la demanda, bajo los contratos afectados con la declaración de probable escasez del proveedor, representa cerca del 45% de la venta de GNV en el país. Una posible contingencia podría impactar los ingresos en más del 5%.</p>
<b>Cambio climático y transición energética</b>	Posible	Moderado	<p>Hemos llevado a cabo análisis exhaustivos de cuantificación y medición de los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición.</p> <p>Para el análisis de riesgos de transición, WTW utilizó la metodología de CTVar que es el valor en riesgo de la transición climática. En donde, a partir de la información histórica de nuestros ingresos, se proyectan los flujos de caja en horizontes de tiempo hasta el 2050 y se trae a valor presente. Estos flujos de caja descontados sirven para determinar la variación de los ingresos entre varios escenarios climáticos.</p> <p>BAU (Business as usual): escenario donde Terpel no hace nada, no se toma ninguna acción estratégica y la compañía está a expensas de lo que vaya ocurriendo en Colombia.</p>

			<p>2DS: escenario en donde se da una transición global ordenada que limita el calentamiento por debajo de los 2°c en el 2100.</p> <p>Este análisis indica que Terpel para el año 2050 podría tener un impacto mayor al 5% de sus ingresos por la reducción en ventas de combustibles fósiles.</p>
--	--	--	---

## Eventos de materialización de riesgos

En 2024, se materializaron eventos asociados con los siguientes riesgos:

### Riesgo Social y Político:

1. Presentamos bloqueos en Planta Mansilla, Planta Ayacucho, Proyecto Cartagena y Planta Neiva en julio y septiembre del 2024.
2. Paro camionero a nivel nacional por incremento precio ACPM ocurrido en agosto del 2024.

### Dependencia o fallas en la gestión responsable de la cadena de suministro:

1. Desabastecimiento de combustibles de aviación por interrupción del suministro por parte de nuestro proveedor estratégico Ecopetrol.
2. Desabastecimiento de GNV en Colombia.

Las medidas adoptadas para la gestión de estos eventos fueron:

### Riesgo Social y Político:

1. Implementación del Plan de Relacionamiento con Autoridades Locales priorizadas a nivel nacional y local, según el caso.
2. Relacionamiento y contacto con el alto gobierno específicamente con representantes del Ministerio de Minas y Energías, Ministerio del Interior, Ministerio de Transporte, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Defensa y autoridades militares y de policía.
3. Articulación gremial a través de la ANDI y la ACP.
4. Cumplimiento de compromisos adquiridos con nuestras partes interesadas.
5. Articulación con otros actores para evitar asociar el conflicto con la marca Terpel.
6. Solicitud a autoridades de activación de puestos de mando unificado donde fue necesario.
7. Lectura de entorno actualizada y las nuevas dinámicas de país, migrando de relaciones transaccionales a relaciones de entendimiento mutuo.
8. Actualización de la Política de Buen Vecino, así como el Protocolo de Relacionamiento con Grupos de Interés con base en nueva lectura social.

### Dependencia o fallas en la gestión responsable de la cadena de suministro:

1. Aseguramiento de contratos: Asegurar la vigencia de los contratos con los cuales operamos para el suministro de combustibles, transporte poliducto, así como para operaciones de transporte biocombustibles, aeropuertos, entre plantas y cliente final.
2. Identificación de alternativas para la prestación del CORE del negocio en el exterior:
  - Desarrollar capacidades de importación.
  - Proveedores externos: Oportunidad compras SPOT 2024 (Jet, Extra, AVGAS, Diesel):

3. Incorporación y búsqueda de proveedores locales y nacionales de transporte, de tal manera que siempre tengamos mínimo 2 ofertas disponibles.
4. Construcción de un modelo de negocio propiedad conjunta de vehículo-cisterna.

### **Fortalecimiento de una cultura de gestión de riesgos**

En 2024, impulsamos una transformación en la gestión de riesgos con el lanzamiento de la campaña RiesGo – Actuando hoy para crear futuro, diseñada para fortalecer la cultura organizacional, la resiliencia y la capacidad de respuesta ante desafíos estratégicos. A través de programas de comunicación, sensibilización y capacitación, reforzamos competencias clave, promovimos comportamientos alineados con nuestra gestión de riesgos y consolidamos el compromiso de los colaboradores en la prevención y mitigación de amenazas que puedan afectar la sostenibilidad del negocio.

Como parte de esta campaña llevamos a cabo:

**Formación Virtual en Gestión de Riesgos:** Implementamos el curso "Desafiando el Mito, Superando los Riesgos con Conocimiento", alojado en la plataforma Clase T y de carácter obligatorio para todos los colaboradores en nuestras filiales. Actualmente, alcanzamos un 90% de adherencia, y el curso se incorporó al programa de inducción corporativa para nuevos empleados.

**Comunicación Estratégica:** Desarrollamos un plan de difusión a través del correo corporativo para reforzar conceptos, roles y responsabilidades en la gestión de riesgos, garantizando que la organización tenga un entendimiento claro y uniforme del tema.

**Información Estratégica para la Alta Dirección:** Periódicamente, compartimos boletines especializados en ASG con la Alta Dirección y la Junta Directiva, abordando tendencias, regulaciones, mejores prácticas y avances en la gestión organizacional para facilitar la toma de decisiones fundamentadas.

**Evento de Innovación y Aprendizaje:** En el segundo semestre del año, organizamos un foro de tres días con la participación de expertos de las firmas más reconocidas en Colombia y Latinoamérica. En este espacio, se abordaron tendencias y mejores prácticas en Auditoría Interna y Gestión de Riesgos, con la participación del equipo de Terpel en Colombia, Panamá, Perú, Ecuador, Masser y nuestro accionista mayoritario COPEC, además de líderes de distintas unidades de negocio.

Estas iniciativas han fortalecido nuestra capacidad de anticipación y respuesta, consolidando una cultura de gestión de riesgos alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

## Análisis de sensibilidad

El análisis de sensibilidad nos permite identificar posibles escenarios, anticipar riesgos y oportunidades y tomar decisiones informadas para asegurar la resiliencia de la Organización frente a los diversos desafíos que enfrentamos en el desarrollo de nuestros negocios.

En lo que respecta a los riesgos financieros, la Organización realiza análisis trimestrales y anuales de aquellos asociados al uso de instrumentos financieros, abordando riesgos de mercado (tasa de cambio y tasa de interés), riesgo de crédito y liquidez. Durante estos análisis, se llevan a cabo pruebas de estrés para evaluar la resiliencia de la compañía frente a situaciones adversas, y se examina la exposición global a estos riesgos.

En el caso de riesgos no financieros, como aquellos asociados a la ciberseguridad, utilizamos herramientas estadísticas a través de nuestro corredor de seguros. Estas herramientas permiten cuantificar la pérdida máxima probable de ocurrencia de un evento, empleando modelos de frecuencia y severidad. El modelo construido busca evaluar el impacto de la pérdida en caso de que se materialice un evento, donde cada magnitud está vinculada a una probabilidad.

En el año 2023, se llevaron a cabo análisis exhaustivos de cuantificación y medición de los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición. Utilizando la herramienta *Climate Diagnostic* de la firma Willis Tower Watson – WTW, que integra diversos horizontes temporales hasta el año 2100 y escenarios de aumento de temperatura:

RCP 2.6: Aumento de la temperatura global por debajo de 2°C [3.6°F] ~ SSP1-2.6.

RCP 4.5: Limitando el aumento de la temperatura global a 2-3°C [3.6°F-5.4°F] ~ SSP2-4.5.

RCP 8.5: Representa un aumento de la temperatura global de +4°C [7.2°F] ~ SSP5-8.5.

Evaluamos cómo el portafolio de propiedades de Terpel podría ser impactado por los riesgos físicos asociados al cambio climático.

Este análisis proporcionó información valiosa sobre la exposición de los activos a diversos riesgos relacionados con el cambio climático, incluyendo sequía, incendios, estrés térmico, precipitaciones, inundación fluvial, aumento del nivel del mar y ciclones tropicales.

Para evaluar los riesgos de transición, WTW empleó la metodología CTVar, que representa el valor en riesgo de la transición climática. Utilizando información histórica de los ingresos de Terpel en las diferentes unidades de negocio, se proyectaron flujos de caja hasta el 2050 y se

descontaron a valor presente. Estos flujos de caja descontados se utilizaron para determinar la variación de los ingresos en distintos escenarios climáticos.

El análisis se llevó a cabo considerando dos escenarios climáticos:

**BAU (Business as usual):** escenario donde Terpel no hace nada, no se toma ninguna acción estratégica y la compañía está a expensas de lo que vaya ocurriendo en Colombia.

**ZDS:** escenario en donde se da una transición global ordenada que limita el calentamiento por debajo de los 2°C en el 2100.

## SEGUNDA PARTE. DESEMPEÑO BURSÁTIL Y FINANCIERO

**Comportamiento y desempeño de los valores en los sistemas de negociación en que estén inscritos**

### Renta variable

En 2024 la acción de Terpel registró un rango de oscilación de 51,1% entre su precio máximo de COP11.500 y el mínimo de COP7.610. Respecto al cierre de 2023 (COP7.750) y el cierre de 2024 (COP11.500) la valorización anual de la acción fue de 48,4%. Lo anterior mostró una fortaleza relativa muy importante frente a la valorización de 15,4% del MSCI Colcap en el mismo periodo de tiempo, con 1,379.58 puntos al cierre de 2024.

Datos Generales				
Nemo	Estado	Fecha inscripción	Acciones en circulación	Capitalización bursátil
TERPEL	Activa	15-08-2014	181.424.505	2.086.381,81
Precios				
Nemo	Precio promedio diario			
TERPEL	9.554,49			
Nemo	Fecha	Precio máximo		
TERPEL	13-12-2024	11.500,00		
Nemo	Fecha	Precio mínimo		
TERPEL	03-01-2024	7.610,00		
Nemo	Fecha	Precio de cierre		
TERPEL	30-12-2024	11.500,00		
Nemo	Variación precio anual			

TERPEL		48,39%
<b>Volumen Negociado</b>		
	<b>Nemo</b>	<b>Volumen</b>
Volumen promedio diario	TERPEL	282
Volumen	TERPEL	69.156
<b>Número de operaciones</b>		
	<b>Nemo</b>	<b>Número de Operaciones</b>
Número de operaciones	TERPEL	14.004
Promedio de operaciones diarias	TERPEL	57

## Renta fija

### Estadísticas mercado secundario - Comportamiento de Operaciones de Renta Fija por Tasa y por Precio Limpio de Negociación durante el 2024.

Nemo	Rueda	Número de operaciones	Tasa máxima	Tasa mínima	Tasa cierre	Tasa cierre anterior	Precio máximo	Precio mínimo	Precio cierre	Volumen COP MILL	Volumen del mercado COP MILL	Volumen del mercado sin TES COP MILL	% Participación
BTPL01139C18	TRD	6	14,19	14,15	14,15	19,28	97,38	97,01	97,38	33.982,78	595.985.633,05	203.069.559,65	0,017%
BTPL01159D15	TRD	3	11,78	11,51	11,51	17,34	96,44	93,47	93,47	3.895,61	595.985.633,05	203.069.559,65	0,002%
BTPL1189C010	TRD	40	13,33	11,41	11,52	17,11	100,71	94,83	96,18	132.434,00	595.985.633,05	203.069.559,65	0,065%
BTPL1189C015	TRD	9	11,88	11,71	11,73	16,25	91,90	91,71	91,85	22.035,64	595.985.633,05	203.069.559,65	0,011%
BTPL2209C015	TRD	2	14,75	14,30	14,30	15,92	93,33	91,20	93,33	184,53	595.985.633,05	203.069.559,65	0,000%
BTPL2209C025	TRD	4	13,54	13,49	13,49	16,34	87,41	87,13	87,41	19.201,17	595.985.633,05	203.069.559,65	0,009%
BTPL220SA005	CVDP	2	9,95	9,95	9,95		99,38	99,38	99,38	4.968,95	595.985.633,05	203.069.559,65	0,002%
BTPL220SA005	TRD	26	12,50	9,90	9,95		100,30	95,73	100,30	156.757,75	595.985.633,05	203.069.559,65	0,077%
BTPL3239C005	TRD	11	13,20	11,42	11,42	17,89	103,14	98,15	99,29	34.018,50	595.985.633,05	203.069.559,65	0,017%
BTPL3239C015	TRD	7	13,92	11,80	11,82	16,31	100,26	96,79	100,12	13.377,10	595.985.633,05	203.069.559,65	0,007%

**Información sobre la participación en el capital del emisor y otros asuntos materiales relativos a su estructura propietaria del capital y de los valores emitidos**

<b>INFORMACIÓN CAPITAL SOCIAL CON CORTE AL 31 DICIEMBRE 2024- ORGANIZACIÓN TERPEL S.A.</b>		
<b>Clases de acciones en circulación del emisor</b>	<b>Número de accionistas titulares</b>	<b>Participación en el capital social por clase de acciones</b>
Ordinarias	9.934	100%

**(ii) Información beneficiario real:**

<b>Información beneficiarios reales Organización Terpel S.A. Con corte al 31 diciembre 2024</b>			
<b>NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD</b>	<b>CLASE DE ACCIÓN</b>	<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>RAZÓN SOCIAL/NOMBRES APELLIDOS DEL ACCIONISTA(S)</b>
Organización Terpel S.A.	Ordinaria	56,18	Copec S.A.
Copec S.A.	Ordinaria	99,99	Empresas Copec
Empresas Copec S. A.	Ordinaria	60,82	Antar Chile S.A.
Antar Chile S.A.	Ordinaria	63,40	Inversiones Angelini y Compañía Limitada
Inversiones Angelini y Compañía Limitada	Ordinaria	19,43	Inversiones Golfo Blanco Limitada
Inversiones Angelini Y Compañía Limitada	Ordinaria	16,99	Inversiones Arianuova Limitada
Inversiones Angelini y Compañía Limitada	Ordinaria	15,60	Inversiones Senda Blanca Limitada
Inversiones Angelini y Compañía Limitada	Ordinaria	13,69	Inversiones Rondine Limitada
Inversiones Arianuova Limitada	Ordinaria	99	Roberto Angelini Rossi
Inversiones Rondine Limitada	Ordinaria	99	Patricia Angelini Rossi
Inversiones Golfo Blanco Limitada	Ordinaria	24,99	Maurizio Angelini Amadori
Inversiones Golfo Blanco Limitada	Ordinaria	24,99	Daniela Angelini Amadori
Inversiones Golfo Blanco Limitada	Ordinaria	24,99	Claudio Angelini Amadori
Inversiones Golfo Blanco Limitada	Ordinaria	24,99	Mario Angelini Amadori
Inversiones Senda Blanca Limitada	Ordinaria	33,33	Franco Melafe Angelini

Inversiones Senda Blanca Limitada	Ordinaria	33,33	Maximiliano Valdés Angelini
Inversiones Senda Blanca Limitada	Ordinaria	33,33	Josefina Valdés Angelini

**(iii) Información dividendos:**

**Dividendos aprobados por la AGA**

Mediante Asamblea del 22 de marzo de 2024, se realizó la siguiente distribución de utilidades, todo lo cual quedó formalizado mediante acta No. 49 de la compañía Organización Terpel S.A., en la que se aprobó que el pago de dividendos se realizaría a una cuota, el 02 de abril de 2024:

**ASAMBLEA ORDINARIA DE ACCIONISTAS  
ORGANIZACIÓN TERPEL S.A., 22 DE MARZO DE 2024  
PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES EJERCICIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**

La Junta Directiva de ORGANIZACIÓN TERPEL S.A. se permite presentar a consideración de la Asamblea Ordinaria de Accionistas reunida en la fecha de marzo 22 de 2024, el siguiente Proyecto de Distribución de Utilidades:

Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio, periodo: enero a diciembre de 2023:	\$ 285.273.513.149
Utilidades No gravadas a diciembre 2016:	0
Utilidades gravadas:	\$ 99.155.991.799
Utilidades No gravadas a diciembre 2017 y posteriores:	\$ 1.092.656.864.350
Reserva para disposiciones fiscales constituye INCRNGO R.T.290 (a):	\$ 174.722.295
<b>Utilidad y reserva a disposición de la Asamblea:</b>	<b>\$ 1.477.261.091.593</b>
<b>Se propone distribuir de las utilidades No gravadas acumuladas:</b>	<b>\$ 142.636.756.575</b>
<b>Utilidades No gravadas acumuladas a diciembre de 2016:</b>	<b>\$ 174.722.295</b>
<b>Utilidades No gravadas acumuladas generadas desde diciembre de 2017:</b>	<b>\$ 142.462.034.280</b>
Para un Dividendo Ordinario <b>NO GRAVADO</b> sobre 181.424.505 acciones en circulación, a razón de \$786,20446877 por acción, que se causará en el mes de marzo de 2024 y se pagará en efectivo en una cuota, el día <b>02 de abril de 2024</b> .	
Utilidades <b>Gravadas</b> Acumuladas:	\$ 99.155.991.799
Utilidades <b>No Gravadas</b> generadas desde 2017 para futuras disposiciones de los Accionistas: (***)	\$ 1.235.468.343.220
<b>SUMAS IGUALES:</b>	<b>\$ 1.477.261.091.593</b>

Comentarios distribución de utilidades:

(\*) Para el ejercicio del año 2023 se propone aplicar la política y tener en cuenta la capacidad de distribución del 50% sobre las utilidades generadas.

(\*\*) Las utilidades No gravadas acumuladas a 2017 y posteriores estarán sujetas a retenciones en la fuente y retención de industria y comercio (salvo autorización escrita del accionista).

**Información financiera del ejercicio reportado comparándola con el ejercicio inmediatamente anterior**

Terpel S.A. y Subordinadas - Estados Consolidados de Situación Financiera, clasificados al 31 de diciembre de 2023 y 2024. Cifras presentadas en miles de pesos colombianos.

	Notas	<u>31 de diciembre</u> <u>2024</u> MS	<u>31 de diciembre</u> <u>2023</u> MS
<b>Activos</b>			
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalentes al efectivo	6 y 7	1.210.127.385	916.490.753
Otros activos no financieros	8	210.511.652	145.732.929
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	7 y 9	1.160.392.597	1.394.911.842
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	7 y 10a	284.454	424.882
Inventarios	11	1.606.468.039	1.378.066.227
Activos por impuestos	12	125.849.826	132.512.387
Activos mantenidos para la venta	15	454.054.927	367.450
Activos del contrato	16	56.724.899	67.277.342
Total activos corrientes		<u>4.824.413.779</u>	<u>4.035.783.812</u>
Activos no corrientes:			
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados	7	2.156.367	2.042.363
Otros activos no financieros	8	1.868.358	3.156.137
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	7 y 9	13.556.070	15.018.742
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	13	17.138.402	16.958.730
Activos intangibles distintos de la plusvalía	17	646.450.168	642.896.484
Plusvalía	18	334.301.489	328.051.883
Propiedades, planta y equipo	19	3.972.085.359	3.939.357.242
Propiedades de inversión	20	10.188.500	11.855.911
Activos por impuestos diferidos	22	56.807.635	48.987.771
Activos del contrato	16	296.418.310	293.607.333
Total activos no corrientes		<u>5.350.970.658</u>	<u>5.301.932.596</u>
Total activo		<u>10.175.384.437</u>	<u>9.337.716.408</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

	Notas	<u>31 de diciembre</u>	<u>31 de diciembre</u>
		<u>2024</u>	<u>2023</u>
		MS	MS
<b>Pasivos y Patrimonio</b>			
Pasivos corrientes:			
Otros pasivos financieros	7 y 23	1.154.583.447	1.088.524.143
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	7 y 24	1.779.400.369	1.630.200.066
Cuentas por pagar a partes relacionadas	7 y 10b	2.134.065	167.151
Pasivos por impuestos	12	406.494.022	272.580.462
Provisiones por beneficios a los empleados	25	25.830	20.262
Pasivos mantenidos para la venta	15	296.832.139	-
Total pasivos corrientes		<u>3.639.469.872</u>	<u>2.991.492.084</u>
Pasivos no corrientes:			
Otros pasivos financieros	7 y 23	2.776.075.825	3.171.446.289
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	7 y 24	1.514.310	5.117.356
Otras provisiones largo plazo	26	25.426.762	19.033.266
Pasivo por impuestos diferidos	22	372.118.316	387.225.917
Provisiones por beneficios a los empleados	25	11.020.584	12.031.292
Total pasivos no corrientes		<u>3.186.155.797</u>	<u>3.594.854.120</u>
Total pasivo		<u>6.825.625.669</u>	<u>6.586.346.204</u>
<b>Patrimonio</b>			
Capital emitido	27	195.999.466	195.999.466
Prima de emisión		219.365.731	219.365.731
Otras reservas		677.025.269	414.100.082
Reservas legales y estatutarias		125.052.709	125.227.431
Resultados acumulados		2.131.943.526	1.796.351.817
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora		3.349.386.701	2.751.044.527
Participaciones no controladoras		372.067	325.677
Total patrimonio		<u>3.349.758.768</u>	<u>2.751.370.204</u>
Total pasivo y patrimonio		<u>10.175.384.437</u>	<u>9.337.716.408</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

		Al 31 de diciembre de <u>2024</u> MS	Al 31 de diciembre de <u>2023</u> MS
Ingresos de actividades ordinarias	29	33.935.705.380	33.415.590.173
Costo de ventas	30	<u>(30.405.486.180)</u>	<u>(30.301.028.776)</u>
Ganancia bruta		3.530.219.200	3.114.561.397
Costos de distribución	32 (b)	(1.637.037.879)	(1.558.145.033)
Gastos de administración	32 (a)	<u>(481.505.497)</u>	<u>(453.212.907)</u>
Resultado operacional antes de otros ingresos y gastos por función		1.411.675.824	1.103.203.457
Otros ingresos, por función	33 (a)	80.739.581	26.597.856
Otros gastos por función	33 (b)	<u>(140.500.693)</u>	<u>(134.443.994)</u>
Resultado operacional		1.351.914.712	995.357.319
Ingresos financieros	34 (a)	35.456.009	24.750.700
Costos financieros	34 (a)	(421.697.632)	(567.073.963)
Participación en las ganancias de negocios conjuntos que se contabilizan utilizando el método de la participación	13	2.990.256	3.181.632
Diferencia en cambio	34 (b)	<u>(13.397.662)</u>	<u>6.159.659</u>
Resultado antes de impuesto a las ganancias		955.265.683	462.375.347
Impuesto a las ganancias	35	<u>(339.577.836)</u>	<u>(179.827.931)</u>
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuas		<u>615.687.847</u>	<u>282.547.416</u>
(Pérdida) ganancia procedente de operaciones discontinuas	15	(84.902.704)	2.738.126
Resultado del ejercicio atribuible a:			
Los propietarios de la controladora		530.755.958	285.273.513
Participaciones no controladoras	27 (f)	<u>29.185</u>	<u>12.028</u>
Resultado del ejercicio		<u>530.785.143</u>	<u>285.285.541</u>
Ganancia básica por acción (*)	28	<u>2.925,65</u>	<u>1.572,48</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

(\*) Expresado en pesos colombianos

		Al 31 de diciembre de <u>2024</u> MS	Al 31 de diciembre de <u>2023</u> MS
Resultado del ejercicio		530.785.143	285.285.541
Ganancias (pérdidas) por diferencia en conversión de negocios en el extranjero		210.240.178	(380.693.842)
Ganancias de coberturas de flujos de efectivo, antes de impuesto	27(c)	<u>-</u>	<u>17.485.211</u>
Otro resultado integral, antes de impuestos		210.240.178	(363.208.631)
Impuesto a las ganancias relacionado con coberturas de flujos de efectivo de otro resultado integral	22(b) y 27(c)	<u>-</u>	<u>(12.473.386)</u>
Total otro resultado integral		<u>210.240.178</u>	<u>(375.682.017)</u>
Resultado integral total		<u>741.025.321</u>	<u>(90.396.476)</u>
Total resultado integral atribuible a:			
los propietarios de la controladora		740.943.773	(90.316.022)
Participaciones no controladoras		81.548	(80.454)
Resultado integral total		<u>741.025.321</u>	<u>(90.396.476)</u>

## **Comentarios y análisis de la administración sobre los resultados de la operación y la situación financiera del emisor de manera individual, separada y/o consolidada.**

### **(i) Las variaciones materiales de los resultados de la operación**

#### **Cuentas por cobrar con partes relacionadas**

Se presenta una disminución 26% en Las cuentas por cobrar con partes relacionadas principalmente por capitalización de deuda que tenía la Filial Terpel Comercial Ecuador Cía. Ltda. con Organización Terpel S.A. Ver notas 10 y 13 de los Estados Financieros Separados.

#### **Activos por impuestos corrientes**

Se presenta una disminución del 57% principalmente por los sobrantes en liquidación privada de impuestos de IVA (saldos a favor de 2023 compensados con el pasivo en 2024). Ver nota 12 de los Estados Financieros Separados.

#### **Activos mantenidos para la venta**

Se presenta un aumento del 17296% que corresponde principalmente a la inversión Terpel Ecuador Cía. Ltda. la cual se encuentra en proceso de venta. Ver nota 15 de los Estados Financieros Separados.

#### **Inversiones contabilizadas utilizando el método de participación**

Se presenta un incremento del 17% que corresponde principalmente al resultado de las filiales y a las fluctuaciones en la tasa de cambio durante 2024.

#### **Otros pasivos financieros**

Presenta una disminución de 34% en préstamos con entidades Bancarias por pago de obligaciones financieras con Bancolombia S.A. y BBVA Colombia S.A. Ver nota 23 de los Estados Financieros Separados.

El incremento en bonos de deuda del 311% se presenta por el vencimiento de los bonos serie 5 años (febrero de 2025). Ver nota 23 de los Estados Financieros Separados.

#### **Cuentas por pagar con partes relacionadas**

Se presenta un aumento 90% en Las cuentas por cobrar con partes relacionadas principalmente por cesión de crédito que tenía la Filial Terpel Comercial Ecuador Cía. Ltda. con Terpel Comercial del Perú S.R.L. y que fue cedido a Organización Terpel S.A. Ver nota 10 de los Estados Financieros Separados.

#### **Ingresos de actividades ordinarias**

El aumento en los ingresos se genera principalmente por el alza sostenida en los precios de combustible automotor.

En los volúmenes de combustibles y lubricantes vendidos se observa un decrecimiento del -1,7%, acumulado a diciembre de 2024, con relación con el mismo periodo de 2023.

Este descenso se debe principalmente al comportamiento del segmento de estaciones de servicio, que decreció el -2,4%, y el cual se ha visto impactado por la contracción del mercado

de combustibles, influenciada por la desaceleración económica, así como por los aumentos en el precio del combustible, que también han afectado el consumo nacional en las zonas fronterizas, y el efecto del paro nacional por el incremento de precios del Diesel a finales de agosto, sin embargo, en términos de utilidad bruta se presenta un crecimiento por eficiencias en la operación y recuperación en las ventas en el último trimestre.

Por su parte, el canal industrial de combustibles (que incluyen las ventas a clientes de industria, aviación y marinos), presentó un decrecimiento del -0,1%, en comparación con el mismo periodo del año anterior. Comportamiento que se da también por la desaceleración de la economía, donde los segmentos más afectados han sido minería y Petróleo. Sin embargo, se destaca el crecimiento del segmento de aviación que creció 7%, asociado a la dinámica del mercado y nuevas negociaciones.

En relación con las ventas de los servicios de conveniencia que incluyen las tiendas Altoque y puntos de venta Sbarro, se observan crecimientos respecto al año anterior, del 16,4%, por incremento en el número de transacciones, nuevos puntos y la maduración de nuevos proyectos.

#### **Gastos por naturaleza**

Los gastos de administración y costos de distribución en general aumentaron producto del incremento salarial del 9,54% para el año 2024, servicios de suscripción, soporte y almacenamiento en la nube, Honorarios de asesorías técnicas y gastos de publicidad para lanzamientos de programas y congresos. Ver nota 30 de los Estados Financieros Separados.

#### **Otros ingresos por función**

Se presenta un aumento de 162% principalmente por ingreso generado en la disolución de la Filial Inversiones Organización Terpel Chile S.A. asociado a al cambio de moneda funcional de CLP a USD. Ver notas 14 y 31 (b) de los Estados Financieros Separados.

#### **Ingresos y Costos financieros**

Los ingresos financieros presentan un aumento de 49% principalmente incremento en las tasas de interés que beneficiaron la colocación de fondos en carteras colectivas

Los costos financieros presentan una disminución del 28% principalmente por abono a obligaciones financieras disminución del IPC y novación de créditos con negociación a una mejor tasa de interés. Ver nota 32 (a) de los Estados Financieros Separados.

#### **Participación en las ganancias en empresas del grupo y negocios conjuntos que se contabilizan utilizando el método de la participación**

Se presenta un aumento del 53% principalmente por incremento en el resultado de las filiales y fluctuaciones en la tasa de cambio. Ver nota 13 de los Estados Financieros Separados.

#### **Impuesto a las ganancias**

Se presenta un aumento del 123% principalmente por el incremento en la utilidad antes de impuestos. Ver nota 33 de los Estados Financieros Separados.

#### **(ii) Cambios materiales en relación con la situación de liquidez y solvencia**

No existen cambios materiales en relación con la situación de liquidez y solvencia de la compañía.

**(iii) Tendencias, eventos o incertidumbres que tengan la capacidad de impactar materialmente las operaciones, su situación financiera o los cambios sobre su situación financiera.**

En Organización Terpel operamos bajo un contexto de alta incertidumbre y un entorno en permanente cambio. Los riesgos globales para el año 2025 se centran en el mal uso de la información, la seguridad de la inteligencia artificial (IA), los conflictos geopolíticos que involucran a grandes potencias mundiales y los fenómenos climáticos que impactan al mundo entero. En lo macroeconómico, se prevé una disminución del crecimiento de los precios a nivel mundial, así como una disminución de las tasas de interés en las mayores economías del mundo como Estados Unidos, China, España, Alemania y Francia.

En el continente americano, los cambios de gobierno y su corriente política generan incertidumbre por las decisiones de política pública en materia económica, social y ambiental que afectan el sector minero energético. En nuestro país, nuestro sector tendrá que adaptarse a cambios regulatorios y la potencias escasez de gas natural que puedan afectar nuestros intereses económicos y modelo de negocio.

El cambio climático y la transición energética están en la agenda global. La continua atención política y social sobre los asuntos de cambio climático han dado lugar a acuerdos internacionales, así como al aumento de regulaciones para limitar y mitigar las emisiones de GEI y sus impactos en el entorno.

**(iv) Operaciones efectuadas por fuera de balance que puedan impactar materialmente las operaciones del emisor, su situación financiera o los cambios sobre su situación financiera**  
Entre el 31 de diciembre de 2024 y la fecha de emisión de los Estados Financieros Consolidados y Separados, no han ocurrido hechos posteriores significativos que pudieran afectarlos.

### **Análisis cuantitativo y cualitativo del riesgo de mercado**

#### **Riesgo de mercado del grupo**

La gestión de riesgo considera un análisis individual de cada situación de exposición identificada; dicho análisis determina si se contratan o no instrumentos financieros de cobertura, si existen mecanismos de cobertura natural, o si, sencillamente se asume el riesgo asociado por no considerarlo crítico para el negocio y la operación.

#### **a) Riesgo de tipo de cambio**

Al 31 de diciembre de 2024 las operaciones de moneda extranjera de los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar en Colombia en promedio (MUSD24.583) superan en un 72% las operaciones de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (MUSD6.786), es decir, en un 28%, estas operaciones se cubren entre sí; como estrategia para minimizar el riesgo el Grupo

hace un seguimiento diario al mercado y realiza operaciones de compra de divisas a las mejores condiciones, para cumplir con las obligaciones establecidas. El recaudo en moneda extranjera es utilizado en un 100% para el pago a proveedores y/o terceros que tienen facturación en dólares y requieren el pago en esta moneda permitiendo de esta forma mitigar la exposición al riesgo de tipo de cambio.

En Colombia la necesidad de divisas no es igual para todos los meses, en casos de excedentes se realizan reservas para pagos futuros y/o se realizan ventas de la divisa en la medida en que el tipo de cambio sea favorable, en caso contrario la administración compra a las mejores condiciones del mercado las divisas para el cumplimiento de las operaciones en moneda extranjera.

La deuda financiera es tomada con la moneda aceptada localmente para cada país con el fin de no generar exposición cambiaria. Las tesorerías de los diferentes países cubren al 100% su operación localmente.

El mercado cambiario en el 2024 presentó variaciones importantes, en el entorno internacional y local en términos económicos y políticos, la inflación se logró estabilizar en la gran mayoría de las economías; al 31 de diciembre de 2024 el tipo de cambio en las regiones donde el Grupo opera se vieron impactadas generando un efecto muy variable en las monedas respecto al dólar. Sin embargo, no hemos identificado nuevos riesgos de tipo de cambio que pueda afectar los resultados en las diferentes operaciones.

El siguiente es el impacto relacionado con el análisis de sensibilidad de tasa de cambio sobre el diferencial indicado entre cuentas por pagar y cuentas por cobrar (MUSD 17.796) para el último trimestre:

<b>Impacto en resultados antes de impuestos – patrimonio</b>		
	<b>TRM Cierre Sep 2024</b>	<b>TRM Cierre Dic 2024</b>
	<b>S 4.164</b>	<b>S 4.409</b>
	<b>MS</b>	<b>MS</b>
31 de diciembre de 2024		
Acreeedores comerciales	<u>(74.108,04)</u>	<u>(78.467,10)</u>
<b>Total</b>	<u><b>(74.108,04)</b></u>	<u><b>(78.467,10)</b></u>

#### **b) Riesgo de tasa de interés (valores nominales)**

La deuda del Grupo al 31 de diciembre de 2024 es de M\$3.098.001.220 (incluye M\$88.183.000 de Terpel Comercial Ecuador Cia Ltda. que se presenta como pasivos mantenidos para la venta), de los cuales el 10% está a tasa fija y el 90% a tasa variable; de estos el 63% se encuentran indexados a IPC, 16% a SOFR, y el 11% a IBR. A continuación, las principales características de la deuda en relación con la exposición de tasa de interés.

- Los créditos tomados con entidades financieras se negocian con opción de prepago sin penalidad, lo cual permite reestructurar la deuda en cualquier momento si las condiciones de mercado cambian.
- Los excedentes de caja se mantienen principalmente en cuentas de ahorro y/o carteras colectivas a la vista; la tasa de interés recibida corresponde a la del mercado.
- La deuda adquirida a través de las emisiones de bonos corresponde al 66% del total de la deuda del Grupo. El 95% de esta deuda paga intereses a tasa indexada al IPC, lo que incrementa o disminuye el costo de la deuda.

Al final del ejercicio sobre el que se informa la situación del tipo de interés de los instrumentos financieros del Grupo que devengan interés es la siguiente:

	<u>2024</u> MS
<b>Instrumentos de tasa fija:</b>	
Pasivos financieros	(310.956.385)
<b>Total</b>	<u>(310.956.385)</u>
<b>Instrumentos de tasa variable:</b>	
Activos financieros	317.428.962
Pasivos financieros	(2.787.044.835)
<b>Total</b>	<u>(2.469.615.873)</u>

#### **Análisis de la sensibilidad para instrumentos a tasa fija**

Los pasivos financieros a tasa fija no son registrados al valor razonable con cambios en resultados. Por lo tanto, el Grupo no está expuesto a una variación en el tipo de interés al final del período sobre el que se informa para estos instrumentos.

Al 31 de diciembre, el 10% de la deuda total corresponde a obligaciones a tasa fija, compuestas por una emisión de bonos por M\$100.000.000 y un crédito de Tesorería reestructurado, que se convirtió a tasa fija, por M\$200.000.000. Ambas obligaciones fueron contraídas en Colombia. Además, se incluye un crédito contratado en Panamá por M\$10.956.385.

#### **Análisis de sensibilidad de flujo de efectivo para instrumentos de tasa variable**

La deuda en tasa variable en Colombia está compuesta por emisión de bonos correspondiente al 66% y por créditos de tesorería correspondientes al 17% del total de deuda en tasa variable del Grupo. La deuda por concepto de emisión de bonos en Colombia a tasa variable está referenciada al IPC a 12 meses; al 31 de diciembre de 2024 ésta asciende a M\$1.952.926.000. Una variación de 50 puntos de base en este indicador al final del período sobre el que se informa se considera razonablemente posible de acuerdo con el comportamiento del índice en lo corrido del año.

El siguiente es el impacto relacionado con el análisis de sensibilidad de los Bonos:

	Impacto en resultados antes de impuestos - Patrimonio	
	Aumento 50 pb M\$	Disminución 50 pb M\$
31 de diciembre de 2024		
<b>Instrumentos de tasa variable:</b>		
Pasivos financieros	2.382.359	(2.362.773)
	<u>2.382.359</u>	<u>(2.362.773)</u>

En lo corrido del año 2024, se presentó un ajuste en la tasa de inflación en Colombia, permitiendo con ello una disminución en la liquidación de intereses a los tenedores de bonos. Lo anterior, en línea con la previsión de los mercados de un inicio de un período de disminución de IPC dadas las condiciones de mercado y las medidas tomadas por el Banco de la República de Colombia dirigidas a la estabilización del indicador.

A 31 de diciembre de 2024 el 14% de la deuda en tasa variable en Colombia corresponde a créditos de tesorería indexados al IBR 3M y ésta asciende a M\$329.277.000. Una variación de 5 puntos de base en este indicador al final del período sobre el que se informa se considera razonablemente posible de acuerdo con el comportamiento del índice en lo corrido del año. El siguiente es el impacto relacionado con el análisis de sensibilidad de los créditos de tesorería:

	Impacto en resultados antes de impuestos - Patrimonio	
	Aumento 5 pb M\$	Disminución 5 pb M\$
31 de diciembre de 2024		
<b>Instrumentos de tasa variable:</b>		
Pasivos financieros	41.498	(41.498)
	<u>41.498</u>	<u>(41.498)</u>

El 98% de la deuda contraída en Panamá y Ecuador está indexada a la tasa SOFR 3M, lo que equivale a M\$504.841.835. Una variación de 5 puntos básicos en la tasa SOFR, considerando las fluctuaciones y el comportamiento que ha mostrado en el mercado, generaría la siguiente variación en los intereses:

	Impacto en resultados antes de impuestos - Patrimonio	
	Aumento 5 pb M\$	Disminución 5 pb M\$
31 de diciembre de 2024		
<b>Instrumentos de tasa variable:</b>		
Pasivos financieros	65.695	(65.695)
	<u>65.695</u>	<u>(65.695)</u>

La filial Terpel Comercial Ecuador continúa manteniendo créditos por valor de M\$88.183.000, los cuales se presentan como pasivos mantenidos para la venta (ver nota 15).

En el mes de agosto la filial Petrolera Nacional realizó abono de deuda por M\$44.091.500 y al mismo tiempo tomó un crédito con el Banco Unibank por M\$10.956.385.

Terpel Lubricantes Ecuador mantiene deuda por M\$25.808.314 que corresponde al crédito tomado en pesos colombianos COP y al Cross Currency Swap (CCS) que realiza el intercambio de flujos en doble vía, es decir tanto de tipo de cambio COP-USD como de tasa de interés Tasa Fija-Tasa Variable; con el derivado la filial no tiene exposición al tipo de cambio dado que se fijó el pago del capital y de los intereses en COP, así como a tasa de intereses ya que se pagan intereses a Tasa Fija.

A continuación, se detalla el monto y tasa contratada y la valoración y eficiencia de la cobertura al 31 de diciembre de 2024:

Monto COP	Monto USD	Tasa Fija	Tasa Variable	Valoracion 30 de septiembre	Eficiencia Cobertura
97.767.061.000	25.900.000	12,51%	SOFR 3M + 1,65%	USD 2.262.229	120%

El ajuste de la valoración y por ende de la eficiencia de la cobertura corresponde a la variación del tipo de cambio y de tasas de interés, que afectan la curva swap, principal suministro de la valoración del derivado.

Sin embargo, es importante resaltar, que los contratos tienen establecido y fijo el tipo de cambio al cual se pagarán las obligaciones a su vencimiento, lo cual no implica un mayor pago de deuda por movimiento en tipo de cambio.

#### **c) Riesgo de variaciones en los costos de combustibles**

Las variaciones en los costos de venta de combustibles de la operación en Colombia, para el caso de gasolinas, Diesel y Jet A1 tienen un impacto en los resultados del Grupo.

Este impacto se da por la temporalidad entre el momento de la compra y la venta de los combustibles y las variaciones que se dan en el costo, ya que dichos costos se forman a partir de unos indicadores asociados a los precios internacionales del petróleo, que se encuentran denominados en dólares.

De esta forma, teniendo en cuenta la exposición por motivo en la temporalidad de compra y venta, los inventarios representan un riesgo cuando el precio de referencia cambia, pero se gestiona con el manejo de inventarios.

#### **(iii) Operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas al emisor.**

Ver nota 10 Saldos y transacciones con partes relacionadas de los Estados Financieros Separados

#### **(iv) Descripción y evaluación de los controles y procedimientos utilizados por el emisor para el registro, procesamiento y análisis de la información requerida para dar cumplimiento oportuno a la obligación de reportar ante el RNVE el informe de fin de ejercicio de que trata el presente Anexo.**

Ver detalle en los Estados financieros Consolidados y Separados firmados donde consta la certificación del revisor fiscal sobre las cifras de los estados financieros.

## **TERCERA PARTE: PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD E INVERSIÓN RESPONSABLE**

### **Estrategias, políticas y prácticas**

#### **Nuestro enfoque ASG**

En nuestra Organización, lideramos con un enfoque de excelencia la gestión de los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), incorporando criterios informados en la toma de decisiones. Este marco que refuerza nuestra responsabilidad frente a los riesgos e impactos no financieros, con un mensaje claro al mercado, a los consumidores y a todos nuestros grupos de interés: identificamos, evaluamos, gestionamos, mitigamos y comunicamos estos riesgos, impactos y acciones estratégicas de manera transparente. Al reportar nuestros avances fomentamos la confianza y fortalecemos las relaciones con nuestros grupos de interés, cimentando así una cultura empresarial ética.

Nuestro Modelo de Gestión Sostenible pone a las personas en el centro de nuestra estrategia y combina los ejes de competitividad de la Compañía (precio, servicio e infraestructura), las tres dimensiones ASG y nuestros nueve asuntos materiales, reflejan nuestro compromiso con todos los grupos de interés y los entornos donde operamos. Este modelo nos permite la definición de políticas en las tres dimensiones como la Política de Prevención y Control LAFT, el Manual Anticorrupción y de Ética Empresarial, el Código de Conducta, la Política de Derechos Humanos (DD.HH.), la Política de Buen Vecino, la Política de Asuntos Corporativos y la Política de Salud, Seguridad y Ambiente Corporativa (SSAC), entre otras. Estas políticas establecen los lineamientos y "reglas de juego" que guían nuestra operación, asegurando que actuemos de manera ética y responsable.

Además, se enmarcan en nuestros asuntos materiales y cuentan con programas, iniciativas e indicadores que garantizan su implementación efectiva. Están a su vez alineadas con estándares internacionales y referentes como los de la OCDE, la OIT, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre otros. Incorporan además procesos de debida diligencia y aplican el principio de precaución, extendiéndose a nuestros grupos de interés, filiales, franquiciados, socios estratégicos y comunidades. A través de un monitoreo constante de los objetivos e indicadores asociados, aseguramos que estas políticas se traduzcan en acciones concretas, aborden desafíos críticos y contribuyan al bienestar de todos los involucrados.

La integración transversal de la gestión ASG en todas las áreas de la Compañía, desde la alta dirección hasta el nivel operativo, ha sido posible gracias a nuestra madurez organizacional, a la alineación con las tendencias globales más relevantes y a la apropiación de la sostenibilidad como un elemento estratégico de nuestra forma de operar. Este enfoque integral refleja

nuestro propósito de llevar a cabo negocios de manera responsable, ubicando a las personas en el núcleo de nuestras decisiones y demostrando nuestro compromiso con la sostenibilidad, la transparencia y la generación de valor compartido.

(Modelo de Gestión sostenible)



**(3-1). Proceso para determinar temas materiales**  
**Análisis de doble materialidad**

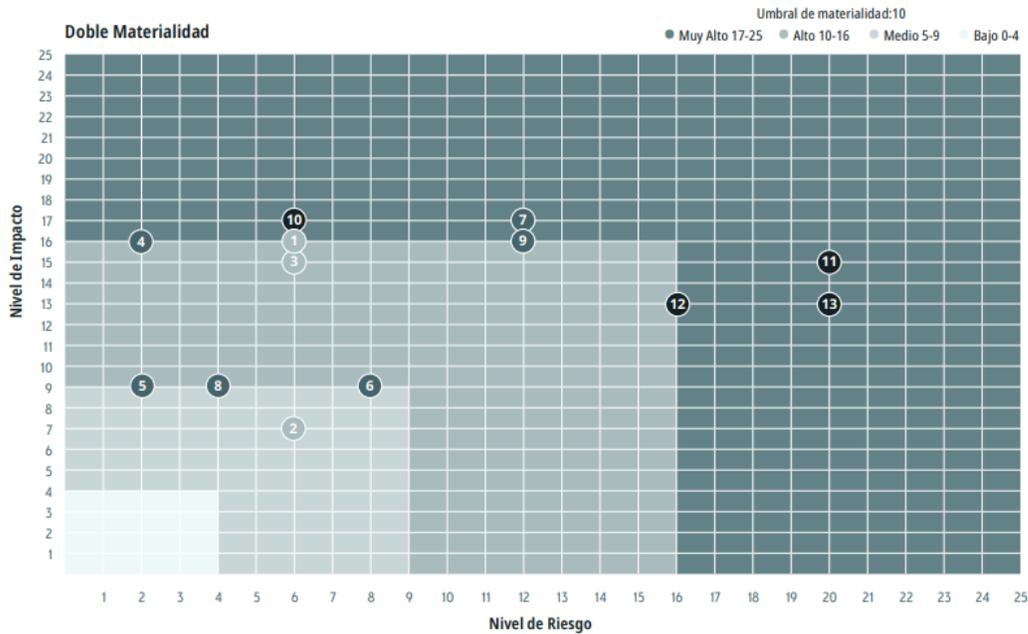
En 2023, realizamos un exhaustivo ejercicio de doble materialidad que nos permitió identificar tanto los riesgos como las oportunidades que los aspectos ASG representan para la estabilidad financiera de nuestro negocio. Este análisis también evidenció el impacto significativo que nuestra actividad tiene en la sociedad y el medio ambiente, fortaleciendo nuestra capacidad para gestionar de manera integral los desafíos y las oportunidades asociados a la sostenibilidad.

El análisis de doble materialidad constituye el fundamento estratégico para la identificación de los asuntos que inciden en la creación de valor económico, social y medioambiental. Este enfoque nos permite abordar las expectativas de nuestros grupos de interés, al mismo tiempo que gestionamos de manera efectiva los riesgos e impactos ASG que podrían comprometer la continuidad financiera de nuestra Organización.

Este ejercicio se llevó a cabo en cumplimiento de los requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme a las circulares 031 de 2021 y 012 de 2022. Además, se alinea con los estándares internacionales más reconocidos, como los GRI (versión 2021), las nuevas NIIF S1 y S2, y los lineamientos de SASB y TCFD en relación con la materialidad. También responde a las disposiciones de la circular 100-000010 de 2023 de la Superintendencia de Sociedades sobre reportes de sostenibilidad, garantizando que nuestro enfoque sea riguroso, transparente y acorde con las mejores prácticas internacionales.

En el 2024 no se han presentado cambios materiales en los asuntos definidos en nuestro último análisis de doble materialidad, por lo que permanecen constantes en esta vigencia. Para futuros ejercicios, se considerarán como actualizaciones referentes a cambios materiales, aquellos cambios o ajustes sobre los temas materiales que tengan impacto interno o externo en el presente ejercicio y en la capacidad de gestión actual frente a resultados ASG de la Compañía. Entre esos se considerarán nuevas regulaciones, negocios, mercados y factores externos asociados a riesgos y oportunidades relevantes para Terpel.

Conoce más del proceso de materialidad aquí ([Incluye hipervínculo con link a detalle del ejercicio](#)).



No.	Dimensión	Asunto	Categoría	Materialidad impacto	Financiera
1	Ambiental	Cambio climático y transición energética	Altamente material	15	9
2	Ambiental	Gestión del recurso hídrico	Monitorear	7	6
3	Ambiental	Ecoeficiencia operativa	Material de impacto	14	6
4	Social	Diversidad, equidad y talento	Material de impacto	15	2
5	Social	Formación y capacitación en habilidades del futuro	Monitorear	9	2
6	Social	Protección integral de los Derechos Humanos	Monitorear	9	8
7	Social	Realce y desarrollo de las comunidades	Altamente material	17	12
8	Social	Productos de impacto social	Monitorear	9	4
9	Social	Portafolio y operaciones de calidad	Altamente material	16	12
10	Gobierno	Gobernanza ética	Material de impacto	16	6
11	Gobierno	Contribución de los negocios a la sostenibilidad financiera	Altamente material	15	20
12	Gobierno	Gestión responsable de la cadena de suministros	Altamente material	13	16
13	Gobierno	Innovación tecnológica	Altamente material	13	20

## Alineación estratégica de la materialidad

En nuestra Organización, entendemos el análisis de materialidad como un elemento central de nuestra gestión sostenible, diseñado para garantizar una administración responsable de nuestras operaciones. Todos nuestros pilares estratégicos, objetivos, indicadores clave de desempeño (KPI), proyectos y acciones están directamente vinculados a los asuntos materiales y se integran en el Balance Scorecard. Este enfoque nos permite gestionar de manera sostenible cada aspecto de nuestras actividades, identificando y abordando de manera anticipada los riesgos corporativos relacionados con los criterios ASG.

Nos reconocemos y definimos como un Aliado País. Esto significa que enmarcamos nuestro modelo de sostenibilidad en un propósito que trasciende nuestras operaciones diarias. Ser Aliado País se expresa en nuestra dedicación hacia las personas, los consumidores, el medio ambiente y las comunidades en las que operamos. A través de nuestras iniciativas, generamos

empleo de calidad, fomentamos operaciones responsables, nos alineamos con las necesidades más apremiantes de los países y contribuimos al desarrollo económico y social de los territorios, promoviendo el bienestar colectivo y consolidando nuestro rol como agentes de cambio positivo y sostenible.

### Desempeño estratégico ASG

Tema material	Ambición estratégica	Indicador clave de desempeño
Cambio climático y transición energética	Queremos ser un actor relevante en la transición energética, impulsando alianzas y proyectos de innovación en generación de energías no convencionales, tecnologías limpias y economía circular.	Porcentaje de reducción de las emisiones netas de GEI con respecto al año base 2019
		Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables no convencionales
		Cantidad de energía renovable generada para la venta
		Cantidad de emisiones compensadas a través de la compra de bonos de carbono
Ecoeficiencia operativa	Buscamos desarrollar un enfoque operativo innovador que minimice el uso de insumos y recursos, privilegiando procesos de economía circular y logística inversa en las operaciones y negocios.	Reducción del plástico de embalaje en producción
		Porcentaje de uso de los tambores y pallets reacondicionados en Fábrica de Lubricantes.
		Porcentaje de residuos generados en la Fábrica de Lubricantes reciclados o aprovechados
		Porcentaje de pérdida y desperdicio de alimentos (merma) en tiendas, como proporción de las ventas netas mensuales.
		Porcentaje de donación de la merma.
Diversidad, equidad y talento humano	Aspiramos a ser reconocidos como un referente en la creación de un entorno laboral inclusivo, que promueve el bienestar integral y el talento de las personas.	Tasa de rotación de personal
		Índice de accidentalidad con días perdidos (LTIFR)
		Porcentaje de mujeres en la planta laboral

Relacionamiento y desarrollo de las comunidades	Queremos seguir fortaleciendo nuestra relación con las comunidades a través de un enfoque de escucha activa y colaboración, asegurando que nuestras iniciativas respondan a sus necesidades y aspiraciones, pero trasciendan lo transaccional.	Diseña el cambio: porcentaje de cumplimiento de la meta del número de proyectos implementados en el año
		Escuelas que aprenden: porcentaje de cumplimiento de la meta de número de instituciones educativas participantes.
		Líder en mí: porcentaje de cumplimiento de la meta de docentes capacitados
		Aventura de letras: porcentaje de cumplimiento de la meta de docentes involucrados
		Aulas interactivas: porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes beneficiados
		Mi futuro ahora: porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes vinculados
Gobernanza ética	Queremos ser reconocidos como una empresa con una fuerte cultura de ética empresarial en el relacionamiento con todos nuestros grupos de interés.	Número de casos de corrupción confirmados
		Porcentaje de trabajadores capacitados al año en procedimientos y políticas anticorrupción
Gestión responsable de la cadena de suministro	Buscamos desarrollar una cadena de suministro resiliente y ética que promueva prácticas sostenibles en todos los niveles, impulsando la colaboración con proveedores comprometidos con el medio ambiente y los derechos humanos.	Número de proveedores participantes de programas de desarrollo de capacidades
Portafolio de operaciones y calidad	Trabajamos para desarrollar una oferta de productos innovadores y de alto valor agregado que priorice la excelencia operativa y	Índice de satisfacción de los clientes

	minimice nuestro impacto en el entorno, creando una ventaja competitiva sostenible.	
Sostenibilidad Financiera	Gestionamos los riesgos financieros para proteger el flujo de caja y fortalecer la estabilidad frente a la volatilidad del mercado y cambios en las políticas regulatorias, manteniendo así la competitividad de la empresa.	EBITDA
Innovación tecnológica y transformación digital	Fomentamos una cultura de innovación que incentive la colaboración interdisciplinaria, impulsando el desarrollo de nuevos productos y servicios alineados con las necesidades tecnológicas del mercado y consumidores	Número de incidentes de ciberseguridad con pérdida de datos

### Indicadores ASG atados a compensación variable

- Disminución de 400 toneladas de GEI por la operación de 33 plantas de autogeneración fotovoltaica: Cumplimiento 74%
- Vincular al menos 40 proveedores en nuevos programas de formación en sostenibilidad: Cumplimiento\* 105%
- Garantizar que el 100% de las áreas participantes en la medición hayan definido su plan de cierre de brechas para Dow Jones.
- Cumplimiento 100%
- Implementación de 3 automatizaciones en el año asociadas a nueva movilidad y energía.
- Cumplimiento 100%
- Certificación ISO en las 3 normas del negocio (Aviación)
- Cumplimiento 100%

- Lograr un 0% de desechables de plástico en sedes administrativas
- Cumplimiento 100%
- Reducción de accidentes nivel 5 (críticos). Meta  $\leq 0.08$
- Cumplimiento 100%
- Eliminación de plástico en mezcladores, tapas y cubiertos del 100% de las TDC
- Cumplimiento 96%
- Destinación del 15% del presupuesto total de medios de mercadeo corporativo comunicando temas de sostenibilidad
- Cumplimiento 100%
- Incluimos 53 puntos nuevos certificados en el programa Green Pass
- Cumplimiento 106%
- Recolección de 33.4 TON de envases plásticos en los puntos de venta inscritos en el programa de recolección de Green Pass
- Cumplimiento 111,3%

### Nuestros grupos de interés

(2-29). El cumplimiento de nuestro propósito está ligado al entendimiento y la respuesta efectiva a las expectativas de nuestros grupos de interés. Por ello, adoptamos un enfoque estructurado basado en el estándar **AA 1000 Stakeholder Engagement Standard (AA 1000 SES)**, que nos permite priorizar y gestionar nuestras relaciones de manera transparente, inclusiva y estratégica. Este marco nos guía para identificar, escuchar y abordar las preocupaciones y necesidades de aquellos que se ven impactados por nuestras actividades o que, a su vez, pueden influir en nuestro desempeño.

La priorización de nuestros grupos de interés se lleva a cabo considerando criterios clave como su influencia, dependencia, responsabilidad y proximidad. Este proceso asegura un enfoque coherente y equitativo, fortalece nuestra capacidad de generar valor compartido y nos permite construir relaciones de confianza. Al integrar sus perspectivas en nuestra toma de decisiones, reafirmamos nuestro compromiso de avanzar hacia una gestión sostenible que equilibre los intereses de todas las partes involucradas y contribuya al desarrollo económico, social y ambiental en los entornos donde operamos.

Nuestros grupos de interés y sus intereses:

1. **Accionistas / Inversionistas:**
  - Transparencia en la presentación de información financiera y operativa.
  - Estrategias claras de crecimiento y retorno de inversión.

- Comunicación constante sobre el desempeño y los planes de la empresa.
2. **Cientes y consumidores:**
    - Mejora continua en la calidad y confiabilidad de productos y servicios.
    - Atención al cliente eficiente y personalizada.
    - Iniciativas de fidelización y programas de recompensas.
  3. **Socios de Operación:**
    - Colaboración estrecha y apoyo mutuo en proyectos y operaciones.
    - Establecimiento de acuerdos claros y beneficiosos para ambas partes.
    - Desarrollo de soluciones conjuntas que impulsen la eficiencia operativa.
  4. **Proveedores:**
    - Relaciones comerciales basadas en la confianza y la transparencia.
    - Pagos oportunos y condiciones justas.
    - Colaboración para mejorar las buenas prácticas de la cadena de suministro y su sostenibilidad.
  5. **Empleados:**
    - Programas de bienestar y desarrollo profesional.
    - Cultura organizacional sólida y comunicación efectiva.
    - Participación en la toma de decisiones y reconocimiento del trabajo.
    - Pagos oportunos y condiciones justas.
  6. **Actores Institucionales:**
    - Cumplimiento normativo y participación en políticas públicas.
    - Diálogo constante y colaboración en temas regulatorios.
    - Apoyo a iniciativas que promuevan el desarrollo sostenible.
  7. **Gremios y Asociaciones:**
    - Participación en asociaciones sectoriales.
    - Colaboración en proyectos de responsabilidad social y ambiental.
    - Diálogo abierto para abordar desafíos comunes.
  8. **Comunidades:**
    - Proyectos de inversión social y desarrollo comunitario.
    - Escucha activa y participación en temas locales.
    - Programas educativos y de capacitación.
  9. **Sociedad Civil:**
    - Inversión social.
    - Apoyo a iniciativas sociales y ambientales.
    - Participación en la resolución de problemas sociales.

## **(2-28) Afiliación a asociaciones**

Maximizamos nuestros impactos positivos a través de la relación otros actores de la sociedad que comparten nuestros valores e intereses:

Alianzas:

- Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN)

- Unidad para las Víctimas
- Casa Libertad
- Corporación Mundial de la Mujer – CMMC
- Corporación Matamoros
- Fundación Acción Interna
- Fundación Arcángeles
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Fundación Soy Oportunidad
- IPG Ministerio de Trabajo

Además, nos adherimos a las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Red Pacto Global Colombia
- Cámara de Comerciantes LGTB
- ONU Mujeres
- Principios WEP
- Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo, ICGC
- Secretaría de Transparencia
- Ruta Colombiana de Integridad
- Comunidad Conducta Empresarial Responsable
- Cámara de Comercio de Bogotá
- Conduce al 50 vive al 100
- Pacto unidos por un nuevo aire, Secretaría Distrital de Ambiente, Alcaldía Mayor de Bogotá
- IBIA
- IATA
- ALTA
- Comité técnico ICONTEC
- AFE: Asociación de Fundaciones Empresariales
- RedAmérica: agremiación de fundaciones empresariales de Latinoamérica
- Empresarios por la Educación
- Red de Movilidad de Cero y Bajas Emisiones (RCBE).

Y, participamos con otras empresas del gremio para el desarrollo de la industria a través de:

- Asociación Colombiana de Petróleo y Gas (ACP)
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)
- Asociación Colombiana de Gas Natural en Colombia (Naturgas)

Entidad gremial en la que participamos	Monto de contribución *en MM COP	Propósito de la participación
ACP	583	Incidir en políticas públicas, asuntos regulatorios y de entorno operacional.
ANDI (incluye Cámara del Sector Gastronómico)	187	
Naturgas	108	
Cámara del Hidrógeno (ANDI-Naturgas)	10	

## Nos medimos con los más altos estándares mundiales en materia ASG

### Terpel en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Por noveno año consecutivo realizamos la evaluación del Corporate Sustainability Assessment (CSA), un ejercicio que nos invita a retarnos, evaluar nuestras prácticas ASG y mejorar continuamente nuestra gestión. Además, nos permite comparar nuestro desempeño en prácticas ambientales, sociales y económicas con los estándares más altos del sector retailing a nivel mundial, sector en el que somos evaluados.

En 2024 alcanzamos la calificación más alta que hemos obtenido desde nuestra primera participación: 69 puntos con un aumento de 5 puntos con respecto al 2023 y 48 puntos por encima del promedio de la industria. Este es el resultado de la articulación y el compromiso con el desarrollo sostenible por parte de las diferentes áreas de la Compañía.

En la dimensión económica, los mejores puntajes correspondieron a los criterios de transparencia y reporte, calidad de productos y gestión de devoluciones, ética empresarial y materialidad, todos con puntajes por encima del 80%. Esta dimensión a su vez presentó el crecimiento más significativo: 11 puntos con respecto al año anterior.

En materia ambiental, los puntajes más altos se dieron en los componentes de agua, residuos y gestión de envases y empaques, criterios con puntajes por encima del 70%. El mayor crecimiento en el puntaje corresponde a la gestión realizada en materia de estrategia climática. Finalmente, en la dimensión social el resultado más destacado se vio en los criterios de Derechos Humanos, gestión del capital humano y privacidad y protección de datos.

Además del orgullo que nos generan estos resultados, la participación en la evaluación y las buenas prácticas de los competidores nos impulsan a seguir mejorando nuestro desempeño para aumentar los impactos positivos que generamos sobre la sociedad y nuestros grupos de interés.

## Nuestro compromiso con la Agenda 2030

Como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2011, reconocemos en el desarrollo sostenible, el progreso socioeconómico y el equilibrio ambiental una valiosa oportunidad para promover la responsabilidad corporativa y la innovación.

Alineados con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), integramos nuestra contribución tanto en nuestras actividades de negocio como en iniciativas voluntarias que llevamos a cabo en nuestro rol como Aliado País. Este enfoque refleja nuestra dedicación a impulsar cambios positivos y sostenibles en nuestras comunidades. Dentro de este marco, hemos priorizado líneas de aporte específicas que orientan nuestras acciones hacia un impacto transformador.

### Contribución a los ODS desde nuestro negocio:

- ODS 5 y 8. Por medio de la campaña Sin Etiquetas, que desarrolla prácticas y actividades para que Terpel sea una empresa inclusiva e incluyente.
- ODS7. En las metas 7.2 y 7b, por medio de productos y servicios asociados a nueva movilidad como GNV, GLP y la implementación de electrolinerías (Voltex) a lo largo de corredores verdes en rutas estratégicas de Colombia.
- ODS8. De manera transversal en la generación de empleo de calidad y en particular con las metas 8.3 con el programa Restaurando Sueños que apoya actividades productivas, el emprendimiento y la generación de empleo y la 8.5, que fomenta el empleo de personas con discapacidad por medio del programa Sin Etiquetas, en alianza con la Fundación Best Buddies.
- ODS 13, en dos metas: 13.1, por medio de la instalación de paneles solares en centros de trabajo, y 13.3, por medio del programa EDS Confiable, que busca mejorar la educación y la sensibilización con respecto a temas ambientales, entre los que se incluyen los impactos y efectos del cambio climático.
- ODS 17, por medio de las alianzas con instituciones como la Agencia Nacional para la Reincorporación y la Normalización (ARN), la Corporación Mundial de la Mujer Colombia, la Unidad para las Víctimas, la Fundación Acción Interna y la Corporación Matamoros, para generación de oportunidades que permiten la contribución al ODS 10 en temas de reconciliación y construcción de paz. Así mismo, al ser parte del G12, grupo de empresas que trabajan en pro del desarrollo sostenible en Colombia.

### Contribución a los ODS con acciones voluntarias en el marco de nuestro compromiso como Aliado País:

### **Donación de combustible:**

- ODS 2 – meta 2.1: donación al Banco de Alimentos.
- ODS 3 – metas 3.7 y 3.8: donaciones a Patrulla Aérea Colombiana y Cruz Roja Colombiana para el desarrollo de jornadas médicas y quirúrgicas, la entrega de medicamentos y atención de pacientes.

### **Donación en dinero:**

ODS 3 – meta 3.8: con donación de dinero a fundaciones que trabajan por el acceso a servicios de salud esenciales de calidad para población vulnerable, que incluyen cirugías, medicamentos y servicios generales de salud.

- ODS 10 –meta 10.2: con donación de dinero para apoyar a organizaciones que promueven la inclusión social.

### **Fomento a la educación:**

ODS 4: (4.1) por medio del fomento a la educación de calidad, gracias a los programas que se desarrolla la Fundación Terpel; 4.a., a través de las nuevas Aulas Interactivas, y 4.c., con la formación de docentes.

## **Nuestro compromiso con el Acuerdo de París y la Acción Climática Global**

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y en especial en su dimensión ambiental, en Terpel compartimos de manera transparente nuestras metas y estrategias para alcanzar la carbono-neutralidad en 2050, alineándonos con los objetivos climáticos del Acuerdo de París. Nos hemos propuesto lograr el 50% de esta meta para 2030, implementando acciones concretas como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en nuestras operaciones y la transición hacia fuentes de energía renovable, incluyendo sistemas fotovoltaicos.

En ese sentido, nuestra posición y participación en la agenda climática a nivel nacional y global pretende contribuir a la búsqueda de soluciones que nos permitan mitigar riesgos y viabilizar nuestras operaciones en un contexto cambiante. Participamos de espacios gremiales, eventos académicos e impulsamos la creación de productos y servicios alineados con prácticas más sostenibles en alianza con otros actores de la sociedad. Nuestra participación y la toma de decisiones en materia gremial se basa en el consenso. En caso de identificar que las posiciones tomadas por la entidad gremial no están alineadas con nuestros valores, presentamos nuestro disenso.

En cumplimiento con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y alineados con estándares internacionales como TCFD y SASB, en Terpel reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la gestión responsable de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima. En 2023, publicamos nuestro primer informe TCFD, y este año

publicaremos los avances obtenidos, destacando las implicaciones financieras del cambio climático en nuestras operaciones y reafirmando nuestra dedicación a integrar prácticas sostenibles en nuestra estrategia empresarial. Detalles completos del informe están disponibles en los anexos del presente documento.

## Gobierno corporativo

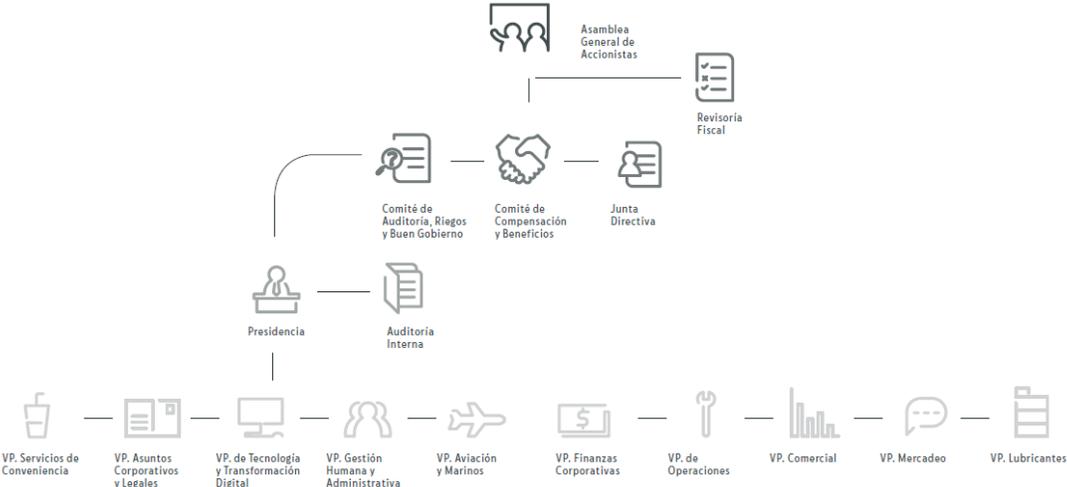
En Terpel adoptamos altos estándares de gobernanza, ética y transparencia que constituyen el marco estratégico para todas nuestras decisiones y acciones corporativas. Nos comprometemos a cumplir con la normativa vigente, los estándares internacionales y las mejores prácticas de nuestra industria en materia de Gobierno Corporativo.

Fomentamos principios éticos como el respeto, la transparencia, la integridad, la confianza, el trato equitativo y la rendición de cuentas en todas las relaciones con nuestros grupos de interés. Mantenemos un diálogo transparente y fiable con ellos, creando un ambiente de confianza propicio para inversiones a largo plazo, estabilidad financiera e integridad en los negocios.

### (2-9) Estructura y composición del máximo órgano de gobierno

#### Estructura del Gobierno Corporativo Terpel

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo se ilustra a continuación y evidencia nuestro profesionalismo y rigor para garantizar en todas nuestras actividades su desempeño con los más altos estándares de excelencia.



## Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas (AGA) es nuestro máximo órgano de gobierno y, de manera ordinaria, se celebra anualmente durante el primer trimestre del año. Representa a 9.934 accionistas de Terpel al cierre del año 2024.

En el año 2024, llevamos a cabo la Asamblea Ordinaria de Accionistas de forma presencial el día 22 de marzo, con transmisión en tiempo real mediante *streaming* para aquellos accionistas que no pudieron asistir.

## Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración, responsable de garantizar la gestión sostenible de la Organización. Según los estatutos de la Compañía y para la delegación de autoridad, la Asamblea General tiene entre sus funciones, la elección de esta.

Nuestra Junta Directiva fue elegida para el periodo de abril de 2022 - marzo de 2025 utilizando el sistema de cociente electoral y está compuesta por siete renglones (principales y suplentes), ninguno de los cuales es ejecutivo de la Compañía. De conformidad con los requisitos legales para emisores de valores, el 25% de los miembros de la Junta son independientes.

(2-10) El presidente de la Junta Directiva es elegido con el voto favorable de todos sus miembros y tiene las funciones y facultades atribuidas por la ley, los estatutos sociales, su reglamento y el Código de Buen Gobierno Corporativo. La Junta Directiva actúa como órgano de decisión de la Compañía y ejerce sus funciones de manera autónoma respecto de los demás órganos de dirección de esta.

En el 2024 diseñamos y publicamos la Política de Diversidad aplicable a la Junta Directiva que establece la consideración de criterios de género, etnia, raza, nacionalidad y origen cultural en la nominación de candidatos y prohíbe todas las formas de discriminación en nuestro máximo órgano de gobierno.

En Organización Terpel S.A., centramos nuestra filosofía y estrategia corporativa en atender personas y no vehículos, buscando generar experiencias memorables en todas las líneas de negocio, ofreciendo el mejor servicio, la mejor infraestructura y precios competitivos. Bajo esta perspectiva, los miembros de Junta Directiva no solo cuentan con el conocimiento técnico necesario, sino con la experiencia y trayectoria suficiente en el sector Oil & Gas, que les permite dirigir a la Organización hacia un servicio excepcional, una oferta de servicios integrada y un precio competitivo en los entornos donde opera. El directorio adicionalmente cuenta con una permanencia en la Junta Directiva de más de 10 años, lo cual, le ha otorgado una visión estratégica, a través del crecimiento progresivo y sostenible de la organización. La composición y perfiles de los miembros de Junta Directiva de conformidad con el registro mercantil, podrá ser consultada a continuación:

Detalle	Miembro de Junta 1	Miembro de Junta 2	Miembro de Junta 3 (2-11). Presidente	Miembro de Junta 4	Miembro de Junta 5	Miembro de Junta 6	Miembro de Junta 7
<b>Nombre del miembro de JD</b>	Lorenzo Gazmuri Schleyer	Jorge Andueza Fouque	Arturo Natho Gamboa	Sylvia Escovar Gómez	Jorge Alberto Bunster Betteley	Jose Oscar Jaramillo Botero	Bernardo Dyner Rezonzow
<b>Titularidad</b>	Titular	Titular	Titular	Titular	Titular	Titular	Titular
<b>Independiente o patrimonial</b>	No ejecutivo- patrimonial	No ejecutivo- patrimonial	No ejecutivo- patrimonial	No ejecutivo- patrimonial	No ejecutivo- patrimonial	independiente	independiente
<b>Permanencia en la JD</b>	15 años	15 años	9 años	3 años	10 años	más de 12 años	más de 12 años
<b>fecha de la última reelección/ nombramiento</b>	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022
<b>Perfil profesional: estudios formales, rol desempeñado actualmente y experiencia relevante en la industria</b>	Ingeniero civil eléctrico, Universidad de Chile, actualmente se desempeña como vicepresidente ejecutivo de Copec S.A. (Empresa chilena del sector retail Oil & Gas y energético). Con una trayectoria de más de 20 años, ha ocupado los cargos de subgerente de planificación comercial y gerente de ventas de la misma compañía. Además, ha sido y es miembro de Directores del sector combustibles, naviero, transporte, retail, como, por ejemplo: Abastible, Metrogas, Sonacol,	Ingeniero civil, Universidad de Chile, ha estado ligado al grupo Angelini por 30 años. En la actualidad es gerente general de Antar Chile S.A., vicepresidente de Copec S.A. y vicepresidente de Empresas Copec S.A. (empresas del sector retail oil & Gas y energético) Igualmente, es y ha sido y miembro de diversas empresas del sector energía, forestal, pesquero y financiero, entre ellas, Empresas Copec S.A., Copec SA, Arauco, Pesquera Orizon, Corpesca y Cruz del Sur.	Ingeniero civil industrial, Universidad Católica de Chile, actualmente se desempeña como gerente general de Copec S.A. (empresa del sector retail Oil & Gas), además es director en empresas en rubros como alimentos, trading, metalmecánicos y arquitectura, en particular de Selecta (Brasil), Kabsa, Astilleros Arica y Elemental. En el período mayo de 2010 a marzo 2014 integró la Junta Directiva de Terpel.	Economista de la Universidad de los Andes. Cuenta con una destacada carrera en los sectores público y privado. Presidente de Organización Terpel S.A., por ocho años. Ejerció en posiciones de liderazgo en instituciones gubernamentales nacionales e internacionales tales como el Departamento Nacional de Planeación, el Banco de la República, las secretarías de Educación y Hacienda de la Alcaldía de Bogotá y el Banco Mundial.	Economista, Universidad Católica de Chile, MBA del IESE, Universidad de Navarra de España, ex ministro de Energía y ex viceministro de Comercio Exterior de Chile. Fue gerente general de Copec por 19 años, subgerente general de Compañía de Seguros Generales Cruz del Sur S.A., gerente general de Bresler Alimentos S.A. y anteriormente gerente general de AFP Alameda S.A. Ha sido y es director de empresas en los sectores	Tecnólogo agropecuario del Politécnico Colombiano de Medellín e Ingeniero de alimentos de la Universidad de California en Estados Unidos. Desde 2006 y hasta la fecha se desempeña como socio gestor de Gomar y Cía.; cuenta con una importante trayectoria gerencial en empresas del sector retail en Colombia, como Vehicaldas S.A., Industrias Normandy S.A., y Mercaldas S.A.	Tecnólogo de mercadeo, Escuela Superior de Mercadotecnia ESUMER, San José de Costa Rica. Ha desempeñado diversos cargos de administración y gerenciales en empresas del sector retail como Industrias Kent y Sorrento, Aguirre Peláez Ltda., así mismo, hasido promotor y auspiciador de la Escuela Moises y Katie M de la Fundación Las Golondrinas en Medellín, Antioquia, la

	Sonamar, Transcom, ArcoPrime.				de combustibles, forestal, pesquero, retail, seguros, energía, como, por ejemplo: Abastible, Metrogas, Sonacol, Sonamar, Celulosa Arauco, Pesquera Orizon, Eperva, Empresa Eléctrica Guacolda S.A., Seguros Cruz del Sur, Arco Prime.		Escuela Natasha y Michael de la Fundación Granito de Arena, de Bello, Antioquia.
<b>Comités de junta a los que pertenece</b>	NA	NA	NA	NA	NA	Comité de Compensación y Beneficios y Comité de Auditoría	NA
<b>Otras juntas directivas a las que pertenece (de empresas listadas en Bolsa)<sup>82</sup></b>	Copec S.A.	Empresas Copec S.A. Antarchile S.A. Nutravalor S.A. Inversiones Siemel S.A.		Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá Geo Park	Copec S.A.		
<b>Porcentaje de asistencias a sesiones de Junta en el año</b>	83%	92%	100%	100%	92%	100%	100%
<b>Nacionalidad</b>	Chileno	Chileno	Chileno	Colombiana	Chileno	Colombiana	Colombiana
<b>Rango de edad</b>	71	76	62	63	71	75	70

<sup>82</sup> No se incluyen los mandatos en organizaciones sin fines de lucro, entidades educativas, empresas por acciones simplificadas u otro tipo de organizaciones no listadas en bolsa.

Detalle	Miembro de Junta 8	Miembro de Junta 9	Miembro de Junta 10	Miembro de Junta 11	Miembro de Junta 12	Miembro de Junta 13	Miembro de Junta 14
<b>Nombre del miembro de JD</b>	Juan Diuana Yunis	Vacante	Jorge Andres Garcés Jordán	Rodolfo Castillo Garcia	Leonardo Ljubetic Garib	Gabriel Jaramillo	Tulio Rabinovich Manevich
<b>Titularidad</b>	Suplente	Suplente	Suplente	Suplente	Suplente	Suplente	Suplente
<b>Independiente o patrimonial</b>	No ejecutivo- patrimonial		No ejecutivo- patrimonial	No ejecutivo- patrimonial	No ejecutivo- patrimonial	independiente	independiente
<b>Permanencia en la JD</b>	6 años	NA	más de 12 años	10 años	11 años	9 años	más de 12 años
<b>fecha de la última reelección/ nombramiento</b>	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	NA	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022	Asamblea de Accionistas del 18 de marzo de 2022
<b>Perfil profesional: estudios formales, rol desempeñado actualmente y experiencia relevante en la industria</b>	Ingeniero civil industrial eléctrico, Universidad Católica de Chile, actualmente se desempeña como gerente de administración y finanzas de Compañía de Petróleos de Chile Copec y es miembro de los directorios de Transcom, Sonamar y Via Limpia. Con una trayectoria de más de 20 años en cargos de administración y finanzas, antes de unirse al grupo Copec fue gerente corporativo de finanzas de Ripley Corp. S.A., gerente corporativo de finanzas de Masisa S.A. y miembro de los directorios de Banco	NA	Psicólogo, Universidad Católica de Chile, desde hace 20 años se desempeña como gerente de recursos humanos de Compañía de Petróleos de Chile S.A.	Administrador de empresas, desde hace más de 28 años ha estado ligado con la empresa Icoharinas SAS de la que es Presidente y socio fundador. Ha sido y es miembro de diversas empresas del sector agroindustrial, financiero, salud, comunicaciones, construcción, entre ellas, Agrotropical, Nutra & Foods, Promisión, Promitec Sumas Construcciones y Vanguardia. En el ámbito gremial ha participado en varias ocasiones de la Junta de la ANDI y Cámara de	Ingeniero civil industrial, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, MBA Universidad Adolfo Ibáñez, con estudios de perfeccionamiento en Estados Unidos. Con vasta experiencia en el sector retail, combustibles y alimentos. En la actualidad ocupa el cargo de gerente corporativo de desarrollo y gestión de Copec S.A. Es y ha sido miembro de la Junta Directiva de diversas empresas, entre ellas Abastible, Metrogas, ArcoPrime, y Arco Alimentos. Además, participa y ha participado en diversas organizaciones sin fines de lucro como la Fundación Copec-UC, el Consejo de la Escuela de Ingeniería Industrial de la	Administrador de empresas, master en comercio multinacional y con más de 15 años de experiencia en la gestión comercial y estratégica de negocios en diferentes sectores de la economía tanto en Colombia como en el exterior. Ha sido miembro de juntas directivas en el sector automotriz, de alimentos y de hidrocarburos tanto en negocios de gas como de distribución de combustibles líquidos, tales como Organización Terpel S A, Hidrocarburos de Casanare S. A.,	Ingeniero electricista de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín. Actualmente se desempeña como presidente y socio de Celsa SAS y como gerente y socio de Saturde SAS. Previamente se desempeñó como gerente de Productora Electroindustrial. Es fundador del Museo de Arte Moderno de Medellín y se desempeñó como director de este durante 10 años.

	Ripley, Mall Concepción y Mall Marina Arauco.			Comercio de Bucaramanga.	PUCV, el Centro de Retail de la Universidad de Chile y el "International Committee" de Nacs (The Association for Convenience and Fuel Retailing) en Estados Unidos.	Transgas de Occidente S. A., Súper de Alimentos, S. A., Ayura Motor S. A., entre otros.	
<b>Comités de junta a los que pertenece</b>	Comité de Auditoría y Riesgos	NA	Comité de Compensación y Beneficios	NA	Comité de Auditoría y Riesgos	Comité de Auditoría y Riesgos	Comité de Auditoría y Riesgos
<b>Otras juntas directivas a las que pertenece (de empresas listadas en Bolsa)<sup>83</sup></b>							Indisa
<b>Porcentaje de asistencias a sesiones de Junta en el año</b>	100%	NA	100%	100%	92%	92%	100%
<b>Nacionalidad</b>	Chileno	NA	Chileno	Colombiana	Chileno	Colombiana	Estadounidense
<b>Rango de edad</b>	51	NA	68	65	55	51	80

<sup>83</sup> No se incluyen los mandatos en organizaciones sin fines de lucro, entidades educativas, empresas por acciones simplificadas u otro tipo de organizaciones no listadas en bolsa.

## **(2-9) Comités de Junta Directiva**

Nuestra Junta Directiva cuenta con dos comités formales: el Comité de Compensación y Beneficios y el Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno.

Estos comités efectuaron un cumplimiento estricto de sus funciones y presentaron los informes a la Junta Directiva durante el año 2024 e igualmente, acataron las sus recomendaciones.

**Comité de Compensación y Beneficios:** tiene como objetivo principal asegurar que la gestión humana en Terpel y sus empresas afiliadas sigan los lineamientos corporativos y las mejores prácticas de bienestar y desarrollo integral de los empleados. Su función, además, es mantener un sistema de compensación equitativo y competitivo, facilitando la atracción y retención del talento necesario para el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la Compañía.

### **Composición para el período abril 2022– abril 2025:**<sup>84</sup>

- José Óscar Jaramillo (miembro independiente de Junta Directiva)
- Jorge Andrés Garcés (miembro Junta Directiva Patrimonial)
- Óscar Bravo Restrepo (Presidente Organización Terpel S. A.)
- María José García (Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativa)
- Gerente de Gestión Humana y Administrativa<sup>85</sup>

La Junta Directiva podrá nombrar miembros adicionales a los indicados que podrán ser personas que no sean miembros de la Junta Directiva, pero deberán tener amplios conocimientos en materia de Gestión Humana y Organizacional.

### **Gestión:**

Durante la primera reunión ordinaria del Comité de Compensación y Beneficios de 2024, se presentó la situación de la Organización en relación con el conflicto colectivo entre la USO y Terpel, haciendo un recorrido desde su inicio y principales hitos. Dicho conflicto inició en el mes de diciembre de 2017 luego de la presentación de un pliego de peticiones a Terpel por parte de la USO, sin que se llegara a un acuerdo entre las partes dado el alto costo económico de las solicitudes del sindicato. Esta diferencia fue dirimida por un Tribunal de Arbitramento mediante laudo expedido en el mes de octubre de 2019 el cual fue recurrido por ambas partes. El conflicto concluyó el 5 de abril de 2024.

Adicionalmente se expusieron los principales cambios introducidos por el laudo arbitral en comparación con la Convención Colectiva de Trabajo 2015–2017. Durante esa misma sesión, se explicó el panorama del país sobre los pactos colectivos. El Gobierno Nacional viene impulsando la no existencia de pactos colectivos a través de dos medios: la reforma laboral y mediante actuaciones del Ministerio de Trabajo, esto son, querellas en contra de pactos colectivos. En

---

<sup>84</sup> Los dos miembros de junta directiva pertenecientes a este comité asistieron al 100% de las sesiones.

<sup>85</sup> Durante 2024, solo asistió la Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativa, dado que el cargo de Gerente estaba vacante.

Terpel se están cumpliendo con todos los lineamientos legales vigentes con respecto al Pacto Colectivo.

Durante la segunda reunión ordinaria del Comité de Compensación y Beneficios de 2024, se presentaron los resultados consolidados de la encuesta de clima organizacional de Terpel, la cual fue realizada a través del proveedor People First. La participación total fue del 88,3% de los empleados, es decir que se recibieron 1403 respuestas.

En esta encuesta se midieron: (i) los indicadores de felicidad, compromiso y confianza, (ii) las relaciones de los empleados con la Organización, su jefe directo, compañeros y el Comité Ejecutivo y (iii) pilares como trato justo, sentido humano, reconocimiento, entre otros. Así mismo se preguntó a los empleados cuáles eran las fortalezas de la Organización y cuáles sus oportunidades de mejora. De acuerdo con lo anterior, los resultados para Organización Terpel fueron:



Por su parte, en cuanto a las fortalezas y oportunidades de mejora los resultados fueron:

**Fortalezas**

- Estabilidad;
- Ambiente Laboral;
- Personas.

**Oportunidades de mejora**

- Desarrollo de carrera;
- Equilibrio laboral / Personal;
- Procesos más eficientes.

Por último, se anunció que los resultados de la encuesta serían divulgados a los empleados antes del cierre del año 2024 y se establecerían planes de acción en cada Vicepresidencia para mantener las fortalezas y trabajar las oportunidades de mejora.

**Evaluación de los comités de apoyo:** La Junta Directiva evalúa los comités de apoyo en el marco de su evaluación anual de desempeño. Esta evaluación se centra en calificar la gestión llevada a cabo por cada comité basado en el apoyo proporcionado al directorio durante el periodo.

**Quórum y asistencia:** El comité se reunió de manera semestral y contó con la participación de sus miembros en número suficiente para llevar a cabo deliberaciones y tomar decisiones.

**Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno:** la función principal del Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno es asesorar a la Junta Directiva de la Compañía en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión. Esto se logra mediante la evaluación de los procedimientos contables, la gestión del relacionamiento con el revisor fiscal, y la revisión integral de la arquitectura de control de la Compañía. Abarca la auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos y la verificación del cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo establecidos por la ley, las autoridades competentes y la Compañía.

**Composición para el período abril 2022- abril 2025<sup>86</sup>:**

#### **Principales**

- Bernardo Dyner Rezonow (miembro de junta directiva independiente)
- José Óscar Jaramillo Botero (miembro de junta directiva independiente)
- Juan Diuana Yunis (miembro de junta directiva patrimonial)

#### **Suplentes**

- Tulio Rabinovich Manevich (miembro de junta directiva independiente)
- Gabriel Jaramillo (miembro de junta directiva independiente)
- Leonardo Ljubetic (miembro de junta directiva patrimonial)

Este Comité es presidido por uno de los miembros independientes de Junta Directiva y el secretario es el Gerente de Auditoría Interna o la persona que este designe, quien podrá ser empleado de la Compañía.

Adicionalmente, asisten con derecho a voz, pero sin voto, el Revisor Fiscal e igualmente pueden asistir, en calidad de invitados, el Presidente, el Vicepresidente de Finanzas Corporativas, el Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales y/o cualquier otro miembro de la administración cuando se estime conveniente.

**Gestión:** el Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno, en ejercicio de sus funciones y de acuerdo con lo establecido en su reglamento, llevó a cabo la siguiente gestión durante el año 2024:

- (i) revisó las cuentas de la Organización y vigiló el cumplimiento de las normas de contabilidad generalmente aceptadas. En dicho análisis revisó la información financiera tanto anual, como periódica antes de su entrega a la Junta Directiva,

---

<sup>86</sup> los tres miembros de junta directiva pertenecientes a este comité asistieron al 100% de las sesiones

haciendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluaciones de la continuidad del negocio y del cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afectan a la sociedad; (ii) sirvió de canal de comunicación entre la Junta Directiva de la Organización y el auditor externo, supervisando a su vez, los servicios de este último; (iii) se confirmó el adecuado desempeño de los sistemas de control, gestión de riesgos y revelación de la sociedad; (iv) supervisó el cumplimiento del programa anual de auditoría interna y el seguimiento a planes de acción, en el cual se evaluaron los diferentes procesos de la sociedad y también supervisó el sistema de Gestión de Riesgo (v) constató que la Junta Directiva diera cumplimiento a sus deberes y funciones. (vi) dio cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias que le son aplicables. De igual manera, constató que las operaciones entre Organización Terpel S. A. y sus vinculados económicos se realizaran en condiciones de mercado y que no vulneraran la igualdad de trato entre los accionistas. (vii) Se resaltó la importancia de seguir fortaleciendo el sistema de control interno y la gestión de riesgos de Organización Terpel y sus empresas relacionadas.

**Quórum y asistencia:** Durante el año 2024 se realizaron cuatro sesiones del Comité de Auditoría, según consta en actas. Se obtuvo una asistencia del 100 % de los miembros principales del comité, con el quórum suficiente para deliberar y decidir.

Dada la importancia de la gestión de riesgos de la Organización, en el mes de septiembre del 2024, se llevó una sesión adicional del Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno que se centró específicamente en el análisis de riesgos de la compañía.

**Quórum y asistencia:** Durante el año 2024 Se obtuvo una asistencia del 100 % de los miembros principales del comité, con el quórum suficiente para deliberar y decidir.

**Evaluación de los comités de apoyo:** La Junta Directiva evalúa los comités de apoyo en el marco de su evaluación anual de desempeño. Esta evaluación se centra en calificar la gestión llevada a cabo por cada comité basado en el apoyo proporcionado al directorio durante el periodo.

### **Comités de apoyo<sup>87</sup> adicionales**

**Comité de Sostenibilidad:** es el máximo órgano de gobierno encargado de supervisar la gestión ASG. Su responsabilidad incluye la revisión y aprobación de todas las actividades realizadas dentro del marco de la materialidad. El comité se reúne de manera conjunta entre 2-4 veces al año para evaluar los progresos, desafíos y pasos a seguir en los temas más significativos relacionados con el modelo de gestión sostenible de la Organización y la implementación de iniciativas tangibles.

---

<sup>87</sup> Corresponden a comités de apoyo a la JD, siendo los comités formales los de Compensación y Beneficios y Auditoría y Riesgos.

Este comité, liderado por el Presidente de la Compañía, lo integran un miembro de la Junta Directiva delegado para la supervisión de los temas ASG, los vicepresidentes de Asuntos Corporativos y Legales, Gestión Humana y Administrativa, Operaciones y Logística, Servicios de Conveniencia, la directora de Asuntos Corporativos, la directora de la Fundación Terpel y la jefe de Responsabilidad Corporativa. En ese espacio se intercambia información relevante a lo largo del año según sea necesario para la toma de decisiones.

El comité cuenta con la participación de la Gerencia de Auditoría y la dirección de Riesgos, así como invitados clave dependiendo de los temas a tratar, tales como las vicepresidencias de Finanzas Corporativas, Comercial, Lubricantes y Mercadeo. La Presidencia de Terpel delega la planificación, gestión y comunicación de los asuntos de sostenibilidad a la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, así como a la Dirección de Asuntos Corporativos. Esta última presenta el desempeño en sostenibilidad de la Organización al Comité y proporciona las actas correspondientes al delegado de la Junta Directiva y demás integrantes, para su conocimiento continuo sobre los temas discutidos.

**Comité de Comunicaciones:** es liderado por la Presidencia y cuenta con la participación de un representante de la Junta Directiva, así como los vicepresidentes de Asuntos Corporativos y Legales, Mercadeo, Comercial y Gestión Humana y Administrativa. Este comité se establece como la máxima instancia de toma de decisiones encargada de definir, evaluar y dar seguimiento a la estrategia de gestión de la reputación, considerándola como un activo intangible crucial para la Organización.

**Comité de Ética:** su liderazgo recae en las vicepresidencias de Gestión Humana y Administrativa, Asuntos Corporativos y Legales, así como en la Gerencia de Auditoría. Además, participan en la gestión, el Oficial de Cumplimiento, el gerente Administrativo y el jefe de Relaciones Laborales. Este comité tiene la responsabilidad de identificar, procesar y resolver los posibles conflictos de interés revelados por los empleados, terceros o aquellos de los que la empresa tenga conocimiento por cualquier otro medio. Estos conflictos no deben afectar los lineamientos establecidos en el Código de Conducta y otras normativas y políticas de la Compañía.

Los comités vinculados al máximo órgano de administración (Junta Directiva), encargados de la toma de decisiones y supervisión de los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización, incluyen el Comité de Compensación y Beneficios, Comité de Auditoría, Comité de Sostenibilidad, Comité de Comunicaciones y Comité de Cumplimiento y Ética.

## **(2-16) Comunicación de inquietudes críticas**

La Asamblea de Accionistas identifica los temas críticos que requieren su revisión y aprobación, según lo establecido en los estatutos. Además de las decisiones mencionadas, el máximo órgano de gobierno aborda inquietudes o consultas de los accionistas que sean relevantes para el mercado, presentadas durante el derecho de inspección. Las respuestas a estas consultas se

proporcionan a través del mismo medio de presentación y se publican en la página web de la Compañía.

Todos los puntos sujetos a aprobación y consideración de la Asamblea de Accionistas se encuentran contenidos en la convocatoria publicada anualmente en la página web de la Compañía. En el año 2024, se presentaron cuatro temas relevantes, relacionados con la aprobación del informe de gestión 2023, informe del revisor fiscal, estados financieros consolidados y separados 2023 y el proyecto de distribución de utilidades.

**(2-10) Nombramiento y selección del máximo órgano de administración**

Los miembros de la Junta son elegidos mediante el mecanismo de cociente electoral para un período de tres años. Antes de su elección, se presenta a la Asamblea de Accionistas la experiencia y trayectoria de los candidatos. Es requisito que los miembros de la Junta posean experiencia tanto en el sector, como en sus roles respectivos. En la actualidad, la Junta Directiva está compuesta por catorce (14) miembros, 7 principales y 7 suplentes, de los cuales el segundo suplente se encuentra vacante, pues renunció por motivos personales, con fecha efectiva a partir del 31 de mayo de 2023, todo lo cual fue objeto de los registros correspondientes.

Los miembros del Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno; y, del Comité de Compensación y Beneficios, tienen el mismo período de la Junta Directiva, reelegibles de forma indefinida y son elegidos por esta última por mayoría simple, de acuerdo con la composición explicada en párrafos anteriores, la cual se mantendrá hasta tanto no se nombren nuevos miembros.

**Criterios de independencia para el nombramiento de miembros de Junta Directiva y de los comités de apoyo:** de acuerdo con los requisitos legales para emisores de valores y descritos en el numeral 2.2.3 del Código de Buen Gobierno Corporativo, el 25% de los miembros de la Junta Directiva (dos renglones) se consideran independientes. Para obtener más detalles, se puede consultar nuestro [Código de Gobierno Corporativo](#).

**Condiciones salariales de la Junta Directiva**

Pregunta	2024
Salarios miembros de Junta Directiva	8 SMLMV por cada sesión asistida

Los miembros de la Junta Directiva se reúnen mensualmente para realizar el análisis del desempeño de la organización y cuando amerita, discutir los impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales. En 2024, se llevaron a cabo un total de 12 sesiones, incluyendo reuniones presenciales y virtuales con una asistencia por renglón del 100% y una asistencia promedio por miembro del 96%.

## (2-12) Funciones de la Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano encargado de dirigir, supervisar y tomar decisiones estratégicas sobre la gestión de la Compañía. Entre las principales funciones de la Junta Directiva se encuentran:

- Nombrar al presidente de la Compañía, y de ejecutivos de subsidiarias, filiales o sucursales de la Compañía.
- Efectuar la venta de las acciones de las que sea titular la Compañía.
- Desarrollar, aprobar y actualizar el propósito de la Compañía, ya sea de manera directa o por delegación en sus comités o en la Alta Gerencia.
- Realizar alianzas o acuerdos estratégicos con terceros.
- Decidir sobre procesos de enajenación a cualquier título de sus activos e inversiones.
- Realizar inversiones en otras empresas.
- Otorgar garantías respecto a las obligaciones de la Compañía, sus filiales o subsidiarias.
- Establecer su propio reglamento y los reglamentos internos de la Compañía.
- Elegir cada año al presidente de la Compañía y a su suplente, así como al representante legal Judicial y a su suplente.
- Autorizar las operaciones más significativas y las inversiones de la Compañía.
- Evaluar y controlar los riesgos estratégicos, financieros y operativos de la Compañía.
- Definir los valores o misión de la Compañía, ya sea de manera directa o por delegación en sus comités o en la alta gerencia.
- Garantizar el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables a la Empresa.
- Examinar cuando lo tenga a bien, directamente o por medio de una comisión, los libros, cuentas, documentos y caja de la Compañía.
- Supervisar los procesos de debida diligencia de la Compañía, ya sea de manera directa o por delegación en sus comités o en la Alta Gerencia.
- Supervisar, ya sea de manera directa o por delegación en sus comités o en la alta gerencia, la gestión ASG y por tanto, de la discusión y aprobación de todas las actividades que se desarrollan en el para abordar los impactos ambientales, sociales y económicos de la Compañía.
- Designar los miembros de los Comité de Auditoría y Comité de Compensación y Beneficios.
- Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en unión del presidente de la Compañía, el balance de cada ejercicio, y los demás anexos e informes de que trata el artículo cuatrocientos cuarenta y seis (446) del Código de Comercio, previa consideración de estos por parte del Comité de Auditoría, y cuando lo estime conveniente proponer a la Asamblea General de Accionistas reformas que juzgue adecuado introducir a los estatutos.
- Cuidar el estricto cumplimiento de todas las disposiciones consignadas en estos estatutos y de las que se dictan para el buen funcionamiento de la Compañía, y tomar las decisiones necesarias en orden a que la Compañía cumpla sus fines.

En relación con la gestión de riesgos, en cada una de las sesiones mensuales de la Junta Directiva se abordan temas vinculados a la administración de estos, con la posibilidad de invitar, según sea necesario, al área de Auditoría Interna. Adicionalmente, el Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno, como órgano auxiliar de la Junta Directiva, se reúne trimestralmente con la participación de la presidencia, los altos ejecutivos, auditoría interna y auditoría externa, entre otros, para discutir asuntos relacionados con el apetito de riesgo, los avances de auditoría, incluyendo aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

### **(2-12; 2-13) Supervisión de la gestión de los impactos y delegación de responsabilidades**

Dentro del máximo órgano de gobierno, Juan Diuana Yunis, miembro de la Junta Directiva, ha sido designado en la actualidad como responsable de la supervisión de asuntos e impactos ASG. A su vez, la alta dirección delega esta responsabilidad a la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, la cual cuenta con una dirección específica encargada de gestionar los riesgos e impactos ASG. La gestión de la sostenibilidad de la Compañía recae en la Jefatura de Responsabilidad Corporativa, quien está bajo la supervisión directa de la Dirección de Asuntos Corporativos.

Este equipo reporta a dos instancias adicionales:

1. El Comité de Sostenibilidad - máximo comité donde se exponen y toman decisiones en la materia.
2. Al miembro de JD delegado para tal fin, a través del Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales.

### **(2-15) Conflictos de intereses**

En Terpel, implementamos diversos mecanismos para identificar y gestionar conflictos de interés, conforme a la legislación colombiana, en particular, el artículo 23 de la Ley 222 de 1995 y otras normativas aplicables que establecen la obligación de reportar dichos conflictos. En el ámbito de la Junta Directiva, al inicio de cada período, los miembros emiten una declaración de conformidad en la cual revelan cualquier relación de índole económica, personal, profesional u otra, con el fin de gestionar posibles conflictos de interés.

Por otro lado, el 100% de los empleados completan anualmente un formulario de conflictos de interés para identificar situaciones de naturaleza económica, personal, profesional u otra que pudieran resultar en conflictos de interés. La Compañía mantiene el formulario activo de manera permanente en una plataforma interna (GenTe), de manera que los empleados puedan reportar los conflictos en el momento que se presenten. El Comité de Cumplimiento evalúa esta información y la comunica a los jefes directos, quienes, siguiendo las directrices del comité, gestionan los conflictos. En cuanto a nuestros proveedores y clientes, a través de los formularios de actualización de su información, señalan cualquier situación que consideren pueda afectar su relación contractual con la Compañía mediante una declaración.

Mensualmente se presenta a la Junta Directiva de la Organización el Informe de Partes Relacionadas, en el que además de reportar aquellas operaciones llevadas a cabo entre partes relacionadas, también se informa de la participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés.

### **(2-17) Conocimientos colectivos del máximo órgano de administración**

A lo largo del año, el equipo de Asuntos Corporativos ofreció formación y sensibilización a la Junta Directiva en relación con asuntos ASG. Durante el 2024 se realizaron entrenamientos periódicos en temas identificados como competencias relevantes, incluidos temas ASG y riesgos. Estas iniciativas se llevan a cabo de manera continua, garantizando la participación y toma de decisiones informadas en los procesos más destacados en la materia.

### **(2-18) Evaluación del desempeño del máximo órgano de administración**

Anualmente la Junta Directiva se realiza una autoevaluación que mide sus conocimientos, habilidades y experiencia, identificando oportunidades de mejora en su gestión. El cuestionario aborda aspectos relacionados con la gestión de impactos de la Organización en la economía, el medio ambiente y las personas. Los resultados obtenidos orientan la programación de capacitaciones específicas según sus necesidades planteadas. Hasta la fecha, las oportunidades de mejora identificadas no han requerido cambios en la composición de los órganos de administración.

### **Mecanismos implementados para la realización de operaciones con partes relacionadas**

Sin perjuicio de la independencia de cada empresa que conforma el conglomerado y las responsabilidades de sus órganos de administración, el grupo empresarial cuenta con una estructura organizacional definida para los tres niveles de gobierno: Asamblea de Accionistas, Junta Directiva y Alta Gerencia. En esta estructura se identifican los órganos y posiciones clave, así como las relaciones entre ellos. Esta estructura es transparente, clara y de conocimiento público.

En 2024, celebramos transacciones con filiales, subsidiarias, accionistas y entes relacionados, las cuales se llevaron a cabo dentro del marco de la normatividad vigente.

En desarrollo de estas y en aras de una mayor transparencia, mensualmente la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales realizó un informe de Transacciones con Partes Relacionadas, el cual se puso a disposición de la Junta Directiva, en el que se revelaron todas las transacciones celebradas entre Terpel y/o sus empresas relacionadas, con administradores de la compañía y/o sus empresas relacionadas.

Lo anterior, bajo el entendimiento que, de acuerdo con la legislación vigente: <Son administradores, el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones>. Igualmente, se considera que dos o más personas naturales o jurídicas son partes relacionadas, cuando una participa de manera directa o indirecta en la administración, control o capital de la otra. También puede tratarse de una persona natural, si esta, en el ejercicio de sus funciones,

ejerce control, influencia significativa o es un miembro del personal clave de la gerencia de la compañía que informa. Al 31 de diciembre de 2024 ninguna de las empresas vinculadas a Terpel contaba con restricciones jurídicas para desarrollar su objeto social, así como tampoco presentaron condenas judiciales que pudieran afectar materialmente los resultados financieros al cierre del año 2024.

Igualmente, se resalta que gracias al cumplimiento estricto de las leyes y reglamentos relacionados con las actividades que desarrollamos, el apego a los principios del libre mercado y el permanente respeto a los derechos de los consumidores, no existen condenas judiciales en firme que impongan multas o sanciones significativas en contra de las compañías pertenecientes al grupo.

En el marco del grupo empresarial y durante el respectivo ejercicio, se llevó a cabo la venta del 100% de los activos de las compañías TERPEL PERÚ S.A.C. y TERPEL COMERCIAL PERÚ S.R.L., correspondientes a la operación de estaciones de servicio de combustibles líquidos y Gas Natural Vehicular (GNV) y enajenación del 100% de la participación accionaria que Organización Terpel S.A. posee directa o indirectamente en la sociedad TERPEL COMERCIAL ECUADOR CIA LTDA., dedicada al negocio de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, todo lo cual fue debidamente informado al mercado y cuyo efecto contable es expuesto en la Nota 14 de los Estados Financieros. Estas operaciones están en proceso de materialización definitiva, toda vez que están sujetas a la aprobación de las autoridades competentes de cada país.

Adicionalmente, la sociedad controlante y sus subordinadas celebraron operaciones dentro del giro ordinario de sus negocios, de las cuales se destacan las descritas en la nota 10 de los Estados Financieros. Asimismo, no se registraron operaciones significativas entre las sociedades controladas y otras entidades por influencia o en interés de la controlante. Además, no se llevaron a cabo operaciones entre la sociedad controlante y otras entidades en interés de la controlada, ni se tomaron o dejaron de tomar decisiones significativas por parte de las sociedades controladas, influidas por la sociedad controlante. De manera similar, no se tomaron o dejaron de tomar decisiones importantes que la sociedad controlante hubiera tomado o dejado de tomar en interés de las sociedades controladas.

**Los honorarios son acordados con el revisor fiscal o el auditor externo por los servicios de revisoría fiscal, auditoría y demás servicios contratados para el período correspondiente, y que hayan sido aprobados por la Asamblea General de Accionistas.**

Para el periodo 2024 la asamblea aprobó como servicios de revisoría fiscal, la suma de COP 1.121 MM (sin IVA).

**Funcionamiento del sistema de control interno, incluyendo descripción de los mecanismos y comités que manejan los procesos de auditoría interna**

La Gerencia de Auditoría Interna tiene la responsabilidad de salvaguardar el Sistema de Control Interno de Terpel y sus filiales. Este propósito se logra mediante el aseguramiento de los procesos internos y sus controles, incorporados en el plan de auditoría anual previamente aprobado por el mencionado Comité de Auditoría. La elaboración de este plan se fundamenta en el análisis de riesgos y sigue una metodología claramente definida.

Adicionalmente, colabora estrechamente con las diversas áreas de la Compañía para dar seguimiento a los planes de acción derivados de los trabajos de auditoría. Estos planes son determinados por los responsables de los procesos, quienes gestionan sus riesgos y, en consecuencia, se encargan de implementar los planes de acción. El equipo de auditoría interna adopta un enfoque centrado en la auditoría continua, buscando implementar pruebas automatizadas con *ACL Robotics* para procesar el 100 % de los datos y monitorear con mayor frecuencia los procesos clave de la Compañía.

### **Estructura de gobierno para lograr un trato equitativo de los inversionistas y promover su participación.**

El Código de Buen Gobierno Corporativo establece en su numeral 1.3. el derecho de igualdad de los accionistas, que indica que <La gestión y administración de los negocios de la Organización Terpel S.A. por parte de la Junta Directiva y el Representante Legal de la Compañía deben garantizar en todo momento el reconocimiento y el respeto efectivo del derecho de igualdad de todos los accionistas de la Compañía. Los miembros de la Junta Directiva y el Representante Legal de la Compañía deben propender de manera permanente para que en las decisiones que adopten los diferentes órganos de administración de la Compañía se garantice el derecho de igualdad de los accionistas>.

De la misma manera, los estatutos sociales establecen en su artículo 47 (numeral 23), que será función de la Junta Directiva <considerar y responder por escrito las propuestas presentadas y sustentadas claramente por cualquier accionista o grupo de accionistas. La Junta Directiva dará respuesta a través del Representante Legal dentro de los sesenta (60) días comunes contados desde la fecha de solicitud>.

Adicionalmente, existen diferentes canales de comunicación con los accionistas, establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo:

**Numeral 3.4 – Medios de Información:** la información que deba suministrar la Compañía a sus accionistas e inversionistas está a su disposición en la sede social principal de la Organización Terpel S. A., en la ciudad de Bogotá.

**Numeral 5.6 – Oficina de atención con Accionistas / Inversionista:** Oficina de Atención al Accionista Inversionista tiene por objeto contribuir a generar una preferencia por invertir en Terpel, a través del conocimiento de la Compañía, la calidad de su información, la transparencia y simetría de esta, la adecuada divulgación de sus actividades y un contacto permanente con la comunidad de accionistas, inversionistas, analistas locales e internacionales.

Además, sirve de enlace entre los accionistas e inversionistas con los órganos de gobierno de la Compañía, y, en general, se ocupa también de conocer sus necesidades, requerimientos y sugerencias. Si un inversionista considera que existe alguna inconformidad por el incumplimiento de dichas normas, debe dirigir una comunicación escrita a la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, Oficina de Atención al Inversionista, localizada en la Carrera 7 N° 75-51, Oficina 1301, en la ciudad de Bogotá, D. C., o al correo electrónico: [accionistas@terpel.com](mailto:accionistas@terpel.com). Esta oficina notificará a la Junta Directiva en la próxima reunión fijada para tal evento, en la cual se tomarán las decisiones pertinentes, las cuales serán comunicadas al accionista solicitante.

**Numeral 5.7 Página Web:** la Organización Terpel S. A. tiene a disposición de las diferentes audiencias su página web ([www.terpel.com](http://www.terpel.com)), donde se presenta información de interés tanto para sus accionistas e inversionistas como para las demás personas interesadas en su actividad (clientes, analistas, comunidad, periodistas, proveedores, etc.). En la referida página web se encuentra publicado el Código de Buen Gobierno Corporativo y los estados financieros de la Compañía.

Este procedimiento se incorpora igualmente en el Manual de Atención al Inversionista, el cual está publicado tanto en inglés como en español, mediante el cual la Compañía explica a los accionistas los canales para interponer sus peticiones, reclamos y propuestas, facilitando aún más una comunicación fluida, a través del siguiente enlace: <https://www.terpel.com/accionistas-e-inversionistas/servicios/servicios-al-inversionista>

### Comité Ejecutivo

Nuestro Comité Ejecutivo está conformado por un grupo de ejecutivos del más alto nivel, comprometidos con el cumplimiento y desarrollo de los objetivos y las obligaciones de la Compañía:

NOMBRE	CARGO
Óscar Bravo Restrepo	Presidente
Alejandro Barrera Castellani	Vicepresidente de Operaciones & Logística
Daniel Perea Villa	Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales
Alonso Botero Pardo	Vicepresidente Finanzas Corporativas
Johand Patiño Vega	Vicepresidente Comercial Combustibles
María José García	Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativa
Liliana Tovar Silva	Vicepresidente de Aviación y Marinos
Nelson Yobany Pabón Caviativa	Vicepresidente de Tecnología y Transformación Digital
Alejandra Londoño Carulla	Vicepresidente de Servicios de Conveniencia
Rodrigo Marcelo Ferreira	Vicepresidente de Lubricantes
Kenneth Alexander Siefken	Vicepresidente de Mercadeo

*Estructura vigente a 31 de diciembre de 2024*

## **Perfiles de la alta gerencia de la compañía**

### **Óscar Bravo Restrepo, *Presidente***

Nació en Medellín. Es ingeniero industrial de la Pontificia Universidad Javeriana, con una maestría en Gerencia Internacional de la Universidad de St. Thomas. Tiene también estudios en las universidades de Harvard, Pensilvania y de Thunderbird. Por más de 15 años se desempeñó como vicepresidente de Finanzas Corporativas de Terpel. Previamente ocupó distintos cargos directivos en Rohm and Haas, el último de ellos la Gerencia de Procesos de Planeación y Análisis Financiero a nivel mundial.

**Principales funciones:** dirigir los procesos estratégicos de la Organización y orientar a las vicepresidencias en el logro de sus objetivos, de acuerdo con las políticas establecidas por la Junta Directiva, para obtener los resultados que se pretenden y generar valor a todos los grupos de interés.

### **Alejandro Barrera Castellani, *Operaciones & Logística***

Nació en Bogotá, ingeniero mecánico de la Universidad de los Andes y MBA del Tecnológico de Monterrey y Thunderbird University, cuenta con más de 20 de años de experiencia en compañías multinacionales y locales de consumo masivo, desempeñando cargos de liderazgo en áreas comerciales, de logística, distribución y cadena de suministro. En su trayectoria profesional ha estado vinculado a compañías como Alquería, Cargill, Bavaria, General Motors Colmotores, entre otras.

**Principales funciones:** fijar y regular los procesos para la cadena de suministro de combustibles, proyectos de construcción de nuevas EDS, tiendas de Conveniencia, nueva infraestructura en plantas y SSAC (seguridad, salud, ambiente, calidad), de acuerdo con las políticas corporativas y normativa vigente, para asegurar el cumplimiento operativo y logístico de las propuestas de valor buscando la solución más costo eficiente.

### **Daniel Perea Villa, *Asuntos Corporativos & Legales***

Nació en Bogotá. Abogado de la Pontificia Universidad Javeriana. Cuenta con más de 25 años de experiencia en la gestión de asuntos legales y corporativos en compañías nacionales y multinacionales. Tiene una maestría en Administración de empresas y una maestría en liderazgo de la Escuela de Alta Dirección y Administración – EADA – de Barcelona, España. Es especialista en Derecho Comercial y en Derecho Administrativo. Se ha desempeñado como gerente de Asuntos Legales de GlaxoSmithKline y como legal compliance officer de Glass Technolgy Investment.

**Principales funciones:** definir la estrategia reputacional y la dirección de la estrategia ASG de la Compañía y su incorporación en los negocios, de acuerdo con las exigencias regulatorias y tendencias del entorno.

Liderar el desarrollo de los programas de la Fundación Terpel y las iniciativas de impacto social de la Compañía, así como toda la gestión del activo intangible de la Organización incluyendo, pero sin limitarse a la estrategia de comunicaciones, relacionamiento y comunicación con grupos externos de la Organización.

Fijar la estrategia jurídica de la Compañía, de acuerdo con el marco legalmente establecido, las políticas corporativas y demás actos o contratos aplicables, con el objeto de salvaguardar su seguridad jurídica.

**Alonso Botero Pardo, Finanzas Corporativas**

Economista de la Universidad de los Andes y MBA de la MIT Sloan School of Management. Cuenta con más de 25 años de experiencia en áreas financiera, de formulación estratégica y desarrollo de nuevos negocios. Su trayectoria laboral se ha desarrollado en compañías locales y multinacionales del sector de consumo masivo y farmacéutico. Durante 17 años estuvo vinculado a Tecnoquímicas donde inició como gerente de Planeación Financiera, luego fue ascendido a vicepresidente de Planeación Corporativa y posteriormente nombrado vicepresidente de Finanzas y TI.

**Principales funciones:** fijar y regular la estrategia financiera, así como, el sistema de compras y contratación de bienes y servicios de la Organización, de acuerdo con el marco legal y normativo aplicable, estableciendo las directrices, pautas, políticas y procedimientos para garantizar la sostenibilidad y funcionamiento de la Compañía en el corto, mediano y largo plazo de acuerdo con los requerimientos y necesidades del negocio.

**Johand Patiño Vega, Comercial Combustibles**

Nació en Bucaramanga. Ingeniero de mercados de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, graduado de MBA en la escuela de negocios Inalde. Con más de 25 años de experiencia en el área comercial, estrategia y mercadeo. Durante los últimos 20 ha estado vinculado a Terpel. Inició su trayectoria en el año 2002 en Terpel Bucaramanga como asesor comercial, de ahí paso a integrar el equipo responsable de materializar la integración de los siete Terpeles a Organización Terpel.

**Principales funciones:** presidir a nivel nacional el proceso de gestión comercial (EDS, generación de demanda en gas, energía e industria), enmarcado en la estrategia corporativa y competitiva para garantizar el cumplimiento de los objetivos de ventas, cobertura, servicio y seguridad, así como, la participación de mercado y la rentabilidad esperada.

**María José García, Gestión Humana & Administrativa**

Nació en Valledupar. Abogada de la Universidad del Rosario con especialización en Derecho Comercial de Universidad de los Andes, especialista en derecho Minero Energético de la Universidad Externado de Colombia y Máster en Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos de la Universidad EADA, Business School de Barcelona. Ha estado vinculada a Terpel por más de 17 años y ha alcanzado relevantes resultados en los proyectos que ha liderado. Previo a su nombramiento como vicepresidente, se desempeñó como Gerente de Gestión Humana y administrativa y Gerente de Asuntos Legales

**Principales funciones:** fijar la estrategia y dar lineamientos de Gestión Humana, Administrativa, Bienestar, Incorporación, Capacitaciones, Evaluaciones de Desempeño, Liderazgo, Diversidad, Cultura, Comunicaciones Internas e Innovación, asegurando su alineación con el marco estratégico de la Compañía a nivel nacional y como referente de prácticas para países generando valor a los empleados y a Terpel.

### **Liliana Tovar Silva, *Aviación & Marinos***

Nació en California, Estados Unidos. Es ingeniera industrial de la Universidad Javeriana y tiene un MBA y máster en liderazgo en la Escuela de Negocios EADA. Cuenta con más de 25 años de experiencia laboral en Terpel, es testigo de los cambios de la compañía desde que eran empresas regionales, siendo parte del equipo de transformación que diseñó la estrategia competitiva de los negocios.

**Principales funciones:** fijar y presidir la estrategia competitiva para los negocios de Aviación y Marinos, de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la Organización para garantizar los resultados en ventas, rentabilidad, participación de mercado, reconocimiento de marca y servicio en los segmentos donde opera, garantizando la sostenibilidad y el crecimiento del negocio.

### **Nelson Yobany Pabón Caviativa, *Tecnología & Transformación Digital***

Ingeniero de sistemas de la Escuela Colombiana de Ingeniería con una especialización en gerencia de proyectos de la Universidad Piloto de Colombia. Cuenta con más de 18 años de experiencia en tecnología, en compañías del sector financiero como Grupo Aval, A Toda Hora, Banco AV Villas, Unisys y Compañía Latinoamericana de Software. En su trayectoria laboral ha desempeñado cargos como gerente de Servicios Tecnológicos, gerente de Servicios Digitales y director de Proyectos entre otros.

**Principales funciones:** liderar, asesorar, regular y ejecutar la estrategia tecnológica y de transformación digital, así como, garantizar la unificación de aplicaciones, sistemas de comunicación e infraestructura tecnológica de la Compañía, de acuerdo con el marco legal y normativo aplicable, estableciendo las directrices, pautas, políticas y procedimientos para garantizar el correcto funcionamiento, uso adecuado del presupuesto destinado e impacto en la estrategia y necesidades de Terpel.

### **Alejandra Londoño Carulla, *Servicios de Conveniencia***

Ingeniera industrial de la Universidad Javeriana con un diplomado en mercadeo de la Universidad de Chicago. Cuenta con más de 25 años de experiencia laboral en compañías como Unilever y Juan Valdéz, desempeñado cargos como gerente de marca e Innovación, gerente de trade marketing en el mercado colombiano y norteamericano. En Juan Valdéz fue vicepresidente de Mercadeo y vicepresidente Comercial Internacional, desarrollando la marca y las operaciones en diferentes países.

**Principales funciones:** articular la gestión comercial y operativa de los Servicios de Conveniencia a la oferta Terpel, con el fin de garantizar la participación de mercado y rentabilidad esperadas, a través del cumplimiento de los objetivos de venta, cobertura y servicio establecidos en la estrategia de la Organización.

### **Rodrigo Marcelo Ferreira, *Lubricantes***

Chileno, nacido en la región de Valparaíso. Es administrador de empresas del Instituto Profesional de Ciencias y Artes INCA CEA. Cuenta con estudios de Auditoría en la Universidad de Viña del Mar. Ha trabajado en el área financiera y ocupó cargos en el Banco Nacional y en el departamento de Finanzas Directemar de la Armada de Chile. Por más de 20 años estuvo

vinculado al área comercial de lubricantes en Compañía de Petróleos de Chile, Copec S.A. Desde agosto de 2017 se integró al equipo Terpel.

**Principales funciones:** presidir a nivel nacional el proceso de fabricación, comercialización y distribución de lubricantes de acuerdo con los estándares establecidos, enmarcado en la estrategia competitiva, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos de ventas, la participación de mercado, la rentabilidad esperada y el valor de marca.

#### **Kenneth Alexander Siefken, *Mercadeo***

Nació en Medellín. Ingeniero industrial, especialista en gerencia de Empresas de la Universidad del Norte. Tiene una especialización en Mercadeo en la Universidad Javeriana de Cali y un Executive MBA en la Universidad de los Andes; adicionalmente es coach certificado y ha realizado diversos estudios sobre liderazgo en los últimos años. Durante su carrera de más de 28 años de experiencia ha tenido la oportunidad de estar en diversos sectores, incluyendo el sector financiero, servicios públicos y energía en empresas como el Banco de Bogotá, Gases del Caribe S.A. E.S.P. y Triple A S.A. E.S.P.

**Principales funciones:** establecer y velar por la estrategia de las marcas en Terpel, liderando su comunicación y actividades 360 para todos los negocios de la Compañía. Liderar las estrategias de lealtad y data de la Compañía.

**El comité ejecutivo es evaluado de manera anual, en el mismo periodo que el resto de la Compañía.** Esta información se presenta en mayor detalle en la sección de compromiso con las personas de este mismo informe.

El esquema de compensación e incentivos de los miembros de la alta gerencia es definido y aprobado por el presidente de la compañía y el presidente de la Junta Directiva. Terpel contrata un estudio salarial realizado por una firma consultora experta en compensación.

### **Nuestro compromiso con el Gobierno Corporativo**

#### **Presencia en la Bolsa de Valores de Colombia BVC**

Somos parte de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) desde 2014. En 2024, recibimos por undécimo año consecutivo el Reconocimiento Emisores IR (Investor Relations), que resalta nuestro rendimiento y dedicación a la divulgación de información transparente y confiable, mejorando en 9 puntos la calificación obtenida el año anterior, llegando a un puntaje histórico de 91.9%. Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo, somos miembros activos del Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo (ICGC). Participamos en su Junta Directiva y compartimos nuestro rendimiento a través del Reporte de Mejores Prácticas Corporativas "Encuesta Código País", el cual está disponible públicamente en nuestro sitio web y como un anexo al informe actual.

#### **Código de Buen Gobierno Corporativo**

El propósito de nuestro Código de Buen Gobierno es supervisar el adecuado funcionamiento de nuestros órganos de gobierno y administración. Busca garantizar niveles óptimos de confianza y transparencia, fortalecer el control interno y la responsabilidad corporativa y asegurar el

respeto y la protección de los derechos de nuestros accionistas. En 2024, mantuvimos la centralización desde Colombia para monitorear y gestionar procesos de alto impacto, como la prevención del lavado de activos y la lucha contra la corrupción, dirigidos a nuestras filiales en Perú, Ecuador, República Dominicana y Panamá.

Para abordar de manera más detallada todos los aspectos relacionados con el Gobierno Corporativo, incluimos en el último capítulo de este documento, el Informe Integrado de Aspectos Legales y Financieros. Este informe comunica con precisión la importancia que damos a mantener un estándar elevado de gobierno en toda la compañía.

Conoce más de nuestro [Código de Gobierno Corporativo aquí](#).

## Nuestra gestión ética y transparente

(3-3) En Terpel, la gestión ética y transparente caracteriza todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. Mantenemos una firme convicción en la integridad y la ética como valores esenciales y motores de confianza y sostenibilidad a largo plazo. En un entorno empresarial complejo y dinámico, gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la corrupción, el fraude y las prácticas desleales o monopólicas es crucial para mantener la reputación y la confianza de nuestros clientes, colaboradores y socios estratégicos.

La gestión ética y transparente se alinea con nuestra cultura corporativa, en la que promovemos un comportamiento responsable entre nuestros trabajadores y en las relaciones con nuestros grupos de interés. Estamos comprometidos con la implementación de políticas y procedimientos rigurosos que aseguren el cumplimiento de estándares éticos elevados y la transparencia en todas nuestras interacciones.

Al operar con integridad y transparencia, contribuimos a la construcción de una economía más justa y sostenible, fortalecemos la confianza de los consumidores y fomentamos un entorno competitivo saludable. Creemos que nuestras acciones pueden inspirar a otras organizaciones y ser un catalizador para el cambio positivo en nuestra industria y el mercado. Con nuestra gestión cumplimos con las obligaciones legales, al tiempo que fomentamos un ambiente de respeto, equidad y responsabilidad social.

### Sistema de Gestión Ética

(2-24). En Terpel, contamos con un Sistema de Gestión Ética con el propósito de asegurar la transparencia e integridad de nuestra conducta empresarial en todas las operaciones y procesos. Tenemos un Comité de Ética compuesto por la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, la Gerencia de Auditoría, la Gerencia Administrativa, la Dirección Jurídica Corporativa y la Jefatura de Relaciones Laborales. Este comité se reúne periódicamente, ya sea a solicitud de sus miembros o ante

situaciones extraordinarias, con el objetivo de evaluar y velar por el cumplimiento de los principios éticos establecidos en nuestra Organización. La función principal del comité es promover una cultura organizacional basada en valores.

Nuestro Sistema de Cumplimiento y Gestión Ética es auditado periódicamente por el área de Auditoría Interna de Terpel. Contamos además, con diferentes procedimientos, políticas y mecanismos para gestionar una conducta ética y transparente, tales como:

- **Código de Conducta**

(2-23). Nuestro Código de Conducta engloba la declaración oficial de los principios, valores y estándares éticos que guían el funcionamiento de la Organización. En él detallamos los comportamientos esperados de nuestros empleados en todas las relaciones con diferentes grupos de interés, junto con las directrices y posibles consecuencias en caso de incumplimiento. Este es aplicable a la totalidad de empleados en los países donde operamos, adaptando el código según la legislación local, pero manteniendo los compromisos corporativos definidos en Colombia.

A través de los contratos de trabajo suscritos con nuestros empleados, garantizamos el cumplimiento de nuestro código de conducta y demás políticas internas. Asimismo, brindamos capacitación y sensibilización sobre su contenido en las inducciones y reinducciones anuales de la empresa. De esa manera garantizamos que su contenido sea de dominio público entre nuestros trabajadores.

El 100% de nuestros empleados firman un consentimiento escrito para su cumplimiento a través de sus contratos de trabajo. Asimismo, brindamos capacitación y sensibilización sobre su contenido en las inducciones y reinducciones anuales de la empresa. De esa manera garantizamos que su contenido sea de dominio público entre nuestros trabajadores.

En el 2024 actualizamos el Código de Conducta en aspectos sobre conflictos de interés conforme a lo estipulado en el decreto 0046 de 2024, frente a eventuales conflictos de interés de los administradores en Terpel. Conoce más Código de Conducta aquí: [Código de Conducta Terpel](#).

**Los asuntos contemplados en nuestro Código de Conducta son:**

- Corrupción y soborno
- Discriminación
- Confidencialidad de la información
- Conflictos de interés
- Prácticas antimonopolio / anticompetitivas
- Blanqueo de dinero y/o uso de información privilegiada
- Medio Ambiente, Salud y Seguridad
- Denuncia de irregularidades

El incumplimiento al Código de Conducta constituye una falta grave a las obligaciones laborales de los trabajadores que pueden generar sanciones disciplinarias hasta la terminación del contrato de trabajo con justa causa. Su cumplimiento se encuentra atado a la evaluación anual del desempeño realizada y está estrechamente ligado con nuestros valores corporativos.

(2-25). Cuando se identifican conductas contrarias a nuestro Código de Conducta, iniciamos un proceso interno de investigación para esclarecer los hechos. Si se determina que existen incumplimientos se inicia un proceso disciplinario. En este proceso, notificamos al trabajador los presuntos hechos y faltas y se le convoca a una diligencia de descargos para que proporcione su versión de los hechos. Posteriormente se procede a aplicar las medidas o sanciones correspondientes según la gravedad de la falta. Estas pueden ir desde la retroalimentación sobre el evento y las buenas conductas a observar hasta la terminación del contrato.

El Código de Conducta cubre al 100% de nuestros empleados<sup>88</sup> en Colombia, y cada filial desarrolla su propio Código de Conducta con base en los principios corporativos de Terpel, pero aplicando la normativa del país.

En 2024 se presentaron 29 infracciones al Código de Conducta, cuatro de las cuales estuvieron relacionadas con discriminación o acoso. Recibimos 33 reclamos de índole ético a través del canal de denuncias por eventos ocurridos en EDS y tiendas de Conveniencia. Finalmente, identificamos tres casos fundamentados de soborno en el último año fiscal.

Entendemos que, dentro de las infracciones al Código de Conducta, están los comportamientos asociados a acoso laboral y sexual, los cuales atentan directamente contra nuestro compromiso de cuidar el camino, y de poner a las personas en el centro de nuestras decisiones. En Terpel procuramos ofrecer entornos de trabajo seguros para nuestros trabajadores que propicien su desarrollo y el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. En ese sentido, buscamos prevenir todo tipo de conductas antiéticas y contrarias a nuestro Código de Conducta, dentro de las que están tipificadas el acoso laboral y/o sexual.

### **Prevención del acoso laboral y sexual**

Tanto el reglamento interno de trabajo como el Código de Conducta contienen capítulos que establecen el marco de comportamiento esperado de nuestros empleados para prevenir el acoso laboral en la Compañía. Adicionalmente, contamos con la Política de Prevención del Acoso Sexual Laboral que establece los lineamientos para investigar, corregir y sancionar los presuntos casos de acoso sexual, así como el proceso para atender y resolver las denuncias en esta materia. En Terpel, rechazamos el acoso laboral en todas sus modalidades y formas, independientemente de quien sea la víctima o el victimario, ni cual sea su rango jerárquico, velamos por la confidencialidad de los procesos y protegemos la identidad e intimidad de las personas involucradas.

---

<sup>88</sup> No incluye Masser, subsidiaria que tiene su propio código.

Nuestra gestión cuenta con un enfoque de género con el propósito de establecer un trato libre de estereotipos de género, orientación sexual o identidad de género, así como para garantizar la atención integral y los derechos de las partes involucradas. Buscamos ofrecer un entorno laboral libre de acoso sexual, promoviendo la igualdad, la no discriminación y una vida libre de violencias, mediante la implementación de medidas de prevención, protección y atención a las víctimas, conforme a la Ley 2365 de 2024.

En el 2024 el comité de convivencia atendió 6 casos de presunto acoso laboral o sexual. De las denuncias investigadas por el Comité de Convivencia, solo una de ellas se consideró acoso laboral sexual, a partir de la cual se procedió a la apertura de un proceso disciplinario que tuvo como conclusión la terminación del contrato de trabajo con justa causa. Por otra parte, la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa recibió otra denuncia de acoso sexual, la cual, posterior a las investigaciones, también derivó en la terminación de un contrato laboral con justa causa. Durante los procesos se protegió los derechos de las víctimas y se mantuvo estricta confidencialidad.

- **Comité de Convivencia Laboral**, un espacio seguro que tiene como objetivo prevenir el acoso laboral, mantener un buen ambiente entre líderes y subalternos y proteger a nuestros empleados. Con el propósito de mantenerlos informados, periódicamente lanzamos comunicados internos sobre la existencia de este comité como un canal para reportar posibles casos de acoso laboral y situaciones como:
  - Maltrato
  - Persecución laboral
  - Discriminación laboral
  - Entorpecimiento laboral
  - Inequidad laboral
  - Desprotección laboral
  
- **Programas de formación a empleados sobre compliance y ética**

En el año 2024 ofrecimos tres jornadas de formación relacionadas con el Código de Conducta dirigidas a nuestros empleados.

Total de capacitaciones realizadas relacionadas con el Código de Conducta en los últimos tres años, dirigidas a empleados.	
Total de capacitaciones realizadas relacionadas con el Código de Conducta en los últimos tres años, dirigidas a empleados.	<b>9</b>
2022: 2	
2023: 3	
2024: 4	

**Empleados capacitados en el Código de Conducta en los últimos cuatro años (Organización Terpel Colombia)**

Año	No. de empleados capacitados
2021	1.439
2022	1.144
2023	503
2024	1.361 <sup>89</sup>
Trabajadores en materia de prevención del acoso sexual y laboral	1.356

- **Canales de comunicación**

(2-26). Nuestro Sistema de Gestión Ética incluye mecanismos de denuncia y canales de comunicación confidenciales, permitiendo a los empleados y demás partes interesadas reportar posibles violaciones éticas de manera segura y anónima. Esta instancia busca fomentar un ambiente de confianza y apertura, donde todos los miembros de la Organización se sientan comprometidos con el cumplimiento de los más altos estándares éticos.

Cuando un trabajador u otro grupo de interés tiene conocimiento de una situación o conducta contraria a nuestro Código de Conducta y Políticas Corporativas, dispone de los siguientes medios confidenciales para informar, reportar y denunciar:

- Correo electrónico: [reporteconfidencial.terpel@resguarda.com](mailto:reporteconfidencial.terpel@resguarda.com)
- Línea de reportes confidenciales: <https://www.terpel.com/en/reportes-confidenciales/>
- Línea gratuita: 01-800-752-2222
- Para infracciones o conductas de acoso laboral puede ser denunciada al correo: [comite.convivencia@terpel.com](mailto:comite.convivencia@terpel.com).

De manera paralela y para los empleados de la Organización, las áreas de Relaciones Laborales y Legal se encuentran a disposición de aquellos que deseen recibir asesoría sobre conductas antiéticas y conducto regular para abordarlas. Asimismo, todos los trabajadores podemos reportar irregularidades a través del jefe inmediato, los gerentes de área, la Gerencia Administrativa o el Comité de Convivencia Laboral.

(2-25). Cada denuncia recibida, es evaluada por los entes especializados, y según el canal puede ser analizada por proveedores externos, asegurando estándares de calidad internacional en su tratamiento y preservando la confidencialidad del denunciante. Posteriormente, se remiten a los vicepresidentes de Gestión Humana y Administrativa, de Asuntos Corporativos y Legales y a la Gerencia de Auditoría, quien las remite al departamento correspondiente para su gestión. Los reportes sobre presunta violación al Código de Conducta

---

<sup>89</sup> Empleados capacitados en nuestra inducción y reinducción corporativa anual.

se remiten al Comité de Ética. Asimismo, se inician las investigaciones correspondientes, incluyendo la evidencia que soporte el caso, los cuales son manejados de manera confidencial. Finalmente, se establecen planes de acción y medidas correctivas o de mitigación, según los resultados.

## Anticorrupción

(2-24). En Terpel contamos con una serie de manuales que enmarcan los comportamientos, acciones y decisiones permitidas para todos los empleados y terceros vinculados con la Organización, como son [el Programa de ética empresarial](#) y [el Manual de políticas de prevención y control LAFT](#). Estos documentos consideran altos estándares en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, los lineamientos sobre conocimiento de la contraparte, capacitación permanente a nuestros empleados y procedimientos para entregar reportes a las autoridades requeridos por la Ley. Incluye, además, lineamientos para prevenir cualquier tipo de soborno y referencias sobre la prohibición de contribuciones políticas directas o indirectas, que están también definidas en la Política de Asuntos Corporativos.

A través del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo -SARLAFT-, implementamos, de manera transversal, rigurosos procesos de debida diligencia que incluyen un estricto conocimiento del cliente (beneficiario real, administradores, accionistas, etc.) y su confrontación ante listas restrictivas.

Asimismo, mediante el programa de transparencia y ética empresarial implementado a través de nuestro manual anticorrupción, se contempla la evaluación de prácticas de soborno, pagos por facilitación, fraude, extorsión, colusión, blanqueo de capitales, ofrecimiento o recepción de regalos, préstamos, honorarios, recompensas u otras ventajas para inducir a hacer algo deshonesto, ilegal o que represente un abuso de la confianza.

El rol encargado de la prevención de delitos es el Oficial de Cumplimiento, quien es designado por la Junta Directiva de la Organización y funcionalmente depende de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales.

En 2024 implementamos las siguientes medidas para fortalecer nuestra gestión anticorrupción:

- (205-2). Comunicamos al 100 % de empleados y proveedores nuestras políticas y procedimientos anticorrupción. Asimismo, al 100% de la Junta Directiva, quien aprueba las políticas, tuvo conocimiento sobre nuestros procedimientos anticorrupción.
- Implementamos revisiones masivas de todas las contrapartes (en listas restrictivas).
- Realizamos programas de actualización de datos.

- Implementamos matrices que monitorean riesgos y operaciones sospechosas, y se reportan ante las autoridades competentes.
- Establecemos cláusulas contractuales estrictas que determinan incumplimientos contractuales en el evento de delitos fuentes de lavado de activos.
- Comunicamos a nuestros grupos de interés los lineamientos de la política anticorrupción y sus respectivos procedimientos.

**En Terpel realizamos anualmente capacitaciones y evaluaciones a más del 90% de los empleados en materia de prevención LAFT y anticorrupción.**

### **(205-1). Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**

Nuestra gestión en cuanto a la evaluación de riesgos de corrupción se lleva a cabo en el 100% de las operaciones y actividades controladas, incluyendo las siete regionales en Colombia y las filiales en cuatro países: Ecuador, Perú, República Dominicana y Panamá.

Estos procedimientos contemplan la evaluación de prácticas de soborno, pagos por facilitación, fraude, extorsión, colusión, blanqueo de capitales, ofrecimiento o recepción de regalos, préstamos, honorarios, recompensas u otras ventajas para inducir a hacer algo deshonesto, ilegal o que represente un abuso de la confianza.

**(205-3).** Se identificaron nueve casos de corrupción dentro de la organización, los cuales dieron lugar a un total de veintiún despidos. Dichas irregularidades involucraron tanto a empleados de la entidad como a personal de una de sus filiales. No obstante, ninguno de estos casos resultó en la apertura de procedimientos judiciales ante las autoridades competentes.

**(415-1).** De acuerdo con nuestro Código de Conducta, en Terpel no hacemos donaciones ni contribuciones políticas de naturaleza alguna (ni en dinero, ni en especie) a partidos políticos, sus representantes, campañas o candidatos. Asimismo, reconocemos el derecho de los empleados a participar en actividades políticas y expresarse libremente en el marco del respeto, siempre y cuando las actividades en las que participen no interfieran con su juicio o desempeño profesional, ni ocasionen conflictos de interés.

### **Formación en libre competencia**

<b>Pregunta</b>	<b>2024</b>
Trabajadores participantes en cursos de libre competencia	<b>Capacitados:</b> 1.497

### **Derechos Humanos**

En Terpel nos comprometemos con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos (DD. HH.) en todas nuestras acciones y decisiones, las de nuestras filiales en Colombia y el exterior y las operaciones ejecutadas en todas las etapas de nuestra cadena de valor.

El alcance de nuestros compromisos está plasmado en la [Política de Derechos Humanos](#), cuyo objetivo es establecer los lineamientos sobre el respeto y la promoción de los DD. HH. y fomentar acciones para su cumplimiento al interior de la Compañía y en el relacionamiento con los grupos de interés.

Para garantizar el respeto y la promoción de los DD. HH. adherimos a las siguientes normas y principios:

- Declaración Universal de DD. HH.
- Recomendaciones de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y DD.HH. para 'proteger, respetar y remediar'.
- Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales.
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Derechos y Principios Fundamentales en el Trabajo.
- Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

### **Compromisos adquiridos para el cumplimiento de las normas y principios de los DD.HH.:**

A través de la política nos comprometemos a:

- Garantizar que todos los grupos de interés en los países donde operamos cumplan con los lineamientos expuestos en la Política de DD. HH. y los integren a su gestión.
- Respetar, promover y valorar la diversidad, la inclusión y los principios de igualdad de oportunidades. En Terpel reconocemos la ventaja competitiva y la oportunidad de aprender de las diferencias, por eso, promovemos que nuestro equipo de empleados y el máximo órgano de gobierno estén conformados por personas de diversas nacionalidades, etnias, creencias, identidades de género y expresión, y orientaciones sexuales.
- Evaluar los impactos reales y potenciales de nuestra operación en materia de DD. HH. y establecer los mecanismos para prevenir, mitigar y remediar las posibles afectaciones.
- Respetar la libertad de asociación y reconocer la negociación colectiva.
- Prohibir y rechazar el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación en toda la cadena de suministro.
- Establecer espacios de trabajo seguros para el bienestar de nuestros empleados y contratistas.
- Respetar la cultura y costumbres de las comunidades cercanas a la operación.
- Desarrollar planes que contribuyan a tener un ambiente sano y seguro para la sociedad.

### **Organismos de control en materia de DD.HH.**

Somos conscientes de la importancia que tienen el respeto y la promoción de los DD. HH. por eso monitoreamos y hacemos seguimiento y control a la gestión de la Organización y los potenciales riesgos que puedan surgir en este ámbito a lo largo de nuestra cadena de valor. En este sentido definimos organismos internos y mecanismos para su control:

**Organismos:**

- Comité de Ética
- Línea de Reportes Confidenciales
- Comité de Convivencia

**Mecanismos:**

- **Comunicación:** La Política de DD. HH. de la Organización se comparte con todos los grupos de interés vinculados a la operación y se encuentra disponible en nuestra página web para que cualquier interesado pueda consultarla. Las áreas de Asuntos Corporativos, Gestión Humana, Comunicaciones Internas, Proveedores y Control Interno tienen la responsabilidad de informar sobre los progresos, modificaciones o nuevos compromisos adquiridos en esta materia, los cuales socializamos a través de la página web, reportes trimestrales a accionistas y/o a la Junta Directiva, en las reuniones periódicas del Comité de Sostenibilidad y en este mismo informe.

- **Evaluación:** Los resultados de la gestión en DD. HH. se evalúan anualmente en el Comité de Sostenibilidad.

De manera complementaria, nuestro Sistema de Gestión de Riesgos implementa medidas para prevenir, identificar, abordar y manejar los riesgos relacionados con el cumplimiento y la integridad, incluyendo aquellos vinculados con los DD. HH. provenientes de las actividades directas de la Organización y las relaciones comerciales con proveedores, aliados y franquiciados.

- **Proceso de debida diligencia:** al cierre de esta publicación nos encontramos actualizando nuestro proceso de debida diligencia en DD. HH. con el propósito de identificar, prevenir y mitigar cualquier impacto negativo en nuestras operaciones y cadena de valor. Nuestro objetivo es garantizar que todas las prácticas empresariales cumplan con los más altos estándares éticos y de respeto a los DD.HH en el 100% de los territorios donde operamos. Esperamos que esta actualización nos permita fortalecer nuestras políticas y procedimientos, generando así un impacto positivo y sostenible en las comunidades y grupos de interés con los que interactuamos.

**(411-1)** En 2024 no se identificaron casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas en los territorios donde tenemos presencia. Tampoco se presentaron casos de vulneración a los DD. HH.

**Medidas de mitigación y remediación en DD. HH.**

En Terpel gestionamos los riesgos de DD. HH. y sociopolíticos, buscando prevenir su materialización en nuestras zonas de operación y cadena de valor. Establecemos planes de control para mitigar el impacto sobre nuestras relaciones comerciales y nuestra reputación.

Para prevenir cualquier posible afectación a los derechos fundamentales de nuestros grupos de interés, implementamos las siguientes medidas:

- Cumplimiento de la política de Buen Vecino.
- Cumplimiento del protocolo de relacionamiento con comunidades.
- Desarrollo de los comités de Asuntos Públicos.
- Implementación de la estrategia de relacionamiento en entorno complejos de operación.

Internamente contamos con mecanismos formales para prevenir afectaciones a los derechos fundamentales de nuestros trabajadores directos y contratistas, incluyendo la prohibición del trabajo infantil y del trabajo forzado, así como la promoción de la libertad de asociación y la igualdad de oportunidades. Además, rechazamos cualquier forma de acoso laboral y sexual, y fomentamos un liderazgo inclusivo y diverso que respete la individualidad de cada persona.

Para asegurar el cumplimiento de estas políticas, contamos con diversos mecanismos y comités, entre los que se destacan:

- Código de Conducta
- Reglamento Interno de Trabajo
- Comité de Convivencia Laboral
- Comité de Ética
- Manual de Contratistas

Estos mecanismos buscan garantizar el bienestar y la dignidad de todas las personas involucradas en nuestras operaciones.

### **Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos**

**(207-1)** Nuestra estrategia fiscal está alineada con las políticas de gestión tributaria de cada país donde operamos. Estas políticas definen los principios y marcos fiscales de nuestra empresa, así como nuestro comportamiento en la planificación fiscal, nuestra disposición para asumir riesgos y nuestra relación con las autoridades fiscales. Consulta nuestra Política de Gestión Tributaria [aquí](#).

Nuestro principal objetivo es asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y anualmente nos comprometemos a cumplir con la normativa nacional y local en cada país donde llevamos a cabo nuestras operaciones. En Terpel adoptamos un enfoque integral en la gestión tributaria, asegurándonos de que nuestros proyectos, programas e iniciativas consideren aspectos fiscales desde su concepción.

**(207-2)** Nuestra Junta Directiva es la instancia máxima encargada de aprobar las directrices tributarias, revisando y aprobando anualmente la Política de Gestión Tributaria y sus posibles ajustes. Este órgano delega en la Vicepresidencia Financiera, la Gerencia de Contabilidad e

Impuestos y la Dirección de Impuestos, la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de nuestras estrategias fiscales.

Contamos con sistemas integrales de control y gestión de riesgos tributarios que incorporan niveles de aprobación para sanciones e intereses, los cuales son autorizados exclusivamente por la Gerencia o cargos superiores. Anualmente, el proceso de gestión tributaria es auditado por el área de Auditoría y su equipo de expertos en temas tributarios, en colaboración con terceros independientes quienes garantizan que el cumplimiento se ajuste al marco normativo existente. Además, se reporta a la Vicepresidencia Financiera, los resultados del periodo y se emiten los estados financieros correspondientes.

En Terpel, contamos con niveles de aprobación específicos destinados a la gestión de riesgos fiscales. En este proceso, se analizan y acuerdan las acciones y decisiones fiscales con el liderazgo de cada línea de negocio y el respaldo del asesor fiscal. Este enfoque nos permite gestionar de manera eficiente los riesgos fiscales, asegurando una respuesta adecuada a las amenazas en este ámbito.

**(207-3).** La interacción con grupos de interés en materia fiscal se materializa a través de nuestra participación en gremios como la Asociación Colombiana de Petróleos (ACP) y la ANDI. Estas organizaciones están atentas a los proyectos de ley en curso, dando a la Compañía una perspectiva de los posibles cambios normativos futuros. Este enfoque nos permite gestionar de manera proactiva y preventiva los riesgos e impactos asociados. Por otra parte, en Terpel respondemos a solicitudes y colaboramos activamente con, municipios y organizaciones que realizan requerimientos relacionados con temas de cumplimiento tributario.

#### **Los siguientes elementos son cubiertos por la Política Tributaria:**

- Compromiso para cumplir con el espíritu, así como con la letra de las leyes y regulaciones fiscales en los países donde opera Terpel.
- Compromiso de no transferir valor creado a jurisdicciones con bajos impuestos
- Lineamientos para evitar el uso de estructuras fiscales que buscan omitir el pago de impuestos.
- Enfoque de la empresa respecto de los precios de transferencia.
- Lineamientos para evitar el uso de jurisdicciones secretas o los llamados "paraísos fiscales".

## **GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO**

**(3-3).** Nuestro enfoque orientado a generar valor ambiental, social y económico trasciende nuestras operaciones internas e integra a nuestros proveedores como aliados estratégicos. En Terpel, velamos porque cada proveedor cumpla con nuestro marco de ética empresarial, nuestro código de conducta y las normas de salud, seguridad, ambiente y calidad (SSAC)

establecidas por la Organización. Fomentamos cadenas de suministro ágiles, eficientes y sostenibles y potenciamos impactos positivos y mitigar riesgos en toda la cadena.

### **Acciones para gestionar los impactos positivos**

- Revisión de tendencias y buenas prácticas en la cadena de suministro.
- Aplicación de la política interna de compras alineada con normativas nacionales.
- Implementación de herramientas tecnológicas para mejorar eficiencia y sostenibilidad.

### **Acciones para prevenir, mitigar y abordar impactos negativos**

1. Evaluación del desempeño de proveedores para identificar riesgos y generar acciones de mitigación.
2. Identificación de riesgos en la matriz de riesgos de la cadena de suministro e implementación de acciones de mitigación.
3. Auditorías externas e internas para identificar y corregir impactos negativos.
4. Línea de reporte confidencial para que grupos de interés reporten irregularidades, las cuales son investigadas por auditoría interna.

En 2024 cambiamos de solución tecnológica para la gestión de compras, por una diseñada para optimizar procesos, reducir cargas administrativas y fortalecer la trazabilidad con proveedores. Esta plataforma mejora la toma de decisiones estratégicas en tiempo real al integrar criterios financieros, técnicos y de sostenibilidad, además de acelerar los procesos de licitación con los más altos estándares de transparencia y cumplimiento corporativo.

### **(2-6). Nuestra cadena de suministro**

Nuestra cadena de suministro garantiza un abastecimiento seguro, eficiente y responsable en todas las líneas de negocio. A través de una red de proveedores estratégicos, una logística optimizada y tecnología, aseguramos la continuidad operativa y un servicio de alta calidad para nuestros clientes en todo el país.

### **Proveedores de transporte**

El transporte del combustible a través de carrotanques tiene un papel muy importante y de alto impacto para nuestra operación, al garantizar la continuidad del negocio y la oportunidad en el servicio a nuestros clientes. La cadena de abastecimiento hacia nuestros clientes de EDS, Industria, Aviación y Marinos se da en su totalidad por carrotanque. Lo mismo ocurre en una parte de la cadena de abastecimiento hacia nuestras plantas, en el caso de las plantas no interconectadas. De la misma manera, transportamos los productos provenientes de nuestros proveedores de biodiésel y aditivos.

**FB-FR-110a.1** Para garantizar las operaciones de abastecimiento y atención al cliente final, en el 2024 contamos con 42 empresas de transporte, a través de las cuales movilizamos más de

1.470 millones de galones de combustible a lo largo del país. Así mismo, los vehículos asociados a nuestras operaciones consumieron más de 7.2 millones de galones.

### Tipo de Proveedores

Nuestra red de proveedores está conformada por 1.478 empresas, abarcando la adquisición de bienes y servicios, abastecimiento y transporte de combustible, lubricantes, insumos, bases aditivos, gas y energía, con pagos gestionados directamente por la Organización. Estas relaciones comerciales se estructuran en plazos cortos (menos de un año), medianos (1 a 3 años) y largos (más de 3 años), permitiendo flexibilidad y estabilidad en nuestra cadena de suministro. Durante el año, el 94% de nuestros proveedores fueron nacionales y el 6% internacionales, consolidando nuestro compromiso con el desarrollo económico local y la diversificación estratégica de abastecimiento.

Proveedores nacionales	1.384	94%
Proveedores internacionales	94	6%
<b>Total de proveedores</b>	<b>1.478</b>	

### Análisis de criticidad

En Terpel, llevamos a cabo un análisis de criticidad para identificar a nuestros proveedores más significativos. Este análisis clasifica a los productos, bienes, servicios y proveedores en categorías de alta, media o baja criticidad, permitiéndonos comprender el impacto que tienen en la Organización. Este enfoque nos ayuda a asignar recursos de manera eficiente, priorizando la gestión y el seguimiento detallado de aquellos proveedores que tienen un impacto más relevante en nuestras operaciones.

Para fortalecer esta estrategia, durante 2024 iniciamos el alistamiento de un proceso de segmentación que no solo considerara aspectos de calidad, precio y servicio, sino que incorpora categorías de proveedores según su nivel de madurez y desempeño en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Esta segmentación nos permitirá adaptar las estrategias de desarrollo y acompañamiento, promoviendo mejoras específicas en función de las necesidades y capacidades de cada proveedor.

Adicionalmente, avanzamos en la actualización de información de proveedores, categorizando los bienes o servicios que prestan y actualizando la matriz de impacto ASG de los proveedores críticos. También iniciamos el desarrollo tecnológico para la selección, administración y evaluación de proveedores basado en buenas prácticas globales.

Son clasificados como de alta criticidad aquellos proveedores a quienes realizamos pagos mayores a COP 1.000 MM y/o tienen un alto impacto en el servicio o bien que proveen.

Durante el 2024, el gasto total de proveedores de alta criticidad correspondió al 97% del total del gasto del año. De los proveedores críticos, uno de ellos representó el 76% del total de pagos realizados en el año.

Criticidad de los proveedores	Monto pagado en 2024 MM COP
Proveedores críticos	21.299,4
Proveedores no críticos	610,4

Criticidad de Proveedores	2024	
	No. de Proveedores	%
Proveedores críticos	172	12%
No críticos	1306	88%
<b>Total</b>	<b>1.478</b>	<b>100%</b>

### (204-1). Proveedores locales

Fomentamos el crecimiento económico y social en las comunidades donde operamos mediante la contratación de proveedores y talento local cuando cumple con nuestros criterios de selección. Esta estrategia fortalece las economías regionales, impulsa el desarrollo sostenible y amplía oportunidades de negocio. Asimismo, promovemos esta práctica entre nuestros contratistas, generando un impacto positivo en el tejido productivo del país y en nuestros entornos operacionales.

El 94% de nuestras compras de bienes y servicios se realizaron a 1.384 proveedores nacionales.

(204-1) Proporción de gasto en proveedores locales				
Tipo de proveedor	Total de proveedores	% sobre el total de proveedores	Valor de las compras ( COP MM)	Porcentaje sobre el total de compras
Proveedores nacionales	1.384	94%	20.644,4	94%
Proveedores internacionales	94	6%	1.265,3	6%
<b>Total</b>	<b>1.478</b>	<b>100%</b>	<b>21.909,8</b>	<b>100%</b>

### Selección de proveedores

En Terpel, gestionamos un proceso de selección de proveedores basado en la transparencia, la competitividad y la igualdad de condiciones. Nuestra política de adquisiciones establece criterios estrictos que garantizan la idoneidad y el cumplimiento normativo de cada proveedor.

Para la contratación de empresas contratistas, exigimos el cumplimiento de los estándares laborales vigentes en Colombia. Este cumplimiento es verificado mediante evaluaciones de desempeño y auditorías periódicas, asegurando que las empresas contratadas operen bajo los principios de ética, sostenibilidad y responsabilidad social. No diferenciamos entre proveedores pymes y grandes empresas, aplicando los mismos criterios de evaluación para garantizar una gestión equitativa.

Nuestro proceso de selección incluye una revisión exhaustiva en listas restrictivas para garantizar el cumplimiento en materia de anticorrupción y LAFT, así como la evaluación de desempeño en aspectos como la calidad del servicio o producto, los tiempos de entrega, el servicio posventa y el cumplimiento de estándares de salud, seguridad, ambiente y calidad (SSAC). Para validar estos criterios, solicitamos certificaciones formales que los proveedores deben presentar durante su proceso de vinculación.

Aplicamos tres tipos de evaluaciones según la categoría de compra:

- **Bienes:** 60% de la evaluación está enfocada en factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- **Servicios:** 50% de la evaluación considera criterios ASG.
- **Transporte:** 31% de la evaluación está asociada a factores ASG.

### **Evaluación y vinculación de nuevos proveedores**

(308-1). (414-1). En 2024, vinculamos 219 nuevos proveedores, (15% del total). Todos fueron sometidos a filtros de selección rigurosos que incluyeron requisitos ambientales y sociales alineados con nuestro Manual de Adquisiciones y nuestros lineamientos de sostenibilidad corporativa.

### **Gestión ética en la cadena de suministro**

Para fortalecer la gobernanza en nuestra cadena de suministro, actualizamos el Código de Conducta para Proveedores y Contratistas, estableciendo lineamientos claros en transparencia, ética empresarial y derechos humanos. Esta actualización refuerza nuestra capacidad de gestión de riesgos y consolida relaciones comerciales basadas en confianza y cumplimiento normativo.

El Código incorpora principios fundamentales como integridad, respeto por los DD. HH., prácticas anticorrupción y prevención de conflictos de interés, además de directrices sobre discriminación, acoso, libertad sindical y erradicación del trabajo infantil. Asimismo, incorpora un capítulo específico de criterios ASG (ambientales, sociales, DD. HH., gobernanza, ética y transparencia).

La adhesión a estos principios es obligatoria para contratistas, subcontratistas, proveedores de bienes y servicios, y trabajadores independientes, con aplicación al 100% de nuestra red de abastecimiento.

## Evaluación de riesgos en la cadena de suministro

Como parte de nuestro proceso de selección y actualización de proveedores, llevamos a cabo una evaluación integral de riesgos, con un enfoque específico en la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo (LAFT), así como en el cumplimiento de estándares en seguridad y salud en el trabajo (SST).

El 100% de los proveedores críticos de nuestra cadena de abastecimiento de bienes y servicios fueron evaluados. Para ello, solicitamos la documentación necesaria para la validación y aseguramos su alineación con nuestras políticas de cumplimiento normativo.

Cuando un proveedor presenta una evaluación de desempeño baja, implementamos planes de mejora en conjunto con el administrador del contrato para definir acciones correctivas que impulsen la mejora continua en el servicio y el cumplimiento de estándares.

Asimismo, como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, en 2024 definimos un proceso para la identificación de riesgos ASG en la cadena de suministro. Utilizamos una matriz de impacto ASG para evaluar aspectos críticos en los proveedores clave, complementada con una encuesta de mínimos de sostenibilidad en la que los proveedores reportan el estado de su desempeño en temas ambientales, sociales y de gobernanza.

### Resultados de la evaluación de riesgos

(308-2). Impactos ambientales: en 2024, identificamos nueve proveedores con impactos ambientales negativos, principalmente debido a derrames de combustibles que afectaron suelos y cuerpos de agua. En respuesta, se realizaron investigaciones para cada incidente y se definieron planes de mejora para mitigar riesgos y fortalecer controles. No se rescindieron contratos como consecuencia de estos eventos.

(414-2). Durante 2024 se presentaron 3 situaciones que involucraron a nuestros proveedores. Frente a estos eventos, se tomaron medidas de mitigación de los impactos generados, a través del diálogo con los grupos de interés involucrados. Adicionalmente, se aplicaron los correctivos al interior de la operación para definir los controles que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia de estos riesgos. En uno de los casos, se llevó a cabo la finalización de las actividades del proveedor en la regional impactada.

Auditorías a proveedores	
Proveedores auditados	92
Porcentaje de proveedores auditados sobre el total de proveedores	6%

Porcentaje de proveedores críticos que representan alto riesgo para la compañía	El 25% de proveedores auditados son críticos
---	--

(407-1) (408-1) (409-1). Durante 2024 no registramos en nuestra cadena de abastecimiento proveedores que generaran riesgos a la libertad de asociación y la negociación colectiva, presentaran casos de trabajo infantil o casos de trabajo forzoso. Sin embargo, encontramos un riesgo medio de discriminación y para prevenirlo, incluimos dentro del Manual de Contratistas cláusulas específicas con lineamientos acerca del comportamiento esperado de ellos por la Organización.

Exposición al riesgo de la cadena de suministro	
Número total de proveedores del Tier 1 (tanto críticos como no críticos) para los que ha identificado un alto nivel de riesgo de sostenibilidad	172 (12%)
Total de proveedores que no pertenecen al Tier 1 para los que ha identificado un alto nivel de riesgo de sostenibilidad	0
Total de proveedores	1.478
Porcentaje de proveedores Tier 1 con alto riesgo	12%
Porcentaje de proveedores que no son Tier 1 con alto riesgo	En Terpel se tiene relación con Tier 1 y el 12% corresponde a alto riesgo

### Política de Pago a Proveedores

En nuestra Política de Pagos, no diferenciamos entre proveedores críticos y no críticos, sino entre aquellos que impactan directa o indirectamente la operación. El proceso de pago se ejecuta conforme a los vencimientos establecidos, de acuerdo con los siguientes plazos:

#### Plazos promedio de pago a proveedores

- Proveedores en general: 30 días
- Ecopetrol y Refinería: 5 días
- Mayoristas y gaseras: 5 días
- Transportistas: 8 o 15 días
- Otros: según negociación, con plazos entre pago inmediato y un máximo de 30 días

Este esquema garantiza eficiencia operativa, alineación con acuerdos comerciales y cumplimiento de compromisos financieros.

### Desarrollo de proveedores en asuntos ASG

En 2024, fortalecimos el desarrollo de nuestros proveedores a través de programas de formación diseñados para mejorar sus capacidades en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Estas iniciativas buscan optimizar su desempeño, promover la adopción de

mejores prácticas empresariales y asegurar su alineación con estándares internacionales de sostenibilidad.

A través de estos programas, impulsamos la transparencia, la innovación y el cumplimiento normativo en la cadena de suministro, fomentando relaciones más sólidas y sostenibles con nuestros aliados estratégicos.

Nuestra apuesta en 2024 se centró en:

- 1) Sensibilizar a los proveedores en materia de sostenibilidad para un relacionamiento de largo plazo.
- 2) Incentivar espacios de aprendizaje colaborativo en la cadena de suministro.
- 3) Divulgar las buenas prácticas de la Organización y de empresas externas para abrir caminos de diálogo para la mejora continua con proveedores.
- 4) Levantamiento de información para identificar el nivel de madurez de nuestros proveedores en materia de ASG.

Entre las iniciativas de formación desarrolladas en 2024 se destacan:

- **Empresas en Trayectoria Mega:** programa realizado en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá. Once empresas se graduaron del programa y 16 iniciaron un nuevo ciclo. Este programa fortalece la planificación estratégica y la capacidad competitiva de nuestros proveedores.
- **Programa Primeros Pasos en RSE:** desarrollado en colaboración con la Universidad Externado, orientado a la integración de la responsabilidad social empresarial en la gestión de los proveedores. Cuatro proveedores participaron en este ciclo formativo.
- **Charlas y eventos en sostenibilidad corporativa:** capacitaciones dirigidas a fortalecer el conocimiento y la aplicación de prácticas sostenibles en la cadena de suministro. 24 proveedores participaron activamente en estas sesiones.

A futuro, nuestras metas incluyen consolidar y categorizar a los proveedores óptimos según experiencia, incidencias, cobertura, y componente nacional y regional, lanzar un formato automatizado para la creación de proveedores, implementar el cronograma de la estrategia de sostenibilidad para 2025 y continuar la evaluación de impacto ASG en proveedores críticos, así como recopilar los mínimos de sostenibilidad con el mayor número de proveedores.

## NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA

(3-3) La transición energética y la lucha contra el cambio climático representan los más grandes desafíos globales, pero también son grandes oportunidades para liderar un cambio positivo en la industria. En Terpel asumimos el reto de integrar soluciones innovadoras que reduzcan nuestro impacto ambiental, mientras fortalecemos nuestra resiliencia frente a los riesgos asociados al cambio climático.

Reconocemos que fenómenos como los eventos climáticos extremos pueden generar daños a nuestras instalaciones y equipos, afectando la operación y distribución de productos. Asimismo, la transición hacia energías más limpias y las crecientes regulaciones ambientales representan desafíos que podrían incrementar costos operativos, especialmente en la industria de hidrocarburos. Factores como impuestos al carbono o mayores exigencias en la reducción de emisiones son riesgos que monitoreamos continuamente.

En respuesta a estos retos, hemos definido objetivos ambiciosos a través de nuestra [Postura ambiental](#) que incluyen alcanzar la carbono-neutralidad en 2050 del alcance 1 y 2 de la huella y reducir un 50% nuestras emisiones para 2030 del alcance 1 y 2. Para lograrlo, seguimos una hoja de ruta basada en el monitoreo constante de nuestra huella de carbono y la inversión en diversos proyectos como iniciativas de energía solar, eficiencia energética y sostenibilidad operativa.

A través de estas acciones buscamos fortalecer nuestro compromiso con el medioambiente, mediante el impulso de la electromovilidad y la oferta de soluciones como estaciones de carga rápida en las EDS, mientras atendemos una creciente demanda de nuestros clientes por alternativas sostenibles y nos posicionamos como un aliado de la transformación del sector energético.

### **Nuestras metas de Carbono Neutralidad en alcances 1 y 2.**

(EM-RM-110a.2) En Terpel nos hemos comprometido a alcanzar la carbono neutralidad en el 2050 para las emisiones de los alcances 1 y 2. En ese camino, esperamos alcanzar una reducción del 50% de nuestras emisiones a 2030, a partir de la línea base de 2021. En el marco de esta meta llevamos la medición de los gases de efecto invernadero (GEI) en nuestros alcances 1, 2 y 3 que nos permiten monitorear el avance hacia el cumplimiento de esta ambiciosa meta.

Para cumplir este compromiso desarrollamos iniciativas de mitigación centradas principalmente en la transformación de nuestra matriz energética de consumo, a través de los siguientes frentes:

### **Estrategias de cambio climático:**

- Desarrollar proyectos de eficiencia energética en nuestras operaciones para racionalizar y optimizar el consumo de energía.
- Migrar nuestro consumo de energía hacia fuentes renovables no convencionales a través de proyectos de instalación de paneles solares para autoconsumo.

#### **Estrategias de transición energética:**

- Participar directa o indirectamente en proyectos que generen emisión de bonos de carbono, como estrategia de compensación de huella.
- Apoyar proyectos relacionados con la movilidad sostenible incluidos los usos de combustibles como GNV, GLP e hidrógeno.

Estos objetivos y estrategias están alineados con el Programa Nacional de Carbono Neutralidad y Resiliencia Climática liderado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través del cual se espera alcanzar la meta de Contribución Nacional Determinada de 51% al 20230 y alcanzar carbono neutralidad en Colombia en el año 2050.

#### **Nueva movilidad**

En Terpel, estamos comprometidos con impulsar y movilizar a las personas, a las empresas y al país con la mejor energía, ofreciendo diferentes soluciones de movilidad robustas y confiables. Es por esta razón que en el 2019 lanzamos Terpel Voltex, con el objetivo de apoyar la electromovilidad, mediante la instalación de puntos de recarga rápida en nuestras EDS.

Desde entonces, implementamos una estrategia de construcción de electrolineras en las principales ciudades y carreteras del país, desarrolladas para usuarios de vehículos, buses y camiones eléctricos. En 2024, la red de carreteras siguió creciendo y habilitando nuevos corredores viales, que permiten a los colombianos viajar por Colombia en vehículos eléctricos. Todas las estaciones de carretera con puntos de carga están integradas a través de la aplicación (app) Terpel. Al cierre del 2024 contamos con 24 estaciones de carga en carretera.

También instalamos centros de carga para vehículos eléctricos pesados, acompañando a la industria en su transición hacia nuevos esquemas de movilidad.

Conoce más sobre Terpel Voltex [aquí](#).

#### **Nuestra gestión de emisiones**

(2-4) En 2024 llevamos a cabo un diagnóstico sobre el cálculo de la huella de carbono de Terpel, realizado por un consultor experto, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en relación con los requisitos establecidos por la norma NTC ISO 14064-1:2020, con miras a obtener su certificación a un mediano plazo. Ese diagnóstico nos llevó a un recálculo de la huella por factores como:

- Trasladamos del alcance 3 al alcance 1 el consumo de combustible de la flota que traslada productos entre plantas y de plantas a nuestros clientes, así como el transporte del lubricante hacia los distribuidores que está bajo nuestro control operacional. Adicionalmente incluimos las emisiones por consumo de Gas Natural para las tiendas de conveniencia, consumo de combustible para guadañas y las emisiones generadas por el uso de pozos sépticos y por la recarga de aires acondicionados.
- 
- Actualizamos los factores de emisión de CO2 que corresponden al consumo de energía para los años 2021, 2022 y 2023 en el alcance 2.
- Identificamos oportunidades de mejora en la consolidación de las emisiones en el alcance 3 incluyendo para el 2024 las emisiones estimadas por el transporte realizado por las EDS afiliadas y las emisiones generadas por el combustible movido por ducto, lo cual aumenta de manera significativa las emisiones en este alcance. Adicionalmente se incluyeron en este alcance las emisiones generadas por el consumo energético de las líneas de negocio de Voltex y Gogoro, y las generadas por el transporte y disposición final de residuos.

### **(305-1). Emisiones directas de GEI (alcance 1)**

El alcance 1 corresponde a las emisiones generadas por la operación directa de la Organización e incluye las emisiones por el uso de combustibles para los vehículos propios de Terpel, así como el uso de combustible para el transporte de entre plantas y de plantas a nuestros clientes, así como el transporte del lubricante hacia los distribuidores que está bajo nuestro control operacional producto entre planta, en la entrega de combustible a las EDS propias, Industria, el transporte de lubricantes hacia los distribuidores a planta y para el uso de las plantas de red contraincendios y plantas eléctricas.

<b>305-1 Emisiones directas (Alcance 1)<sup>90</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
TCO <sub>2eq</sub>	64.018	79.847	69.146	83.823,41

### **(305-2). Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)**

El alcance 2 corresponde a las emisiones generadas de manera indirecta por el consumo de energía eléctrica para la operación propia y sobre la cual tenemos control.

<b>(305-2). Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)<sup>91</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>

<sup>90</sup> Las emisiones reportadas corresponden al resultado de recalcular las emisiones fósiles para los años indicados, por lo cual no serán comparables con los datos reportados en años anteriores.

<sup>91</sup> Para el alcance 2 se ve un aumento en los datos correspondiente al factor de conversión para la energía para el año 2024 y no necesariamente a un aumento en el consumo energético.

TCO <sub>2eq</sub>	9.038	8.676	11.930	18.595,74
--------------------	-------	-------	--------	-----------

### Autogeneración de energía

Cerramos el 2024 con 31 plantas solares, destinadas a la autogeneración de energía eléctrica para diversos centros de trabajo, con una capacidad instalada total de 3MWp, agregando una capacidad instalada de 806 kW<sub>p</sub> representando un incremento del 46% respecto al año anterior. Estas plantas nos permitieron la generación de 2.606.837<sup>92</sup> kWh.

### (305-3). Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

Emisiones alcance 3 corresponde a las emisiones fuera de los límites de la Organización y corresponde a las emisiones estimadas por el transporte realizado por las EDS afiliadas; las emisiones generadas por el combustible movido por ducto hasta nuestras plantas, las emisiones generadas por el consumo estimado de energía de la red afiliada y el consumo de energía para las líneas de negocio de Voltex y Gogoro, las generadas por el transporte y disposición final de residuos al transporte de producto a cliente final, consumo de energía de la red afiliada y el transporte de personas para viajes de negocios.

### En toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2021	2022	2023	2024
Emisiones de CO <sub>2</sub> eq	7.968	7.551	12.286	5.185.867,41

### Total de la huella de carbono:

Año	TCO <sub>2eq</sub>
2021	81.023,25
2022	96.073,93
2023	93.418,04
2024	5.288.286,5

Factores de emisión <sup>93</sup> :	
Alcance 1 y alcance 3: Combustibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diésel: 10,18 KgCO<sub>2</sub>/gal</li> <li>• Gasolinas: 8,808 KgCO<sub>2</sub>/gal</li> <li>• JET: 9,84 KgCO<sub>2</sub>/gal</li> <li>• GNV: 1,9806 KgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup></li> <li>• GLP: 3,051 kg CO<sub>2</sub>/kg</li> </ul>
Energía alcance 2 y 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,126 kgCO<sub>2eq</sub>/KWh para el 2021</li> <li>• 0,112 kg CO<sub>2eq</sub>/KWh para el 2022</li> <li>• 0,173 kg CO<sub>2eq</sub>/KWh para el 2023</li> </ul>

<sup>92</sup> 3.198.417 kWh total 2024 incluyendo plantas solares de Terpel Energía y las de terceros en contratos PPA

<sup>93</sup> El factor de emisión utilizado para energía se calculó a partir del promedio mensual reportado por XM Administradores del mercado eléctrico debido a que a la fecha de cálculo no publicó el factor de emisión definitivo.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,21565 kg CO2/KWh para el 2024<sup>94</sup></li> </ul>
Alcance 1: Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lubricante: 0,5896 kg CO2/kg</li> <li>• Gas Natural: 1,9806 kg CO2/m3</li> </ul>

Conoce todos nuestros factores de emisión dando clic aquí.

### Las fuentes más significativas de nuestras emisiones son:

Alcance	Fuente	Explicación de la relevancia	TCO <sub>2</sub> Eq
Alcance 1	Transporte directo	Consumo de combustible para el transporte de producto entre plantas y de plantas a nuestros clientes, así como el transporte del lubricantes hacia los distribuidores que está bajo nuestro control operacional así como el consumo de combustible de los vehículos propios de la Organización. que corresponde al 97.62% del total de este alcance.	81.832,57
	Uso de equipos estacionarios	Consumo de combustible para el uso de los sistemas contra incendios, plantas eléctricas, guadañas y consumo de GNV y GLP para las TDC correspondiente al 2,22% del total de este alcance.	1.864,32
Alcance 2	Energía de procesos propios	Consumo de energía eléctrica para la operación propia que corresponde al 100%.	18.595,74
Alcance 3	"Well-to-Tank" (WTT)	1) Combustible en el enfoque de ciclo de vida, considera todas las emisiones generadas en las etapas previas a la combustión (aguas arriba). Estas etapas incluyen la exploración, producción, transporte, refinamiento y distribución del combustible, siendo esta última donde se vinculan directamente con la organización que corresponde al 97,09% del total estimado para el alcance 3.	5.035.090,38

<sup>94</sup> El consumo de energía de la red de EDS Afiliadas se estima a partir del promedio de los datos reportados de consumo energético de las EDS Propias, relacionando el promedio de ventas mensuales

Transporte y distribución de aguas abajo	2) Consumo estimado de combustible para el transporte de producto de las EDS Afiliadas correspondiente al 1,27 % del total de las emisiones estimadas para este alcance.	66.111,60
Consumo Diésel para el transporte de residuos a punto de disposición	3) Emisiones asociadas al transporte que realiza el proveedor desde la entrega por parte del centro de trabajo al punto de disposición final que corresponde al 1,04 % del total de las emisiones estimadas en este alcance. <sup>95</sup>	54.159,00
Uso de energía	4) Las emisiones de CO2 por el consumo de energía estimado de la red de EDS Afiliadas*. También se considera el suministro de energía para venta al cliente por medio de Voltex y Gogoro correspondiente al 0.24 % de las emisiones estimadas para este alcance. <sup>5</sup>	12.378,032
Viajes de negocios	5) Emisiones generadas por viajes de negocios del personal de Terpel y transporte complementario (taxis) que corresponde a 0.011% del total de las emisiones de este alcance	576,36

<b>(305-4) Intensidad de las emisiones</b>	<b>2024</b>
Expresadas como tCO <sub>2</sub> /Millones de gal vendidos	2.246,2

## Nuestra gestión energética

### (302-1). Consumo energético dentro de la Organización

Consumo interno de energía (GJ)	2021	2022	2023	2024
Consumo total de energías renovables:	2.135	3.826	8.436,3	11.412,4

<sup>95</sup> Actualmente, solo se cuenta con los datos de combustible consumido y emisiones generadas de uno de los proveedores de disposición de residuos peligrosos.

Energía renovable generada	-	14,9	5	-
Energía renovable total comprada	2.135	3.810,62	8.431	11.412,4
Consumo de energía comprada a la red	481.839	278.867	248.251	321.818,8
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables	33.789	44.974,7	804.849	1.320.480,9
Diésel	-	19.155,5	784.248	1.294.019
Gasolina	-	12.260,5	13.291	14.080,3
JetA1	-	9.067,5	3.184,2	2.131,6
GLP	-	-	-	4.180,4
GNV	-	4.491,3	4.126,3	6.069,5
<b>Consumo total de energía</b>	<b>517.763</b>	<b>327.667</b>	<b>1.061.537</b>	<b>1.653.686,7</b>

**En los últimos años aumentamos el consumo de energía renovable en nuestra operación:**

2021	2022	2023	2024
2.135,9 GJ	3.835,7 GJ	8.436,2 GJ	11.412,4 GJ

(302-1). Nuestro consumo de energía para el alcance 1, corresponde al consumo de los vehículos de la flota propia de Terpel, lo cual abarca los Refueller en EDS de Aviación, plantas eléctricas y sistemas contraincendios. Desde 2023, incluimos el consumo de combustible de la flota contratada para los traslados de combustible de planta a planta en la categoría de consumo propio, que, en años anteriores, se registraba dentro del consumo por terceros.

En el año 2024 se agregó la información del consumo de combustible que se genera en el transporte de producto de las plantas a las EDS propias, Industria y transporte de lubricantes a distribuidores. Adicionalmente incluimos las emisiones por consumo de Gas Natural para las tiendas de conveniencia, consumo de combustible para guadañas y las emisiones generadas por el uso de pozos sépticos y por la recarga de aires acondicionados.

En cuanto al consumo de electricidad, este se deriva de los registros de consumo realizados por los centros operativos, así como de los datos registrados Masser para la operación de las TDC. En el caso específico de la energía fotovoltaica, Terpel Energía es la entidad que suministra los datos relativos a la generación.

### **(302-2). Consumo de energía fuera de la organización<sup>96 97</sup>**

Fuente	GJ
Consumo de energía en EDS afiliadas.	257.477,72

<sup>96</sup> Los datos de energía de las EDS afiliadas se calculan proyectando los consumos promedio en cuatro categorías de EDS, determinadas por sus niveles de ventas. El valor promedio de consumo se multiplica por la cantidad de EDS y por los 12 meses del año.

<sup>97</sup> Entendemos el cómo energía eléctrica comprada de la red que corresponde al dato registrado en GJ teniendo en cuenta el consumo estimado de energía eléctrica para EDS Afiliadas y lo correspondiente a VOTEX y Gogoro. El consumo de combustible no debería ir en este ítem.

Consumo de combustibles para transporte de combustible a EDS Afiliadas	1.055.997,01
--	--------------

### (302-3). Intensidad energética

	2022	2023	2024
Expresadas como GJ de energía consumida / millones de gal vendidos:	179,9 GJ/Millones de gal	595,9 GJ/Millones de gal	701,7 GJ/Millones de gal
Tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad: combustible, energía eléctrica comprada a la red y energías renovables.			

### (304-2). Reducción de consumo energético

Reducción del consumo energético logrado como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia	11.412,49 GJ
---	--------------

Durante 2024 dejamos de consumir 11.412,49 GJ provenientes de la convencional y la reemplazamos por consumo de energía a través de paneles solares, por lo cual se presentó esta reducción en el consumo energético.

### Costo de consumo de energía<sup>98</sup>

2021	COP 74.435 MM
2022	COP 101.279 MM
2023	COP 55.312 MM <sup>99</sup>
2024	COP 78.823 MM
Parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio ejemplo: GJ / T de producto	Los datos se obtienen de los consumos en KWh de energía multiplicado por el promedio del valor KWh.
Tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).	Electricidad y combustible (energía comprada para consumir de la red + energía paneles + combustibles)

### Compensación de emisiones mediante créditos de carbono

En Terpel, nos comprometemos con la mitigación de las emisiones de nuestros clientes adquiriendo créditos de carbono provenientes de proyectos que combaten y reducen los efectos de actividades que propician la deforestación, como la extracción de madera, la minería y prácticas ilícitas asociadas.

<sup>98</sup> Los datos de costos de consumo de energía reportados para 2021 y 2022 corresponden a costos de la energía de la operación propia más el costo estimado de la operación de EDS afiliadas.

<sup>99</sup> Los datos incluidos de costos de consumo de energía corresponden a la operación propia.

- En 2024, adquirimos un total de 5.605.029 tCO<sub>2</sub>eq en créditos de carbono, demostrando nuestro compromiso con la reducción efectiva de emisiones de nuestros clientes y la promoción de prácticas sostenibles en consonancia con los objetivos climáticos globales.
- Nuestros proyectos beneficiaron a comunidades de resguardos indígenas ubicadas en zonas con altos índices de biodiversidad y endemismo. La mayoría de estos proyectos se enfocaron en implementar estrategias integrales, buscando mejorar la calidad de vida de las personas del resguardo, preservar sus usos y costumbres, mejorar la seguridad alimentaria y la calidad de vida en general. Además, fortalecimos el monitoreo e identificación de especies a nivel territorial.

## ECOEficiencia OPERATIVA

**(3-3).** La ecoeficiencia operativa se integra a nuestro compromiso con la sostenibilidad. Buscamos minimizar el uso de recursos e insumos, promoviendo la adopción de iniciativas de economía circular y logística inversa en nuestras operaciones. Este compromiso nos permite optimizar nuestra eficiencia, mitigando impactos ambientales sobre la biodiversidad, los cuerpos de agua y los ecosistemas, mediante una gestión responsable de residuos y materiales. De esta manera, fortalecemos nuestro desempeño ambiental, generando valor compartido en beneficio de nuestros grupos de interés.

En un mundo que demanda acciones concretas frente a los desafíos ambientales, en Terpel nos enfocamos en liderar transformaciones operativas que impulsen la protección ambiental y la sostenibilidad a lo largo de nuestra cadena de valor. Estas iniciativas generan beneficios tangibles para nuestros aliados, comunidades y clientes, quienes encuentran en nosotros un socio comprometido con la incorporación de soluciones sostenibles a problemáticas globales.

**(306-2).** Guiados por esta visión, en 2024 desarrollamos las siguientes iniciativas que materializan el compromiso en nuestras unidades de negocio en el ámbito de la economía circular y la gestión responsable de residuos:

- Definimos la estrategia de envases y empaques aplicable a nuestro negocio de Lubricantes.
- Avanzamos en el diagnóstico de nuestra gestión de residuos con un tercero experto, aplicable a tiendas de conveniencia y centros de lubricación, con el fin de formular un plan de logística inversa en la recolección de residuos que nos permitiera aumentar la cobertura en la recolección y aprovechamiento del 100% de los residuos generados por estos negocios.

- Continuamos la implementación en todos nuestros centros de trabajo operativos del programa de gestión de residuos que incluye las actividades a implementar para dar un adecuado manejo a los residuos generados evitando los impactos al medio ambiente, asegurando su adecuada disposición final.
- Mantuvimos el control mensual de la generación de residuos peligrosos y ordinarios por centro de trabajo, lo que nos permite establecer planes de acción y metas retadoras de disminución en la generación.
- Incluimos los temas de biodiversidad dentro de la reinducción corporativa.
- Brindamos capacitaciones al personal sobre actualización normativa y los lineamientos para implementar el plan de gestión integral de residuos, acompañado de inspecciones periódicas para asegurar su cumplimiento.
- Implementamos el programa de gestión responsable de residuos peligrosos con la red Afiliada, con el fin de promover la disposición adecuada de residuos peligrosos generados durante la operación contribuyendo a la prevención de impactos ambientales, a través de capacitaciones por experto en el manejo de residuos y aceite usado, así como las buenas prácticas operacionales para asegurar su adecuada disposición final.
- Implementamos el programa de Basura Cero para los centros de trabajo de Fabrica de Lubricantes y CIT.

## **Economía circular**

En Terpel estamos comprometidos con los principios de la economía circular, reconociendo que la gestión adecuada de los residuos y la maximización del ciclo de vida de los materiales son esenciales para alcanzar nuestras metas ambientales. Nuestras iniciativas buscan reducir el impacto ambiental mediante la reutilización, reciclaje y recuperación de materiales en todas nuestras operaciones. Desde la optimización de recursos en los procesos de producción hasta la implementación de programas de recuperación y reutilización de envases, trabajamos para promover un ciclo de vida más sostenible y eficiente de nuestros productos, contribuyendo así a la conservación de los recursos naturales y a la reducción de residuos.

## **Nuestra gestión en el negocio de lubricantes**

### **Lanzamos nuestra estrategia de envases y empaques de Lubricantes**

En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la gestión de residuos, desarrollamos una estrategia integral para los envases y empaques de lubricantes basada en los principios de las 9R<sup>100</sup>, buscando así maximizar la eficiencia en el uso de recursos y reducir el impacto ambiental a lo largo del ciclo de vida de nuestros productos. Esta estrategia se fundamenta en tres pilares:

---

<sup>100</sup> Repensar, Reutilizar, Reparar, Restaurar, Remanufacturar, Reducir, Re-proponer, Reciclar y Recuperar.

1. **El rediseño responsable, materiales sostenibles y la promoción del ecodiseño:** Integramos materiales reciclados en nuestros envases y empaques, optimizando el uso de plásticos, metales y cartón para reducir el consumo de recursos vírgenes. Incorporamos plástico reciclado posconsumo (PCR) en envases plásticos, material recuperado en envases metálicos y fibra reciclada en empaques de cartón. Además, implementamos etiquetas In-Mold Labeling (IML) para mejorar la reciclabilidad de los envases plásticos.
2. **La reutilización hacia una economía circular:** impulsamos iniciativas como el uso de envases reutilizables en programas como graneles de Green Pass, que minimizan el consumo de plásticos de un solo uso y fomentan la logística inversa para prolongar la vida útil de materiales como estibas de madera.
3. **Reciclaje y educación para un futuro sostenible:** Fomentamos la recolección de envases posconsumo a través del programa Green Pass, reincorporándolos a la cadena productiva para reducir el impacto ambiental. Además, promovemos la educación con certificaciones en PDV Lubricación Sostenible y aplicamos el estándar Zero Waste en nuestras operaciones, garantizando una manufactura más sostenible.

#### **Green Pass: nuestro programa de lubricación sostenible:**

En sintonía con la responsabilidad extendida que tenemos como productores, implementamos el programa **Green Pass**, enfocado a la recolección de envases y empaques en el negocio de Lubricantes. De esta forma, maximizamos la recuperación de materiales, permitiendo su reintegración en nuevos ciclos de producción.

A través de Green Pass, promovemos la economía circular de manera eficiente y sostenible a través de **tres iniciativas:**

1. **Recolección, reciclaje y transformación de envases:** realizamos la recolección de envases de lubricantes de post consumo en los PDV participantes del programa. Estos envases recolectados se someten a un proceso de lavado y transformación, lo que posibilita la reutilización del material, como el polietileno, recuperado en diversas aplicaciones. Al cierre del año logramos recolectar 41,2 ton de envases.
2. **Certificación de los PDV:** este programa, en alianza con un ente verificador reconoce a los puntos de venta que sobresalen por implementar las mejores prácticas en el manejo de lubricantes, brindar un servicio excepcional al cliente y gestionar de manera adecuada los residuos aprovechables y peligrosos. En la actualidad contamos con 305 PDV inscritos y 144 activos.
3. **Venta a granel:** implementamos una estrategia innovadora para la venta de lubricantes a granel, por medio de un tanque de 150 galones en PDV, asegurando la integridad del producto, ofreciendo un buen servicio y reduciendo el impacto ambiental al evitar el uso de envases plásticos.

Conoce más sobre Greenpass [aquí](#)

### **Gestión de Envases y Empaques:**

Durante el año de reporte, logramos avances importantes en la optimización de envases y empaques de lubricantes: rediseñamos nuestros envases plásticos, incorporando materiales reciclados posconsumo (PCR), lo que permitió reducir el uso de materias primas vírgenes y disminuir nuestra huella ambiental. Además, realizamos pruebas piloto con tambores reacondicionados en las líneas de llenado, asegurando su calidad, limpieza y seguridad. Los resultados positivos de estas pruebas nos preparan para implementar su uso regular en 2025, consolidando un modelo sostenible basado en la reutilización eficiente de recursos y la minimización de residuos industriales.

### **Recuperación de aceite usado:**

Como miembros del Fondo de Aceites Usados (FAU) de la Asociación Colombiana de Petróleo (ACP), reforzamos nuestro compromiso con la gestión responsable del aceite usado en Colombia. En colaboración con otras empresas y autoridades ambientales, promovimos prácticas adecuadas para su manejo, recolección y aprovechamiento. En el 2024, logramos recuperar 15.362 galones de aceite usado mediante operadores avalados por el FAU.

### **Reacondicionamiento de tambores metálicos:**

Reconociendo la importancia de minimizar los residuos peligrosos y contribuir a la gestión responsable de los materiales, implementamos la devolución de tambores metálicos en nuestra Fábrica de Lubricantes. Estos tambores son reciclados, lo que reduce significativamente la cantidad de residuos peligrosos generados, contribuye a la conservación de recursos y a la reducción de la huella ambiental asociada a la fabricación de nuevos envases.

### **Reparación y reutilización de estibas:**

Implementamos un programa de logística inversa en la Fábrica de Lubricantes, enfocado en la reparación y reutilización de estibas. Esta iniciativa no solo reduce la generación de residuos, sino que también contribuye a la prevención de la deforestación al prolongar la vida útil de estos elementos y disminuir la demanda de madera virgen.

### **Separación en la fuente:**

Promovemos la separación en la fuente en las zonas de trabajo a través de la instalación de puntos de recolección, cumpliendo las regulaciones existentes para tal fin.

La implementación de estas iniciativas se logra gracias al compromiso y cambio de cultura de nuestros trabajadores en cuanto a la gestión de residuos y materiales. Para fomentar este

cambio, desarrollamos programas de capacitación en gestión de residuos, enfocados en las prácticas más sostenibles bajo el enfoque de *Zero Net Waste* (Basura Cero). Estos programas combinan conceptos básicos, como la clasificación de residuos y la jerarquía de gestión, con actividades prácticas, como la separación en la fuente y el manejo seguro de residuos peligrosos, asegurando así su correcta aplicación. Además, hemos instruido sobre las leyes y normativas vigentes para promover su cumplimiento en todas las actividades laborales.

Para reforzar estos conocimientos, empleamos herramientas como guías, videos y juegos prácticos, garantizando una comprensión integral y su aplicación en las actividades diarias, incluyendo a nuestros contratistas para alinear sus prácticas con nuestros estándares organizacionales. De esta manera fomentamos una cultura de sostenibilidad orientada a minimizar los residuos enviados a rellenos sanitarios avanzando hacia la apropiación de estos conocimientos.

### **Nuestra gestión en tiendas de conveniencia**

#### **Reducción ambiciosa del uso de plástico en tiendas Altoque:**

##### **Reducción del uso de plástico en materiales de empaques de alimentos**

Nos propusimos la meta de reducir el 95% del plástico utilizado en los materiales de empaques de alimentos en nuestras tiendas de Altoque para el año 2025. Además, para el año 2030, nuestra aspiración es eliminar completamente el uso de plástico en estos empaques, adoptando soluciones innovadoras y eco amigables que marquen la pauta en la industria de las tiendas de conveniencia.

**Botellas de Agua Madre Altoque con materia prima reciclada:** establecimos metas específicas para la fabricación de las botellas de Agua Madre Altoque, nuestra agua de marca propia, utilizando materia prima reciclada. Esta iniciativa busca reducir la demanda de recursos vírgenes y disminuir la cantidad de residuos plásticos, contribuyendo así a la construcción de un modelo de negocio más sostenible y responsable. **(301-2)**. Nuestro objetivo era alcanzar un 50% de contenido de materia prima reciclada en estas botellas para el año 2025, el cual logramos durante este año. Es por esto por lo que definimos una meta nueva volante de llegar al 60% el próximo año. De cara al futuro nos propusimos un objetivo aún más ambicioso: lograr un 90% de contenido de materia prima reciclada en estas botellas para el año 2030, demostrando nuestro compromiso continuo con la innovación y la adopción de prácticas sostenibles.

#### **Compromiso con la reducción de la pérdida y desperdicio de alimentos en tiendas Altoque:**

En Terpel, reconocemos el impacto negativo que la pérdida y desperdicio de alimentos pueden tener en la lucha contra el hambre, la seguridad alimentaria, los usos del suelo y la gestión de residuos. En este sentido, nos hemos comprometido a minimizar las mermas, especialmente desde nuestras tiendas de conveniencia Altoque, con el objetivo de mantenerlas por debajo del 1,5% sobre el total de la venta neta. El objetivo es reducir los impactos ambientales y aumentar la eficiencia en el gasto en la producción de alimentos que no se comercializan.

Internamente contamos con procedimientos para reducir el volumen total de desperdicio mediante un riguroso control de inventarios, pedidos y producción. Durante el 2024, mantuvimos la alianza con *EatCloud* y ABACO, consolidando nuestro compromiso para reducir la cantidad de residuos alimenticios que anteriormente se destinaba a rellenos sanitarios. Por medio del control de bajas en nuestras tiendas Altoque, tenemos la posibilidad de identificar y cuantificar la merma de manera precisa. Aprovechando la tecnología desarrollada por *EatCloud*, podemos establecer conexiones directas con fundaciones y organizaciones sociales locales receptoras de estos alimentos.

Nuestros resultados en 2024 para prevenir la pérdida y desperdicio de alimentos:

- Vinculamos a 52 tiendas activas que corresponden al 100% de tiendas ubicadas zonas urbanas.
- Llegamos a 45 fundaciones beneficiadas, entregando el equivalente a 6.176 platos de comida y 176.701 personas atendidas.
- Rescatamos 2.594 kg a través de *Eatcloud* y 533kg gestionados por el consultor WERO, para un total de 3.127kg entregados, equivalentes a más de COP 37 MM.
- Logramos un 250% de incremento de las donaciones de alimentos realizadas con respecto al 2023.

Esta gestión nos ha permitido canalizar nuestros excedentes alimentarios hacia estas entidades antes de que pierdan las condiciones de calidad e inocuidad necesarias para el consumo humano. De esta manera, además de reducir la pérdida y desperdicio de alimentos, contribuimos también a combatir la inseguridad alimentaria y generamos un impacto social positivo en nuestras comunidades. Nuestro desafío para el 2025 será gestionar los residuos alimentarios en las tiendas de carretera.

Indicador de resultado	2022	2023	2024
Peso total de la pérdida de alimentos y desperdicios (ton)	16.759	10.557	9.360
Peso total de los volúmenes de pérdida y desperdicio de alimentos utilizados para propósitos alternativos	14	1.252	3.127
Peso total desechado	16.745	9.305	6.233
Cobertura de los programas	5,7%	31%	34%

### Principales cifras de nuestra gestión

(306-1). Los posibles impactos ambientales asociados a los residuos generados incluyen contaminación del suelo, contaminación del agua y alteración del paisaje cuando no se

gestionan adecuadamente. En todos nuestros centros de trabajo operativos, implementamos un programa de gestión de residuos que detalla las acciones necesarias para un manejo adecuado, evitando impactos ambientales y garantizando su adecuada disposición. Ofrecemos capacitaciones periódicas al personal sobre las normativas vigentes y las directrices para la implementación del plan integral de gestión de residuos. Además, llevamos a cabo inspecciones regulares en los centros de trabajo para asegurar el cumplimiento de las actividades definidas.

<b>(306-3) Peso total de los residuos generados</b>	<b>Toneladas</b>
Peso total del residuo peligroso	10.476,5
Peso total del residuo no peligroso	568,2
<b>Total de residuos generados</b>	<b>11.044,7</b>

<b>(306-5) Residuos destinados a eliminación (T)</b>		
<b>Destino</b>	<b>Residuos peligrosos</b>	<b>Residuos no peligrosos</b>
Incineración (con recuperación energética)	15,1	0
Traslado a un vertedero	104,7	560,9
Otras opciones de eliminación	9.701,5 <sup>1012</sup>	0
Almacenado por terceros para eliminación	508,57	0
<b>Total</b>	<b>10.330</b>	<b>560,9</b>
<b>(306-4) Residuos no destinados a eliminación (T)</b>		
<b>(SASB EM-RM-150a.1) Cantidad de residuos peligrosos generados, porcentaje reciclado</b>		
<b>Operaciones de valorización</b>	<b>Residuos peligrosos</b>	<b>Residuos no peligrosos</b>
Reutilización	8.857,1 <sup>102</sup>	0
Reciclaje	35,8 <sup>103</sup>	4,2
Otras operaciones de valorización	146,5	3,1
<b>Total</b>	<b>146,5</b>	<b>7,36</b>
<b>Total de residuos</b>	<b>1.0476,5</b>	<b>568,2</b>

**(306-1).** Generamos residuos en las actividades operativas y domésticas. Dado que nuestro principal insumo es el hidrocarburo, generamos residuos peligrosos (RESPEL) durante tareas de mantenimiento de sistemas de tratamiento de aguas residuales, válvulas, bombas, cambio de filtros en aviación y EDS y lavado de tanques. Por otro lado, actividades cotidianas como la

<sup>101</sup> Biorremediación, posconsumo, tratamiento biológico, tratamiento fisicoquímico

<sup>102</sup> Reutilización de tambores, estibas en la fábrica de lubricantes y de envases en el CIT. Datos no incluidos en el total de residuos peligrosos generados, dado que fueron reutilizados.

<sup>103</sup> Datos de las cantidades recolectadas en el programa de green pass el cual no se incluye en el dato total de residuos peligrosos generados de manera directa por Terpel, dado que el programa recolecta residuos de clientes y no solo de la operación directa de Terpel.

limpieza de pisos, poda y consumo de alimentos generan residuos no peligrosos, los cuales manejamos desde su separación en la fuente hasta su adecuada disposición final.

Para controlar y mitigar los impactos ambientales asociados con la generación de estos residuos, contamos con un programa de gestión que describe las actividades necesarias para su manejo adecuado. Periódicamente, capacitamos a nuestro personal sobre actualizaciones normativas y lineamientos del plan de gestión integral de residuos, y realizamos inspecciones por expertos para asegurar el cumplimiento de las actividades definidas. De esta manera, garantizamos la sostenibilidad de nuestras operaciones y el cumplimiento de las normativas ambientales aplicables en todos nuestros centros de trabajo.

Las actividades en las que se genera la mayor cantidad de estos residuos son:

1. Producción, venta y distribución de Lubricantes.
2. Actividades de mantenimiento como lavado de tanques, lavado de trampas de grasas, separadores API/ CPI, mantenimiento de equipos en plantas, EDS, fabrica y aviación.
3. Operación de las tiendas de conveniencia y Ziclos (lavado de vehículos).
4. Manejo del combustible.

Total de residuos generados - en tiendas de Conveniencia (kg)	2023	2024
Cartón	40.922	63.839
Madera	0	0
Metal	0	0
Orgánicos	10.557	9.360
Papel	0	0
Plástico	8.323	10.164
Tetrapack	0	0
Vidrio	0	0
Otro	0	0

(RT-CH-410a.1) Nuestro compromiso con la ecoeficiencia se extiende más allá de nuestras operaciones y la llevamos también a nuestros productos. En el negocio de Lubricantes contamos con 41 referencias de productos diseñados para aumentar la eficiencia en su etapa de uso. Estas referencias han generado ingresos por COP 94.688.9 MM

### Gestión del recurso hídrico

En Terpel, implementamos medidas integrales destinadas a garantizar el uso eficiente y la conservación del recurso hídrico en todos nuestros centros de trabajo. Nuestro compromiso se refleja en la fijación de metas de ahorro por centro de trabajo directamente relacionadas con el consumo de agua, mediante la recolección y utilización de aguas lluvia, así como la reutilización de aguas residuales tratadas para el riego en jardines.

Para optimizar el uso de este recurso natural, desarrollamos un programa de ahorro y consumo eficiente de agua, que abarca desde la identificación de puntos de consumo hasta la implementación de prácticas para el uso eficiente del agua. Este programa incluye la medición mensual del consumo y la implementación de controles mensuales destinados a la detección y corrección de fugas o pérdidas, garantizando así su uso eficiente en todas las fases de nuestras operaciones.

**(303-1)** El agua que consumimos proviene de diversas fuentes como aguas subterráneas, superficiales, acueducto, compras a terceros y captación de aguas lluvias. Estas fuentes son utilizadas para el consumo doméstico, en actividades como el uso en baños, lavados y procesos de limpieza. Los vertimientos resultantes son canalizados hacia alcantarillados municipales, suelo y/o cuerpos de agua superficiales, dependiendo de la naturaleza del caso. Los impactos relacionados con el agua están relacionados con el consumo directo de agua en los centros operativos y administrativos para actividades como preparación de alimentos, uso de baterías sanitarias y lavamanos, limpieza de áreas comunes y mantenimiento de jardines.

**(303-2)** Previo a cualquier vertimiento, nos aseguramos de que cumpla con los estándares establecidos por la entidad ambiental correspondiente. Nos regimos por las normas ambientales aplicables que regulan la calidad del agua que debe ser vertida en cuerpos de agua, suelo y alcantarillado. Garantizamos que nuestros lugares de operación cuenten con los permisos necesarios para realizar dichas descargas, y mantenemos un estricto cumplimiento de las normativas ambientales incorporando procedimientos específicos en nuestro Manual de Gestión Ambiental.

Estos lineamientos brindan pautas claras para el control y tratamiento de vertimientos, asegurando la transparencia y sostenibilidad en todas nuestras prácticas relacionadas con el recurso hídrico. De esta manera, todos nuestros sitios están cubiertos por las normativas ambientales nacionales en materia de vertimientos.

<b>(303-3) Extracción de agua por fuente (MI)</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Agua dulce superficial	99	7,6	19,7	6,5
Agua subterránea dulce	46	38,7	34,3	47,6
Proveniente de suministros de municipales (o de otros servicios de agua)	445,4	513,6	408,2	395

**(303-5)** En 2024 nuestro consumo total de agua fue de 449,2 MI.

### **Biodiversidad y protección de los ecosistemas**

En Terpel operamos buscando siempre proteger la biodiversidad en los entornos de cada centro operativo, comprometiendo a nuestra equipo en la identificación de zonas con alto valor para la biodiversidad. Nuestra política de SSAC guía cada una de nuestras acciones, asegurando que

nuestras operaciones y las de nuestra cadena de valor estén alineadas con estándares nacionales e internacionales para la conservación de ecosistemas. Aplicamos la jerarquía de mitigación la cual es evitar, reducir y, cuando sea necesario, compensar los impactos ambientales en áreas donde se presente intervención. Este compromiso se extiende a nuestros trabajadores directos e indirectos, procesos, productos, servicios y todas las unidades de negocio, abarcando también a contratistas, subcontratistas, clientes y visitantes.

Nuestro compromiso con la protección de la biodiversidad se extiende a todas nuestras líneas de negocio. Adoptamos prácticas destinadas a evitar impactos negativos y contribuir a la conservación y restauración de la biodiversidad en las áreas donde operamos.

### **Compromiso con la Biodiversidad y la No deforestación**

En Terpel operamos buscando siempre proteger la biodiversidad en los entornos de cada centro operativo, comprometiendo a nuestra cadena en la identificación de zonas con alto valor para la biodiversidad. Nuestra política de SSAC guía cada una de nuestras acciones, asegurando que nuestras operaciones y las de nuestra cadena de valor estén alineadas con estándares nacionales e internacionales para la conservación de ecosistemas. Aplicamos la jerarquía de mitigación para evitar, reducir y, cuando sea necesario, compensar los impactos ambientales en áreas de alto valor para la biodiversidad. Este compromiso se extiende a nuestros trabajadores directos e indirectos, procesos, productos, servicios y todas las unidades de negocio, abarcando también a contratistas, subcontratistas, clientes y visitantes.

A través de esta política nos hemos comprometido a no deforestar, preservando la vegetación existente en los centros operativos y donde se deba intervenir, compensar los aprovechamientos forestales de acuerdo con lo determinado por las autoridades ambientales.

Reconocemos la importancia de mantener un diálogo constante con nuestros grupos de interés, integrando sus perspectivas en nuestras acciones en materia de biodiversidad. Nuestra política, avalada por la Junta Directiva, exige a todos los actores de nuestra cadena de valor evitar actividades cerca de áreas sensibles y trabajar colectivamente para proteger el entorno natural. Este enfoque refleja nuestra visión de operar de manera sostenible y ética, contribuyendo activamente al bienestar del planeta y las comunidades.

**(304-1)** Contamos con 185 centros de trabajo que no se encuentran ubicados en áreas protegidas y estamos en proceso de clasificación de los demás centros.

### **Alineación con los principios de TNFD**

En coherencia con nuestro compromiso con la gestión responsable de los impactos en la biodiversidad, seguimos avanzando hacia estándares más rigurosos que nos permitan fortalecer nuestra contribución a la preservación del entorno natural. Para ello, estamos

evaluando y adoptando nuevas metodologías, marcos y estándares emergentes, como los principios del Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD).

El TNFD, similar al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), ofrece un marco global para identificar, evaluar y divulgar riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza. Este enfoque estructurado nos ayuda a gestionar de manera más efectiva los riesgos asociados con la pérdida de biodiversidad, alineando nuestras prácticas con las expectativas de sostenibilidad y transparencia.

Realizamos análisis sobre los impactos de nuestras operaciones sobre la biodiversidad. Este trabajo nos permite comprender mejor los riesgos asociados de nuestras actividades que pueden afectar la biodiversidad, definir los controles de estos riesgos e impactos identificados y desarrollar estrategias de mitigación, impulsando la conservación y regeneración de los ecosistemas en los territorios donde operamos. Se inició con la formulación de los lineamientos básicos del manejo de biodiversidad en situaciones especiales o de emergencia en 10 de nuestros centros operativos.

### **Gestión de riesgos para la biodiversidad**

El riesgo para la biodiversidad forma parte integral de nuestro proceso de identificación de aspectos e impactos ambientales, en nuestros centros de trabajo.

Este enfoque nos permite formular lineamientos específicos para la gestión de la biodiversidad inicialmente en 10 de nuestros principales centros operativos, particularmente en situaciones especiales o de emergencia. Con estas directrices, aseguramos una respuesta estructurada que priorizará la protección de las especies presentes en nuestras áreas de operación, fortaleciendo nuestra capacidad para prevenir y mitigar impactos negativos.

Para garantizar la efectividad de este proceso, se incorporó en la inducción corporativa los temas de biodiversidad y se emitieron boletines con sensibilización en esta temática.

**(304-3).** A partir de estos análisis hemos identificado impactos directos e indirectos en la biodiversidad asociados a nuestras operaciones, destacando dos aspectos: el primero es la posible alteración o desplazamiento de especies debido a la construcción de nueva infraestructura, lo que resalta la importancia de planificar y ejecutar nuestras actividades con un enfoque en la protección del entorno natural. El segundo es la alteración de ecosistemas en situaciones de emergencia, como posibles derrames que afecten recursos naturales como el suelo o el agua.

**(304-2).** Así mismo, dentro de nuestros centros operativos hemos conservado 208,2 hectáreas de bosques en distintas ubicaciones estratégicas. Estas áreas, como las plantas Fortuna (7 ha), Baranoa (85 ha), Pintada (1,2 ha), Inírida (1,5 ha), Carreño (1,8 ha), Apiay (1,7 ha), San José (2 ha), y las EDS Dagota (100 ha) y Dagota II (8 ha), se mantienen con flora y fauna intactas, libres de intervención.

**(304-4).** Además, según información recopilada por un proveedor especializado, hemos identificado en el área de influencia directa de 10 centros de trabajo, 5.287 especies de fauna silvestre, correspondiente a 12 clases y que de acuerdo con la clasificación de la Lista Roja de la IUCN se tiene lo siguiente:

<b>LC (Preocupación menor)</b>	<b>5.117</b>	<b>97%</b>
<b>NT (Casi amenazada)</b>	<b>66</b>	<b>1%</b>
<b>VU (Vulnerable)</b>	<b>77</b>	<b>1%</b>
<b>EN (En peligro)</b>	<b>22</b>	<b>0,4%</b>
<b>CR (En peligro crítico)</b>	<b>5</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total general</b>	<b>5.287</b>	<b>100%</b>

El anterior análisis inició con la información primaria capturada por la Organización Terpel S.A. para dos centros de trabajo y con la revisión de información secundaria de las especies de fauna reportadas para cada una de las áreas geográficas definidas en el alcance realizado por un tercero experto. Cabe señalar, que estos listados consideran avistamientos en las zonas de interés o en los municipios donde se ubican los Centros de Trabajo, no directamente de las instalaciones.

Durante nuestro análisis, identificamos una amplia variedad de fauna silvestre en las áreas de influencia de estos centro de trabajo. Observamos que los insectos eran la clase más abundante, seguidos de las aves y los mamíferos. Identificamos también una cantidad considerable de especies de anfibios y reptiles, aunque en menor proporción y también se identificó la presencia de artrópodos como arañas y crustáceos como cangrejos.

Con esta identificación en 2024 definimos los pasos que se deben realizar al tener un contacto con estas especies en nuestros centros operativos, las medidas y el protocolo de manejo y notificación para su rescate caso de ser necesario. Durante 2025 socializaremos esta información a cada centro de trabajo y empezaremos a definir las acciones de conservación que nos permitan seguir haciéndonos cargo de la protección de ecosistemas valiosos cercanos a nuestra operación, asegurando que nuestra presencia no impacte en su existencia y bienestar.

### **Prevención de derrames**

Tenemos un alto compromiso con la prevención de derrames. Adoptamos un enfoque integral que abarca cuatro estrategias principales:

1. **Capacitación:** implementamos programas de capacitación específicos para nuestro personal, asegurando su preparación y concientización en la prevención de derrames.

Estas sesiones abarcan temas como el manejo seguro de sustancias, la identificación de riesgos potenciales en diversas operaciones y las mejores prácticas para evitar derrames.

2. **Actualización de procedimientos operacionales:** mantenemos nuestros procedimientos operacionales relacionados con el manejo de sustancias peligrosas y la prevención de derrames actualizados y sujetos a revisiones periódicas. Esta constante actualización garantiza que nuestros equipos estén al tanto de los protocolos y las mejores prácticas en todas las áreas críticas.
3. **Simulacros y capacidades de respuesta:** realizamos simulacros periódicos con diversos escenarios de derrames para evaluar y mejorar nuestra capacidad de respuesta en situaciones de emergencia. Nuestros equipos practican la aplicación de procedimientos operativos y mejoran la coordinación en tiempo real. Además, contamos con brigadas de emergencia capacitadas específicamente para responder a derrames, quienes reciben formación detallada en el uso de equipos de contención, técnicas de control de derrames y la coordinación con otros servicios de emergencia.
4. **Evaluación continua de riesgos y medidas preventivas:** la evaluación continua de riesgos es una parte integral de nuestro enfoque. Realizamos evaluaciones periódicas para identificar posibles puntos críticos y, basándonos en los resultados de estas evaluaciones, implementamos medidas preventivas. Utilizamos sensores de nivel para monitorear y detectar posibles sobrellenos en tanques, y construimos diques de contención alrededor de los tanques de almacenamiento de producto para contener posibles derrames. Asimismo ubicamos en puntos críticos kits de derrames para garantizar una contención, recolección y atención inmediata de cualquier derrame y se lleva un control de inventarios para detectar de manera oportuna las pérdidas de producto

De esta manera, garantizamos operaciones seguras tanto para las personas como para el medio ambiente. Nuestro compromiso constante con la mejora continua en la preparación y respuesta ante incidentes refleja nuestro enfoque proactivo para minimizar impactos, riesgos y mantener la seguridad en todas nuestras operaciones.

### **Eventos de derrames**

Durante el 2024 presentamos ocho eventos de derrames mayores a un barril que llegaron al medio ambiente, en los que se derramó gasolina corriente, diésel y Jet A1. El volumen derramado fue de 489,3 barriles, equivalentes a 20.550,2 galones.

Cuatro de los eventos presentados ocurrieron durante el transporte de combustible, tres en EDS y uno en industria con afectación de suelo y agua superficial y subterránea.

Como principales medidas de remediación se dispusieron las siguientes:

- Respuesta inmediata del evento con la activación de los planes de contingencias.
- Reparaciones locativas inmediatas de los elementos y/o equipos involucrados en el evento.
- Desarrollo de los procesos de evaluación ambiental y de remediación a aguas subterráneas y suelo.
- Refuerzo y mejoras en controles y procedimientos
- Divulgación de las lecciones aprendidas.

## NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS

### DIVERSIDAD, EQUIDAD Y TALENTO HUMANO

(3-3). En Terpel, las personas son un pilar fundamental de nuestra estrategia y decisiones. Nos enfocamos arduamente en crear condiciones laborales que promuevan el bienestar y el desarrollo integral de nuestros equipos. Fomentamos un entorno comprometido e inclusivo, en el que cada individuo pueda potencializarse y contribuir al éxito colectivo.

En nuestra organización, fomentamos activamente una cultura que se fundamenta en el respeto a la diversidad, la inclusión y en la promoción del crecimiento del talento, priorizando a nuestra gente en cada una de las decisiones que tomamos. Este compromiso se materializa en un enfoque integral hacia el bienestar y desarrollo de nuestros más de 5.500 empleados en Terpel y sus compañías filiales y subsidiarias. Nos esforzamos por generar entornos de trabajo que sean seguros, saludables, equitativos, diversos y productivos.

En Terpel, seguimos impulsando proyectos clave que fortalecen nuestra Organización y nos preparan para los desafíos del futuro. Desde la modernización tecnológica hasta la consolidación de programas estratégicos y la creación de nuevos canales de comunicación interna, cada iniciativa refleja nuestro compromiso por conectar, desarrollar y proteger a nuestra gente, mientras construimos una Organización más sólida, eficiente y atractiva para nuestros empleados actuales y futuros.

#### Nuestra gestión 2024 Organización Terpel Colombia

##### (2-7). Talento Terpel<sup>104105</sup>

<b>Total empleados</b>	<b>2.023</b>	<b>2.024</b>	<b>variación</b>
------------------------	--------------	--------------	------------------

<sup>104</sup>No incluye países, filiales, Masser, ni Fundación Terpel. Tampoco incluye empleados temporales.

<sup>105</sup>La recopilación de datos de la planta de empleados la realizamos a través de las hojas de vida que se encuentran registradas en la carpeta de cada empleado en la herramienta de SuccessFactors – Gente-. El uso de estos datos se realiza con el consentimiento informado en virtud de la Ley de Habeas Data.

<b>Hombres</b>	1.026	1.044	2%
<b>Mujeres</b>	529	545	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1.555</b>	<b>1.589</b>	<b>2%</b>

(2-7).

Empleados por tipo de contrato	Género		total
	Hombres	Mujeres	
Contrato a plazo indefinido	Hombres	962	1.486
	Mujeres	524	
Contrato a plazo fijo <sup>106</sup>	Hombres	81	102
	Mujeres	21	
Contrato por obra o labor	Hombres	1	1
	Mujeres	-	
TOTAL	Hombres	1.044	1.589
	Mujeres	545	

Género	a tiempo completo	a tiempo parcial
Hombres	1.044	-
Mujeres	544	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.588</b>	<b>1</b>
<b>1.589</b>		

### Empleados temporales

Género	total
Hombres	22
Mujeres	12
<b>Total</b>	<b>34</b>

### Diversidad de edad y género

Empleados por edad	Menores de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Mayores de 70	Total
Hombres	124	416	323	162	19	-	1.044
Mujeres	90	218	175	60	2	-	545
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>634</b>	<b>498</b>	<b>222</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>1.589</b>

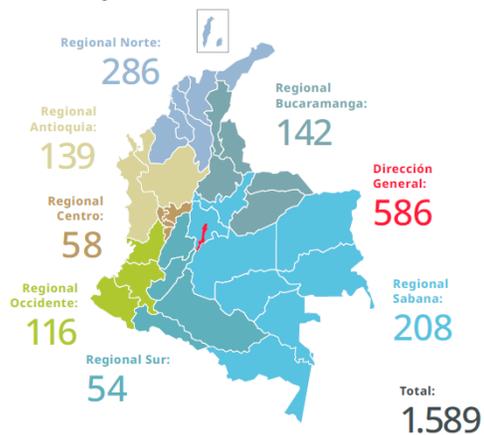
El 99% de nuestros empleados directos son Colombianos.

<sup>106</sup> Son los empleados 'temporales' bajo la definición del GRI en el indicador 2-7.

Empleados por categoría laboral	Total
Alta Dirección	11
Gerentes	32
Directores	81
Jefes/ Ejecutivos	287
Analistas/Supervisores	428
Técnicos/Asistentes	284
Operarios	466
<b>total</b>	<b>1.589</b>

## Nuestra presencia regional

Nuestra presencia regional



Empleados por región	total
Regional Norte	286
Regional Antioquia	139
Regional Centro	58
Regional Occidente	116
Regional Sabana	208
Regional Sur	54
Regional Bucaramanga	142
Dirección General	586
<b>TOTAL</b>	<b>1.589</b>

## Trabajadores de filiales y subsidiarias controladas por Organización Terpel S.A. y entidades sin ánimo de lucro

### 2-8. Trabajadores que no son empleados directos

Filiales	Total
Fundación Terpel	6
Terpel Energía	8
Terpel Exportaciones	3
Masser	2.768
<b>Total</b>	<b>2.785</b>

Conoce más sobre nuestras filiales, haciendo clic aquí.

### Permanencia, Retención e Incorporación: claves para la estabilidad organizacional

Contar con una planta laboral estable y con altos niveles de permanencia entre los empleados es un indicador clave de una Organización saludable y sostenible. La alta retención refleja el compromiso y la satisfacción de los empleados, garantiza la continuidad en los procesos y el aprovechamiento del conocimiento acumulado.

Al mismo tiempo, una estrategia efectiva de incorporación asegura que el talento nuevo se integre de manera fluida, aprendiendo de los empleados con mayor experiencia, mientras que las políticas de retención refuerzan la motivación y el sentido de pertenencia. Los empleados con más años en la compañía actúan como referentes culturales, promueven la transmisión de conocimientos y fortalecen la cohesión de los equipos, facilitando la adaptación de nuevos integrantes.

Este enfoque integral mejora la productividad, la innovación y el crecimiento profesional, posicionando a la Organización como un lugar atractivo para atraer, desarrollar y retener talento.

#### CP 3.1.4. Antigüedad en la Organización

Género	menos de 3 años	3-6 años	6-9 años	9 a 12 años	más de 12	Total
Hombres	298	221	96	112	317	1.044
Mujeres	159	112	37	66	171	544
<b>Total</b>	<b>457</b>	<b>332</b>	<b>133</b>	<b>178</b>	<b>488</b>	<b>1.589</b>

En Terpel, cerca del 30% de nuestro equipo lleva menos de tres años con nosotros, mientras que algo más del 30% ha estado aquí por más de 12 años. Valoramos enormemente contar con un

equipo estable, donde muchos, después de más de una década, continúan viendo a Terpel como un gran lugar para trabajar. Esto se convierte en una inspiración para quienes recién se integran a la organización, ayudándoles a adoptar nuestra cultura organizacional, nuestro compromiso con el desarrollo y crecimiento del país, y el deseo constante de ser grande entre los grandes.

En materia de incorporación, nos enfocamos en fortalecer los procesos para que sean justos, efectivos y alineados con nuestras metas estratégicas.

Estamos comprometidos con garantizar la equidad e igualdad en la presentación de candidatos, creando un proceso inclusivo y transparente para todos. Trabajamos por atraer y seleccionar el talento idóneo que cubra los requerimientos específicos de cada área, asegurando que cada nuevo integrante contribuya al éxito organizacional. Además, buscamos posicionarnos como una opción atractiva para el talento joven a nivel nacional, fortaleciendo nuestra capacidad de innovar y crecer. Aseguramos la transparencia de nuestros procesos a través de la divulgación de oportunidades laborales internamente, promoviendo el desarrollo y la movilidad dentro de nuestra organización.

#### 401-1. Total de nuevas contrataciones

Nuevas contrataciones por género	2024
Hombres	109
Mujeres	67
<b>Total</b>	<b>176</b>

Rangos de edad	Total nuevas contrataciones
menores de 30 años	82
Entre 30 y 50 años	91
mayores de 50 años	3
<b>Total</b>	<b>176</b>

#### Nuevas contrataciones por región

Regional	Ingresos
Regional Norte	14
Regional Sur	0
Regional Centro	1

Regional Occidente	7
Regional Sabana	34
Regional Antioquia	8
Regional Bucaramanga	10
Dirección General	102
<b>Total</b>	<b>176</b>

Tasa anual de nuevas contrataciones: 11%

Sabemos que contamos con un equipo de alto nivel profesional y humano que impulsa a nuestra organización con la mejor energía y nos permite posicionarnos como un gran lugar para trabajar. Por eso, damos prevalencia a que las vacantes abiertas para las diferentes posiciones de la organización sean cubiertas por talento Terpel. Durante 2024, el 44% de nuestras vacantes fueron ocupadas por personal interno.

La suma total destinada a contratación asociada a *Head Hunters* y sitios de trabajo, correspondió a COP 512 MM.

### Desvinculaciones laborales

Retiros por tipo <sup>107</sup>	Total
Despidos	54
Mutuo acuerdo	11
Renuncia	53
Jubilación	6
Fallecimiento	0
Otras razones	20
<b>Total</b>	<b>144</b>

Retiros por categoría laboral	Total
Alta Dirección	2
Gerentes	1
Directores	7
Jefes/ Ejecutivos	19
Analistas/Supervisores	55

<sup>107</sup> En el criterio "despidos" se incluyen las personas que no superaron los periodos de prueba definidos por la compañía, y en "otros", las terminaciones de contrato por vencimiento.

Técnicos/Asistentes	29
Operarios	31
<b>Total</b>	<b>144</b>

### (401-1). Retiros por edad y género

Rango de edades	Total de retiros	Tasa de rotación
Menores de 30 años	37	17,2%
Entre 31 y 50	95	8,3%
Mayores de 51	12	4,9%
<b>Total</b>	<b>144</b>	

GÉNERO	2023	2024	variación
Hombres	105	93	-11,4%
Mujeres	55	51	-7,3%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>144</b>	<b>-10,0%</b>

Retiros por región	Mujeres	Hombres	total
Regional Norte	4	11	15
Regional Antioquia	3	4	7
Regional Centro	3	2	5
Regional Occidente	2	15	17
Regional Sabana	5	15	20
Regional Sur	0	0	0
Regional Bucaramanga	3	8	11
Dirección General	31	38	69
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>93</b>	<b>144</b>
			<b>2024</b>
Total tasa anual de rotación voluntaria			3,3%
Tasa de rotación total			9,06%

Si bien no contamos con una tasa de rotación esperada, nos enfocamos en velar por que sea menor a la del año anterior.

Entender y analizar de primera mano el comportamiento de rotación de nuestro equipo, nos permite identificar tendencias, causa raíz de los retiros y establecer estrategias que nos permitan fidelizar aún más nuestro talento, promoviendo su crecimiento y desarrollo profesional y personal.

## Ser grande entre los grandes: impulsando el futuro profesional

En Terpel, estamos fortaleciendo nuestro **Programa de Talento Joven**, una iniciativa que apoya a los estudiantes en su crecimiento y desarrollo profesional. A través de la asignación de funciones y proyectos de mayor responsabilidad e impacto, ofrecemos una experiencia enriquecedora y oportunidades reales de carrera dentro de nuestra Organización.

Con este programa, buscamos posicionarnos como una empresa atractiva para los jóvenes que actualmente están en busca de oportunidades laborales y un lugar donde puedan proyectarse profesionalmente.

El programa, que comenzó en 2022, se ha optimizado con el tiempo y actualmente se desarrolla como piloto en Dirección General, lo que nos permite dar un completo seguimiento al proceso y maximizar su impacto.

A la fecha, hemos contratado a 15 Talentos Jóvenes, quienes forman parte de nuestros equipos. Este logro ha sido posible gracias al trabajo conjunto entre el equipo de incorporación y las instituciones educativas que han confiado en nosotros como aliados estratégicos.

Estamos convencidos de que este programa seguirá impulsando el crecimiento de los profesionales del futuro, al tiempo que enriquece el talento y la cultura de nuestra Organización.

Rotación de Practicantes	2024
No. de practicantes contratados respecto al total de practicantes	7
Total de practicantes	29

Tenemos un compromiso por ser una **marca empleadora** que despierte el interés en los jóvenes y nos permita ser percibidos como una empresa atractiva para trabajar y crecer.

Inspiramos a jóvenes de colegios y universidades para que consideren a Terpel en su futuro laboral a través del desarrollo de iniciativas como 'Verano Terpel', en la que invitamos a estudiantes de colegios y universidades a que vivan de primera mano la experiencia de ser parte de una Organización como la nuestra.

- Durante las tres ediciones de la iniciativa, contamos con 15 estudiantes de diferentes instituciones educativas, quienes nos compartieron sus ideas, preguntas y propuestas

para los procesos e iniciativas en las que los involucramos durante su tiempo con nosotros.

- Logramos 1.130 registros en nuestra base de estudiantes universitarios y realizamos 30 actividades de marca con universidades y colegios.
- Participamos en ferias universitarias, charlas y otros espacios de posicionamiento donde invitamos a voceros de la Organización a hablar sobre nuestros negocios, el enfoque ASG de la Compañía y los objetivos organizacionales con el propósito de incentivar el interés por la Organización, promoviendo afinidades con las nuevas generaciones.

## **Salario digno**

En Terpel, estamos comprometidos con ofrecer un salario digno, equitativo y competitivo que refleje el reconocimiento al valor de nuestros empleados y contribuya a su bienestar. Para lograrlo, contamos con un sistema de compensación diseñado de manera lógica y objetiva, que clasifica los cargos a través de comparaciones internas y escalas preestablecidas.

Buscamos mantenernos en la mediana del mercado, asegurando remuneraciones alineadas con las mejores prácticas laborales. Este enfoque garantiza una compensación justa y fortalece nuestra capacidad para atraer y retener el talento clave que necesitamos para cumplir con nuestra misión y alcanzar los objetivos estratégicos. Con este sistema, reafirmamos nuestro compromiso con la equidad salarial y el desarrollo de una cultura que valora y respalda a las personas que hacen posible el éxito de la Organización.

## **Relaciones Laborales: promovemos un entorno ético y justo**

Contar con políticas y procedimientos claros y efectivos para proteger a los empleados y garantizar espacios laborales seguros es fundamental para construir entornos de trabajo saludables y productivos. La prevención del acoso laboral y la discriminación es una prioridad para nuestra Organización, ya que estas conductas afectan la salud mental y emocional de nuestro equipo y minan la confianza, la cohesión y el desempeño.

Implementar medidas proactivas protege a nuestros empleados y refuerza una cultura organizacional basada en la inclusión, el respeto y la dignidad humana que fortalecen la reputación y la sostenibilidad a largo plazo.

Entendiendo la importancia de una acción oportuna y exhaustiva para brindar a nuestros empleados espacios y canales seguros que protejan su integridad, durante 2024, actualizamos la Política de Prevención de Acoso Sexual, en la cual fortalecimos el objetivo, alcance y los procedimientos alineados a la Ley 2365 de 2024. Esta política busca dar un alcance conjunto a los lineamientos en materia de relaciones laborales, como el Código de Conducta, la política de

Diversidad, Equidad e Inclusión, el Reglamento Interno y el Manual Anticorrupción y Ética Empresarial.

En nuestra organización, mantenemos un compromiso firme con la creación de un ambiente de trabajo seguro, respetuoso e inclusivo para todos. Para ello, establecemos las siguientes directrices en nuestras políticas:

- **Prohibición del acoso sexual:** Declaramos explícitamente que cualquier forma de acoso sexual está estrictamente prohibida en nuestra organización. Esto incluye comentarios inapropiados, conductas no deseadas, insinuaciones o cualquier otra acción que afecte la dignidad de nuestros colaboradores.
- **Prohibición del acoso laboral:** Rechazamos categóricamente cualquier tipo de acoso laboral, incluyendo intimidación, maltrato, hostigamiento o cualquier comportamiento que genere un ambiente laboral hostil o degradante.
- **Cero tolerancia frente a la discriminación:** No se tolerará ningún tipo de discriminación, ya sea por género, orientación sexual, raza, religión, discapacidad, edad, origen nacional, opiniones políticas u otros factores protegidos por la ley.
- **Formación obligatoria:** Todos los empleados recibirán formación periódica sobre discriminación y acoso en el lugar de trabajo. Este programa tiene como objetivo educar, sensibilizar y prevenir situaciones que atenten contra la integridad y el respeto mutuo.
- **Proceso de escalada definido:** Hemos implementado un proceso claro y accesible para informar de manera confidencial cualquier incidente de discriminación o acoso. Los empleados pueden reportar estas situaciones sin temor a represalias.
- **Medidas correctivas o disciplinarias:** En caso de confirmarse conductas discriminatorias o de acoso, se adoptarán medidas correctivas o disciplinarias proporcionales a la gravedad del caso, las cuales pueden incluir desde advertencias formales hasta la terminación del contrato laboral.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de garantizar un entorno laboral donde cada persona se sienta valorada, segura y respetada.

#### 406-1. Casos de discriminación

Durante el 2024 y de conformidad con la Ley 1010 del 2006, no tuvimos casos de discriminación al interior de la organización. No obstante, en caso de existir, contamos con mecanismos para que los empleados puedan conocer tanto las conductas existentes que pueden vulnerar sus derechos como las instancias para defenderlos. Conoce más de nuestros canales de denuncia y atención a vulneraciones de nuestro Código de Conducta, aquí.

Además de velar por espacios seguros para nuestros empleados, estamos convencidos de que la libertad de asociación permite el diálogo abierto y la definición de condiciones transparentes y equitativas para los empleados, garantizando que sus derechos, intereses y necesidades sean escuchados y atendidos de manera efectiva.

**(2-30).** En 2024, el 3,9% de los trabajadores de Terpel, equivalente a 63 empleados, fueron representados por un sindicato, distribuidos entre 57 hombres y 6 mujeres. Por otro lado, 1.481 trabajadores estuvieron cubiertos por convenios colectivos de trabajo, ya sea por pacto o convención colectiva (laudo).

Con respecto al derecho a la asociación colectiva, en 2023, se llevó a cabo una negociación que resultó en la firma del pacto colectivo. Sin embargo, en 2024, se inició un conflicto colectivo con el sindicato USO tras la presentación de un pliego de peticiones. Las negociaciones formales para resolver este conflicto se programaron para comenzar en 2025. Estas dinámicas reflejaron el enfoque de Terpel en los procesos de negociación colectiva y la gestión de las relaciones laborales en un marco de diálogo.

## **Conectando a nuestro equipo y fortaleciendo nuestra cultura**

### **Conexión y escucha activa**

Dentro de nuestras iniciativas anuales, la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, liderada por María José García, llevó a cabo las tradicionales '*giras por Colombia*'. El propósito de estas visitas es escuchar y compartir un día con los equipos de las diferentes regionales y centros de trabajo. Durante estas jornadas, se realizaron actividades diseñadas para fortalecer el sentido de pertenencia y fomentar el trabajo en equipo dentro de nuestra Organización. Continuaremos durante todo el 2025 visitando a nuestro equipo para estar cada vez más cerca, más conectados, abordando sus intereses, expectativas y preocupaciones.

'**En contacto con Óscar**': en cuanto a la comunicación con nuestros líderes, el presidente, Óscar Bravo, se reunió de manera bimensual con el equipo de Dirección General de forma presencial, mientras que las demás regionales, países y filiales, nos acompañaron vía streaming.

Estos encuentros abordaron temas de gran relevancia, tales como la gratitud, la marca personal, los objetivos de la compañía y el *accountability*, entre otros. En la mayoría de estos espacios, contamos con la participación de invitados especiales que compartieron sus conocimientos sobre temas actuales. A lo largo de 2024, se programaron siete sesiones, con una presencia de más de 800 participantes presenciales y más de 1000 participantes virtuales en cada sesión.

**Lanzamos Estación Terpel:** un nuevo canal de comunicación interna, que inspirada en la radio digital, fue diseñado especialmente para conectar e informar a nuestro equipo operativo y comercial que están en terreno, logrando mediante una forma dinámica y entretenida llegar a todo el equipo Terpel.

Con este proyecto, buscamos:

- Mantener al equipo operativo y comercial informado sobre la actualidad, el negocio y la cultura Terpel, evitando la desinformación y los rumores.
- Fortalecer el sentido de pertenencia y resaltar el aporte individual de cada uno de nuestros empleados.
- Contar con una plataforma que nos permita reforzar los comportamientos y valores que nos definen como Organización.

Con alcance en toda Terpel Colombia, Estación Terpel logró durante 2024 ser escuchada en el 73% de los centros de trabajo. Desde su lanzamiento este canal ha sido sintonizada más de 1.700 veces. Estamos convencidos de que Estación Terpel será una herramienta transformadora que nos permitirá estar más conectados y fortalecer nuestra identidad como equipo y como Organización.

Así mismo, incluimos en nuestros canales de comunicación interna, **WhatsApp Business API**, teniendo en cuenta la necesidad de inmediatez de la información para que sea clara, confiable, oportuna y concisa.

Por último, lanzamos una convocatoria a nivel nacional para seleccionar un grupo de personas denominadas "**Embajadores de la Mejor Energía**", con el propósito de difundir información relevante de la Organización a sus compañeros de trabajo, siendo nuestros colaboradores el mejor ejemplo y la voz de la cultura con sello Terpel.

### **Cultura organizacional: inspirando nuestra forma de ser y trabajar**

En nuestra Organización, la cultura es el pilar que impulsa nuestro crecimiento y cohesiona al equipo. A través de ella, promovemos la innovación como motor de transformación, el reconocimiento como valor esencial para fortalecer el compromiso y la agilidad como respuesta a un entorno cambiante.

Nuestra cultura está anclada a los principios de diversidad, equidad e inclusión (DEI), y el liderazgo inspirador, creando un entorno donde cada empleado puede desarrollarse plenamente. Además, priorizamos el bienestar y la satisfacción laboral, asegurando que todos se sientan valorados y motivados para contribuir al éxito colectivo. Esta cultura, que evoluciona constantemente, es el corazón de nuestra Organización y nos guía hacia un futuro más sostenible y colaborativo.

**Atributos cultura Terpel:**

- Innovación

- Reconocimiento
- Agilidad
- Inclusión

#### Competencias equipo Terpel:

- Actitud de servicio
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Disciplina estratégica
- Orientación a resultados

En este año, hemos intensificado nuestros esfuerzos para cultivar en nuestros empleados las 10 características esenciales de liderazgo<sup>108</sup> y promover un enfoque más humano en el ejercicio de este. Implementamos diversas iniciativas en colaboración con nuestros líderes para generar un impacto positivo en la cultura organizacional. A continuación, se detallan algunas de las acciones más destacadas:

#### Liderazgo organizacional: construyendo el futuro juntos

**Conociendo a nuestros líderes Terpel:** continuamos organizando sesiones informales en las cuales los líderes se reúnen con empleados *junior* para compartir un café. Estas interacciones han demostrado ser altamente valoradas, con más de 20 encuentros programados para 2024 que han recibido calificaciones promedio de 9/10 por parte de los participantes.

**Escuela de Liderazgo:** establecimos una Escuela de Liderazgo que convocó a 46 líderes de diversos niveles dentro de la Organización. Durante cuatro meses, los participantes trabajaron en las 10 características del Líder Terpel, recibiendo herramientas prácticas para su implementación efectiva. Incluimos a cuatro operadores en esta experiencia para facilitar el intercambio de buenas prácticas a través de discusiones y ejercicios prácticos. Además, realizamos una sesión presencial con la participación de nuestro comité ejecutivo, donde se fomentó un diálogo abierto sobre estilos de liderazgo.

**Mentorías en Liderazgo – Programa "Todos Somos Un 10":** a través de este programa, los participantes se enfocaron en fortalecer las 10 características del Líder Terpel, culminando con un plan de acción personalizado para su desarrollo.

**Mentoría Inversa:** llevamos a cabo un innovador programa de mentorías inversas, donde empleados *junior* brindaron asesoría a miembros del comité ejecutivo y a un miembro de la junta en temas como redes sociales, inteligencia artificial y Power BI. Esta iniciativa busca fomentar habilidades de comunicación asertiva, inclusión y responsabilidad.

---

<sup>108</sup> Establecer límites, ser integro, tener comunicación asertiva, ser inclusivo, promover la innovación, estar orientado a resultados, ser comprometido y responsable (accountability), liderar con el ejemplo, desarrollar a las personas, ser empático.

**Liderando de manera efectiva:** realizamos aproximadamente 10 talleres para líderes en roles nuevos, enfocándonos en las 10 características del Líder Terpel y en identificar las áreas de desarrollo más relevantes para sus equipos.

**Talleres de desarrollo con consultores externos:** con el apoyo de consultores especializados, organizamos talleres que abordaron temas clave como comunicación, confianza, responsabilidad, trabajo en equipo, empatía e inclusión para fortalecer las capacidades de nuestros equipos.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso continuo con el desarrollo del liderazgo y la creación de un ambiente laboral positivo y colaborativo en Terpel. A medida que avanzamos hacia el futuro, seguiremos fomentando un liderazgo que inspire y potencie el talento de nuestro equipo.

### **Innovación en Movimiento: transformando ideas en realidad**

En 2024, las iniciativas de innovación se centraron en tres pilares estratégicos que reflejan nuestras prioridades organizacionales:

1. **Transformación digital:** optimizamos procesos internos, reducimos costos y maximizamos la productividad mediante la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas.
2. **Innovación en el día a día:** impulsamos mejoras en el servicio, ahorro de tiempo, eficiencia operativa y personalización de la atención al cliente, fortaleciendo la lealtad del consumidor con soluciones ágiles y adaptadas a sus necesidades.
3. **Innovación en producto:** promovimos el uso eficiente de los recursos, diversificando el negocio e incursionando en mercados emergentes para potenciar nuestro crecimiento sostenible.

Entendemos la innovación como un motor clave para crear valor sostenible, fortalecer conexiones significativas y consolidar la preferencia de nuestros clientes.

Transformamos nuestro programa de innovación abierta interna, Únicos, en **Únicos Lab**, un espacio continuo, itinerante e híbrido (presencial y virtual) que fomenta la cultura de innovación entre nuestros empleados y los invita a aplicar esta mentalidad en sus actividades diarias.

Durante 2024, Únicos Lab contó con la participación de 94 empleados, logrando un crecimiento del 34% en la participación respecto al año anterior. El enfoque inclusivo permitió abordar una mayor diversidad de propuestas y desafíos relacionados con nuestros pilares estratégicos.

El compromiso con la innovación también se reflejó en actividades como la Semana de la Innovación, con charlas de expertos, identificación de perfiles innovadores y talleres prácticos;

el campusLab, que incluyó cuatro espacios enfocados en retos, ideación, prototipado y presentaciones (pitch); y las socializaciones del programa dirigidas a diferentes equipos.

Desde su creación en 2013 y la formalización del modelo en 2018, Únicos ha evolucionado continuamente, posicionándose como un programa fundamental para impulsar la creatividad, la colaboración y el movimiento innovador en todos los niveles, regionales y centros de trabajo. En 2024, reafirmamos nuestro compromiso de mantener la innovación en el corazón de nuestras operaciones, generando impacto económico, social y ambiental.

### Fomentando una cultura de reconocimiento y gratitud en Terpel

**Súper-T** es nuestro programa de reconocimiento implementado en todos los países donde tenemos presencia. A través de esta iniciativa, promovemos una cultura de reconocimiento y gratitud pública, alineando nuestras acciones con los atributos de la cultura Terpel, las competencias organizacionales y los valores corporativos.

En Terpel, valoramos y celebramos el compromiso y la dedicación de nuestro equipo, lo que fortalece el espíritu colaborativo e impulsa nuestros logros. En el año 2024, superamos la meta establecida para Colombia en un 142%, logrando que todos los criterios de reconocimiento se cumplieran a lo largo del año.

Este éxito se tradujo en una participación de todas las regionales y vicepresidencias, lo que generó un mayor sentido de pertenencia hacia el programa y contribuyó a posicionar la cultura del reconocimiento en nuestra Organización.

<b>Súper T - No. De reconocimientos extraordinarios</b>	<b>total</b>
Liderazgo	41
Orientación a los resultados	177
Inclusión	0
Trabajo en equipo	156
Innovación	72
Confianza	6
Respeto	0
Actitud de servicio	127
Integridad	4
Disciplina estratégica	74

Súper T - Reconocimientos cotidianos	total
Liderazgo	108
Orientación a los resultados	397
Inclusión	26
Trabajo en equipo	812
Innovación	155
Confianza	78
Respeto	21
Actitud de servicio	1287
Integridad	35
Disciplina estratégica	285

## Bienestar: programas que promueven calidad de vida y equilibrio laboral-personal.

### (401-2). Beneficios para nuestro equipo

En las operaciones de Colombia, nuestro equipo de trabajo disfruta de un amplio portafolio de beneficios diseñado para promover su bienestar y calidad de vida. Cada país, define de acuerdo con las características legales y locales, aquellos beneficios aplicables en sus entornos.

Entendiendo las dinámicas cambiantes de nuestro entorno y la necesidad de ofrecer a nuestros empleados acciones de impacto que velen por la conciliación laboral, durante 2024 implementamos 3 nuevos beneficios para nuestro equipo administrativo:

**Semana flexible:** una vez al año se podrá trabajar durante una semana desde cualquier ciudad a nivel nacional o internacional, cumpliendo a cabalidad con la jornada laboral establecida por la Compañía.

**Día de asuntos personales:** se podrá disfrutar de un día libre sin cargo a vacaciones para atender temas personales.

**Día de grado:** quienes durante el año en curso obtengan algún título académico (técnico, tecnólogo, profesional, especialización, maestría o doctorado), podrán tener un día libre para asistir a la ceremonia de graduación.

Así mismo, en materia de conciliación laboral mantenemos los beneficios ya existentes, entendiendo el impacto positivo que estos tienen en nuestro equipo y valorándolos como un elemento de bienestar y retención. Entre estos destacamos:

- **Teletrabajo:** aplicable para aquellos empleados que pueden desempeñar sus labores de manera remota, principalmente, personal de oficinas administrativas y del área comercial. Adicionalmente, contamos con una política de teletrabajo, la cual define las modalidades existentes y regula el acceso a este beneficio, así como los derechos, garantías y obligaciones de los teletrabajadores, el correcto uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICs y las modalidades existentes al interior de la Compañía.
- **Flexibilidad horaria:** con el fin de facilitar la flexibilidad horaria entre sus empleados, la Compañía permite al personal que labora en oficinas administrativas escoger entre 3 franjas horarias para los días que trabajan presencialmente.
- **Jornadas laborales comprimidas:** en aras de promover el balance entre la vida laboral y personal, ofrecemos a los empleados que laboran en oficinas administrativas la posibilidad de comprimir las jornadas de los 3 primeros viernes de cada mes, trabajando entre las 7:00 a.m. y las 2:00 p.m. Para aquellos a quienes, por las características de su trabajo no pueden hacerlo, se les otorga 1 día libre al año.
- **Días adicionales de descanso:** nos interesa que nuestros empleados puedan disfrutar días como su cumpleaños junto con sus familias o realizando actividades de su interés. Por eso, otorgamos un día adicional a los días definidos por la ley. Así mismo, ofrecemos tres días adicionales para un mayor disfrute de los espacios de desconexión y vacaciones.

De igual manera, ofrecemos otros beneficios y acciones de bienestar que promueven el acceso a vivienda, educación y salud, equidad parental y auxilios económicos para cubrir necesidades básicas:

- Préstamos para vivienda
- Días adicionales de paternidad
- Auxilio de incapacidad
- Auxilios para: medicina prepagada, educación, médico y recreación.
- Seguro de Vida y Póliza exequial al 100%

Conoce el detalle de nuestros beneficios, [aquí](#).

En materia de bienestar y recreación, fomentamos espacios de entretenimiento, cuidado y aprendizaje a través de programas e iniciativas para nuestros empleados y sus familias:

**Programa Bienser:** continuamos impulsando nuestro programa, diseñado para mejorar la salud mental, bienestar y la calidad de vida de nuestros empleados y sus grupos familiares. Este

programa cuenta con iniciativas y actividades que fomentan un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal tales como:

- Torneos deportivos
- Vacaciones recreativas
- Fiestas de fin de año para empleados e hijos de empleados
- Celebración de quinquenios
- Teleapoyo BIP – Asistencia virtual de apoyo en áreas jurídica, legal, financiera, tributaria y coaching

**Miércoles con la mejor energía:** implementamos espacios de acercamiento simultáneos en nuestras regionales y países donde tenemos presencia. El objetivo de estas sesiones es fomentar la interacción entre empleados de diferentes áreas en un ambiente distendido.

Por último, interesados en el bienestar de nuestro equipo de trabajo y en que su experiencia en nuestras oficinas y centros de trabajo sea agradable y segura, iniciamos la adecuación y renovación de instalaciones físicas a lo largo del país para ofrecer a nuestros empleados un lugar cómodo, de acuerdo con las normas exigidas y sobre todo donde pudieran encontrar un espacio placentero para desarrollar sus actividades cotidianas.

Estos beneficios y acciones reflejan nuestro compromiso con el desarrollo integral de nuestros empleados, fomentando un ambiente laboral que prioriza su bienestar personal y profesional.

### **Diversidad, equidad e inclusión (DEI): avances en la creación de un entorno inclusivo y equitativo**

En Terpel, promovemos y valoramos la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades como ejes estratégicos de nuestra cultura organizacional. A través de políticas corporativas y prácticas empresariales creamos un ambiente laboral libre de discriminación. Hemos demostrado que este enfoque potencia la productividad de la empresa y fomenta la innovación, genera un sentido de orgullo entre nuestro equipo y fortalece su compromiso con la Organización.

Desde una perspectiva corporativa centrada en la diversidad de género, hemos actualizado nuestra [Política de Diversidad, Equidad e Inclusión \(DEI\)](#). Estos nuevos ajustes destacan la importancia de asegurar que nuestros procesos internos sean equitativos y libres de discriminación, al tiempo que reflejan el compromiso de cada área para establecer directrices claras que garanticen su cumplimiento.

Además, realizamos un monitoreo continuo de los indicadores de género que evalúan la representación de mujeres en los distintos niveles jerárquicos de la Organización. Este esfuerzo incluye el establecimiento de metas anuales orientadas a reducir las brechas de género en

todas las posiciones, reafirmando así nuestro compromiso con una búsqueda y retención de talento más equitativa.

Contamos con datos demográficos detallados por género que abarcan movimientos, ingresos y ascensos de todo el personal. De manera voluntaria, invitamos a nuestro equipo a que a través de la plataforma Gente en la sección de diversidad, reporten su información sociodemográfica. Esto nos permite identificar aspectos como raza, identidad de género, etnia, nacionalidad, discapacidad, religión, entre otros, fortaleciendo así el entendimiento y la inclusión dentro de la Organización. Lo anterior, nos permite visualizar y analizar la información desde una óptica de diversidad, facilitando la formulación de planes de acción específicos en cada área y el seguimiento de los resultados obtenidos en los indicadores. De esta manera, avanzamos para ser una Organización más inclusiva y equitativa, alineada con nuestros valores y objetivos estratégicos.

Beneficios de la caracterización Terpel:

- Conocimiento de las necesidades del equipo: identificación de brechas y áreas de mejora.
- Cumplimiento normativo y reducción de riesgos: alineación con normativas locales e internacionales sobre igualdad de género.
- Diseño y elaboración de programas personalizados y relevantes basados en datos: desarrollo de políticas y programas que correspondan a las necesidades y desafíos de cada grupo poblacional.

### Principales acciones en 2024

- A partir de la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), se establecen anualmente las prioridades para cada periodo. Este año, del 2 al 10 de septiembre, se llevó a cabo la **Semana Sin Etiquetas**, en la que tuvimos conversatorios, charlas y diversas actividades para fortalecer el compromiso de DEI dentro de nuestra Organización.

Dentro de estas, destacamos la iniciativa "Hilando Sin Etiquetas", la cual convocó a nuestros empleados a desempeñar un papel activo en la construcción de un entorno laboral inclusivo, con una participación total de 424 personas de los diferentes países de operación Terpel:

- Colombia: 264
- Ecuador: 86
- Perú: 36
- Panamá: 24
- República Dominicana: 15

Entre las actividades más destacadas, se llevaron a cabo dos conversatorios en Panamá, con el tema 'Nuevas masculinidades desde el liderazgo', que reunió a 212 participantes, y en Ecuador, bajo el título 'Mujeres que impulsan: Liderazgo Sin Barreras', con la participación de 85 personas.

Durante la Semana Sin Etiquetas, en colaboración con Compensar, se realizó una capacitación centrada en habilidades sociolaborales, que consistió en 4 talleres para abordar temas como: ¿Qué son las habilidades sociolaborales?, mi trabajo y mis habilidades, mis habilidades sociolaborales y el otro, y conciliación sociolaboral.

El objetivo de estos talleres fue promover la autonomía, la confianza y las competencias clave para el éxito y el desarrollo profesional, logrando una participación del 100% en las sesiones programadas, que culminaron con una ceremonia de graduación y entrega de diplomas.

- Activamos el curso Sin Etiquetas a través de la plataforma Clase T, dirigido a los líderes y al comité de DEI, con la participación de 18 líderes que se capacitaron en sesiones virtuales sobre temáticas generales como sesgos inconscientes y comunicación inclusiva y no sexista.
- Realizamos 40 capacitaciones dirigidas a nuestros líderes y al Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, acumulando un total de 1.500 horas dedicadas a estos temas. Además, logramos que el 90% de nuestra población participara en actividades de sensibilización, reflejando nuestro compromiso con la construcción de un entorno más equitativo, inclusivo y diverso para todos.
- En materia de inclusión, nuestro programa insignia, "**Amigos del Alma**" en alianza con la Fundación *Best Buddies* crea oportunidades laborales inclusivas para personas con discapacidad intelectual, cognitiva y física. En Terpel, reconocemos el valor de la diversidad a través de experiencias directas y cotidianas con nuestros amigos del alma, quienes, desde su manera única de habitar el mundo, desarrollan en nuestro equipo de trabajo habilidades como la empatía, la comunicación asertiva y el amor por la diferencia.

Durante el 2024, contamos con 9 amigos del alma en áreas administrativas.

(405-1) Personas en condición de discapacidad en la empresa	Hombres	Mujeres
Total de trabajadores con alguna condición de discapacidad	6	4
Número total de personas vinculadas con algún tipo de discapacidad cognitiva	5	4

<b>Número total de personas vinculadas con algún tipo de discapacidad visual</b>	1	0
--	---	---

De la misma manera, entendemos que la inclusión también invita a la generación de oportunidades a poblaciones en condición de vulnerabilidad social o económica. A través de nuestro programa "Restaurando Sueños", brindamos segundas oportunidades laborales a personas víctimas del conflicto, militares heridos en combate, firmantes de paz y/o pospenados y sus familias.

A través de Masser, y de la mano de proveedores de nuestra cadena, durante el 2024 reactivamos la generación de oportunidades de empleo para esta población.

	EDS	Tiendas	Plantas	Otros lugares
No. total de personas vinculadas a cierre de 2024 del programa restaurando sueños	33	3	0	0
No. total de nuevas personas vinculadas del programa restaurando sueños durante 2024	0	2	0	0

	Firmantes	Víctimas	Pospenados	Militares heridos o familiares
No. total de personas vinculadas del programa restaurando sueños por población	1	34	1	0
No. total de nuevas personas vinculadas del programa restaurando sueños por población	0	2	0	0

### **Compromiso con la equidad de género: construyendo oportunidades para todos**

La política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) refleja el compromiso de nuestra compañía con la equidad de género, promoviendo oportunidades de desarrollo y crecimiento tanto para

hombres como para mujeres. Esta política se implementa mediante lineamientos igualitarios en todos los procesos transversales de la Organización.

Además, los indicadores de diversidad de género se establecen en función del número total de mujeres que integran nuestra plantilla y las metas se definen considerando las posiciones ocupadas por mujeres en cada nivel jerárquico.

Con base en lo anterior, contamos con indicadores de mediano y largo plazo y con metas específicas para el año 2025:

- **Vicepresidentes:** meta del 30%
- **Gerentes:** meta del 31%
- **Directores:** meta del 43%
- **Jefes/Ejecutivos:** meta del 42%
- **Analistas/Supervisores:** meta del 55%
- **Técnicos/Asistentes:** meta del 50%
- **Operativos/Auxiliares:** meta del 15%

Indicador	2022	2023	2024
% mujeres equipo Terpel	30	34	34%
% alta dirección conformado por mujeres	27	27	41%
% mujeres en cargos de dirección	41	41	42%
% mujeres en cargos de dirección menor	42	43	41%
% mujeres en puestos de alta dirección, es decir, un máximo de dos niveles por debajo del CEO o puestos comparables (como % del total de puestos de alta dirección)	30%	30%	30%
% mujeres en posiciones de dirección en funciones generadores de ingresos	37	28	38%
No. de mujeres que cubrieron vacantes de cargos relaciones con puestos STEM <sup>109</sup>		32	51

**(401-3).** Además, nuestro equipo tiene la oportunidad de acceder al permiso parental, que comprende licencias de maternidad y paternidad sin distinción de género. Durante el año 2024,

<sup>109</sup>Siglas en inglés para definir las profesiones asociadas a Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (Science, Technology, Engineering and Mathematics).

un total de 56 empleados (33 hombres y 23 mujeres) se beneficiaron de esta política. Nos complace informar que la tasa de regreso al trabajo fue del 100% para los hombres y del 91% para las mujeres. Del total de empleados que debían regresar después del permiso parental, 33 hombres y 21 mujeres lo hicieron, y al final del periodo, retuvimos al 100% de los hombres y al 91% de las mujeres que regresaron del permiso parental.

Con el propósito de promover la equidad de género, en Colombia las mujeres que así lo deseen pueden mantener sus cargos laborales tras haber cumplido 57 años y hasta alcanzar los 62 años, que es la edad legalmente establecida para la jubilación de los hombres.

Seguiremos avanzando con determinación en la construcción de una cultura organizacional donde la equidad de género sea una realidad tangible que impulse el desarrollo personal y profesional de todas las personas que hacen parte de nuestra Organización.

### **Clima organizacional y satisfacción laboral**

Comprender a profundidad la percepción de nuestro equipo sobre el clima laboral es fundamental para demostrar que las personas están en el centro de nuestras decisiones. Este trabajo nos permite identificar fortalezas que favorecen un entorno de trabajo positivo, promoviendo relaciones de confianza y colaboración alineadas con un propósito común. Además, busca detectar oportunidades de mejora e implementar planes de acción oportunos que fomenten el bienestar, contribuyendo así a la construcción de un clima laboral sano y óptimo.

Al crear espacios de trabajo más felices, disfrutamos más de lo que hacemos y mejoramos nuestro servicio, tanto a clientes internos como externos, y aumentamos la probabilidad de generar ideas creativas e innovadoras.

Para medir esta satisfacción, en 2024 lanzamos una encuesta de medición, que consta de 56 preguntas y se responden en una escala Likert de 1 a 5, donde 1 representa "Muy en Desacuerdo" y 5 "Muy de Acuerdo". Para calcular los resultados, determinamos el porcentaje de respuestas positivas (4 y 5) del total de respuestas en cada pregunta, pilar y relación. Los resultados se expresan en términos porcentuales, con rangos que van desde 0 a 60 (muy deficiente), 61 a 69 (deficiente), 70 a 75 (cumple), 76 a 82 (bueno) y 83 a 100 (excelente).

Entre nuestras fortalezas, destacamos en el Global Index, que ha alcanzado un notable 84.5%, incrementándose en 2.6 puntos respecto al 2022, cuando fue del 81.9%. Este resultado nos sitúa en una zona virtuosa. Además, hemos logrado un aumento de dos puntos en el indicador de confianza, alcanzando un 89%. Nuestros pilares de soporte (91.5%), rol (89.5%) y comunicación (87.7%) también han obtenido resultados positivos, superando el *benchmark* basado en el ranking de las mejores empresas para trabajar.

En cuanto a las oportunidades de mejora, identificamos tres pilares con los resultados más bajos: equidad (73.4%), sentido humano (79.8%) y reconocimiento (81.1%). Esta evaluación nos ha permitido entender las prioridades de nuestro equipo, destacándose el equilibrio laboral/pasión, la remuneración y el trabajo en equipo como las áreas más relevantes a atender. Con esta información, nos estamos enfocando en diseñar e implementar planes de acción que promuevan el bienestar y mejoren estos indicadores.

Nuestra meta para el 2024 era alcanzar un Global Index del 82%, y nos complace informar que hemos superado esta meta, logrando un resultado del 84.5%.

Asimismo, medimos el *Engagement* utilizando la metodología Gallup, alcanzando un resultado del 80% como Organización. Esta medición nos proporciona una visión clara sobre el nivel de compromiso y satisfacción de nuestro equipo hacia la empresa y su trabajo, consolidando así un ambiente laboral positivo en el que todos podemos prosperar.

Satisfacción laboral (cifras)	Hombres	Mujeres	Otros
Número de trabajadores que contestaron la encuesta de satisfacción laboral	885	510	8
% de trabajadores que contestaron	63.08%	36.35%	0.57%
% Satisfacción Laboral (motivación externa)	84.3%	85.1%	69.8%
Indicador de confianza	87%	91%	90.6%
Indicador de compromiso	82%	78.7%	50%
% Felicidad	88.2%	88.8%	62.5%
% Engagement y/o Favorabilidad	79%	82.1%	63.6%

NOTA: El total de respuestas de hombres, mujeres y otros se dividió por el total de respuestas recibidas (1.403) y se multiplicó por 100 para obtener el % de participación por género.

## Impulsando el crecimiento del talento

### (404-2). Iniciativas de formación

En Terpel, nos comprometemos a potenciar las competencias de nuestro equipo a través de programas de formación integral, garantizando así una actualización constante y la incorporación de habilidades que prepara a nuestro equipo para los desafíos futuros.

Incorporamos herramientas tecnológicas en los procesos de gestión del talento y desarrollo de habilidades para potenciar la formación de nuestros empleados. También nos han permitido

mejorar los programas de aprendizaje, adaptándolos a las necesidades propias de nuestros negocios.

En 2024, nos enfocamos en alcanzar objetivos en formación, desempeño y desarrollo, implementando iniciativas innovadoras que impactaron positivamente a la Organización:

- Lanzamos la Feria de Aprendizaje "Aprender para Crecer", conectando a nuestros empleados con metodologías emergentes como realidad virtual y simuladores. Consolidamos programas como la Escuela SAP y la Escuela de Habilidades Analíticas, graduando a 30 personas en cada una. También fortalecimos la Escuela de Habilidades Comerciales, alineándola con los retos estratégicos del negocio, cumpliendo el 100% de las metas trazadas, incluyendo el lanzamiento y un *assessment* completo.
- En el ámbito de la comunicación y herramientas, diseñamos un plan de formación personalizado que conecta jefes, trabajadores y movilizadores, además de implementar tableros en Power BI para monitorear el cumplimiento legal y la oferta de formación. Consolidamos una matriz de cargos críticos y expertos clave, identificando 162 cargos críticos y 184 expertos clave en toda la Compañía, alcanzando un cumplimiento del 100% en todas las vicepresidencias. Asimismo, desarrollamos planes de sucesión para posiciones estratégicas en las áreas de lubricantes y gestión comercial, cumpliendo con el 100% de las metas.
- Avanzamos con la implementación del Feedback ECO, logrando cobertura total de los niveles de presidente, vicepresidentes, gerentes y directores, con simulaciones y evaluaciones continuas, alcanzando el 100% del cumplimiento previsto. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso por fortalecer el desarrollo del talento y garantizar un impacto alineado con los objetivos corporativos.
- Conscientes de la importancia de que nuestros equipos cuenten con herramientas para mejorar sus habilidades blandas, nos enfocamos en iniciativas para tener una comunicación asertiva, conversaciones constructivas y gestión emocional, promoviendo la mejora en la efectividad en la comunicación, el autoconocimiento para impulsar estrategias de cambio y la materialización de nuestros valores corporativos.

Estas iniciativas y programas de formación han fortalecido la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo, creando un ambiente más eficiente y armonioso en las órbitas laboral y personal de nuestros colaboradores. Además, han optimizado la gestión del tiempo, proyectos y procesos, logrando reducciones significativas en costos y tiempos operativos. Se han desarrollado habilidades técnicas, analíticas y digitales, potenciando la toma de decisiones, la innovación y la competitividad. También se han mejorado las presentaciones y narrativas para influir de manera efectiva, mientras que la formación en finanzas, negociación y liderazgo ha impulsado el rendimiento individual y organizacional, asegurando sostenibilidad y transferencia de conocimiento.

## Escuelas de Formación Terpel: impulsando la excelencia en el servicio

Las Escuelas de Formación Terpel son iniciativas estratégicas diseñadas para capacitar a empleados, proveedores, franquiciados, aliados y clientes. A través de estos programas, comunicamos nuestras líneas de negocio y compartimos las mejores prácticas operativas, comerciales, de seguridad y técnicas que nos distinguen en el mercado.

Ampliamos el alcance de nuestros programas de formación para incluir a nuestro personal externo, utilizando una metodología teórico-práctica que abarca una variedad de temas relevantes para el negocio. Nuestro objetivo es dotar a los participantes de los conocimientos y habilidades necesarios para cumplir con la promesa de servicio de Terpel. Bajo el lema "¡La excelencia se convierte en una realidad!", ofrecemos formación en modalidades presencial, virtual y mixta.

- **Escuela de Habilidades Comerciales:** en Terpel, implementamos un modelo de formación que integra un componente significativo de transformación cultural, diseñado para actualizar y potenciar las habilidades de nuestra fuerza comercial. Este programa busca fortalecer y desarrollar competencias de manera continua y práctica, permitiendo a nuestro equipo convertirse en una palanca de cambio y adaptación frente a los retos del negocio, siempre alineados con nuestra estrategia corporativa.

La iniciativa abarcó a la fuerza comercial de todas las líneas de negocio de Terpel y Terpel Sunex, impactando a un total de 173 personas, incluyendo 141 empleados de la fuerza comercial directa y 32 gerentes y directores. En 2024, además, 142 personas participaron en un *assessment* para medir y guiar su desarrollo profesional.

Este modelo, que comenzó su ejecución en Colombia en 2024, refuerza nuestro compromiso de brindar a nuestro equipo comercial las herramientas necesarias para liderar con éxito los desafíos del mercado y contribuir activamente al crecimiento de la organización.

**Escuela de administradores:** Reforzar conocimiento de los elementos ambientalmente sensibles de la EDS, el manejo de producto, del inventario y del servicio prestado a nuestros clientes y aprender las herramientas necesarias para el correcto manejo operativo y administrativo.

**Escuela de promotores:** Fortalecer los conceptos básicos de la operación de las Estaciones de Servicio de líquidos y los procesos que el promotor debe aplicar en la venta de combustible, prestando un servicio excepcional en la red de EDS del país.

**Escuela de tiendas:** Establecer y estandarizar las acciones y procedimientos dentro de las tiendas Altoque, como una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades en una tienda de conveniencia Altoque.

**Escuela de combustibles para Aviación:** Compartir las mejores prácticas en el uso de los combustibles para aviación con nuestros clientes y garantizar nuestra promesa de servicio generando experiencias de aprendizaje para nuestros clientes.

**Escuela de industria:** Transferir de manera oportuna el conocimiento para la operación de una instalación de combustibles Industrial, brindando las herramientas necesarias para que logren el mejor desempeño en sus funciones, con el correcto manejo del combustible, la operación y de seguridad en los diferentes tipos de instalaciones.

**Escuela de conductores:** Proporcionar a los conductores los conocimientos y habilidades necesarias para garantizar el manejo seguro y eficiente del proceso de transporte y manipulación de combustibles, cumpliendo con los requerimientos legales, operativos y de seguridad en cada etapa: documentación, cargue, transporte, descargue e ingreso a la planta.

**Escuela de franquiciados:** Dar a conocer a los aspirantes de franquicia la operación y administración de las Estaciones de Servicio, desarrollando habilidades de liderazgo, actitudes y comportamientos que permitan a nuestros franquiciados brindar un servicio excepcional al consumidor final.

**EDS confiable:** Garantizar la continuidad del negocio, a través del reconocimiento de los riesgos existentes en las estaciones y la aplicación de controles, que permitan tener EDS confiables.

**Escuela SAP:** Capitalizar el conocimiento y la habilidad en el sistema SAP, sus módulos y transacciones con la finalidad de agilizar procesos, disminuir tiempos en la ejecución y facilitar así la gestión interna.

#### Personas capacitadas por escuelas

Escuela	Personas capacitadas
Escuela de promotores	10.576
Escuela de administradores	1.350
Escuela de tiendas	906
Escuela de Aviación	76
Escuela de industria	426
Escuela de conductores	5.444

Escuela de franquiciados	-
EDS confiable	4.669
Escuela SAP (Internos)	61

En 2024, invertimos COP 2.611MM en programas de formación y desarrollo.

Contamos además con acciones que buscan potenciar las oportunidades dentro de la Organización, tales como la figura **Talento en Desarrollo** para abrir espacios a nuestro equipo de asumir nuevas responsabilidades dentro de su área o en áreas diferentes, lograr el desarrollo de nuevas competencias, responsabilidades y conocer otros procesos al interior de la Organización, que complementen sus conocimientos actuales y les permitan tener perfiles más robustos e integrales.

Los empleados que ejercen un cargo bajo esta figura asumen la totalidad de las responsabilidades de otro cargo y dejan las del cargo en propiedad, por un tiempo determinado.

Durante 2024, 32 personas participaron en este programa y ocuparon 31 cargos. El 87% de los cargos fueron en posiciones de jefes/ ejecutivos, el 10% en analistas/supervisores y el resto en técnicos/asistentes.

Vicepresidencia	Participantes
VP Financiera	3
VP Comercial	5
VP Gestión Humana y Administrativa	3
VP Operaciones y Logística	7
VP Aviación y Marinos	3
VP Tecnología	1
VP Lubricantes	6
<b>Total</b>	<b>28</b>

**(404-1). Media de horas de formación al año por empleado**

Categoría laboral	Media de horas de formación
Alta Dirección	22
Gerentes	21,3
Directores	49,4
Jefes/ Ejecutivos	33,3
Analistas/Supervisores	32,2
Técnicos/Asistentes	24,3
Operarios	55,5
<b>total</b>	<b>38,2</b>

Género	Media de horas de formación
Mujeres	31,4
Hombres	41,8

### (404-3). Evaluación de desempeño

En Terpel implementamos un modelo de gestión del desempeño que nos permite planificar, evaluar y brindar retroalimentación a cada empleado, promoviendo la alineación estratégica y el desarrollo interno. Cada año, dentro del plazo establecido por la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, se lleva a cabo la valoración de desempeño para todos los niveles de la Compañía y cada persona vinculada directamente.

Además, el/la jefe(a) directo(a) realiza al menos una retroalimentación anual, tradicionalmente en el segundo semestre, para dar seguimiento a los avances de los planes de acción individuales y los objetivos de contribución personal. Nuestro modelo de evaluación 270° incluye diferentes perspectivas: evaluación del jefe al empleado, autoevaluación, evaluación del empleado al jefe y evaluación de pares de manera aleatoria. Esta última aplica desde el nivel de directores hasta el nivel ejecutivo, garantizando un proceso integral y enriquecedor.

Durante 2024 realizamos la evaluación del desempeño de 2023 al 100% de nuestros trabajadores en todos los niveles jerárquicos y para 2025, presentaremos los resultados del desempeño de 2024.

La evaluación se lleva a cabo de manera anual, revisando el rendimiento del año anterior. Así, en 2024, realizamos la evaluación del desempeño correspondiente a 2023 y, al mismo tiempo, presentaremos los resultados de la evaluación de 2024.

### Salud y seguridad

En Terpel, la implementación de prácticas de salud y seguridad en el entorno laboral trasciende el cumplimiento legal y representa un compromiso ético con nuestro equipo. Este objetivo corporativo consiste en garantizar su bienestar físico y mental, así como proporcionar condiciones adecuadas para una operación segura.

Para alcanzar este propósito, nos alineamos con las normativas vigentes y las mejores prácticas de la industria, creando un ambiente laboral que promueve la confianza, la lealtad y la satisfacción de nuestros empleados. Al adoptar medidas proactivas para mitigar los riesgos laborales, garantizamos la continuidad operativa, y minimizamos los impactos negativos potenciales en nuestra Organización.

Nuestra estrategia se centra en la prevención y el control de riesgos inherentes a nuestras actividades. Implementamos políticas y prácticas que aseguran un entorno laboral seguro para nuestros empleados, contratistas y comunidades vecinas, al tiempo que promovemos el bienestar integral de todos.

Nuestro compromiso con condiciones de trabajo óptimas es una prioridad diaria. Por ello, colaboramos estrechamente con nuestros equipos y la cadena de suministro, buscando constantemente mitigar cualquier impacto en la salud, seguridad y bienestar de nuestros empleados y contratistas.

### **Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo**

(403-1). En Terpel, implementamos un Sistema Integrado de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (SST) que refleja nuestro compromiso con la protección y el bienestar de todo nuestro equipo. Este sistema cumple con los requisitos legales aplicables y promueve un ambiente laboral seguro, saludable y eficiente.

Nuestro enfoque se centra en la promoción de buenas prácticas operacionales, la creación de espacios de trabajo seguros, la adopción de estilos de vida saludables y la prevención de accidentes y enfermedades laborales. Para garantizar la efectividad de nuestro sistema, realizamos evaluaciones y auditorías continuas que fomentan la mejora continua y contribuyen a alcanzar la excelencia operativa.

El sistema de SST de Terpel está diseñado con base en la legislación nacional vigente y cumple con todos los requerimientos legales:

- **Resolución 2400 de 1979:** establece disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- **Resolución 2013 de 1986:** regula el funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.
- **Decreto 1072 de 2015:** decreto único reglamentario del sector trabajo.

- **Decreto 1496 de 2018:** adopta el Sistema de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA) conforme al Sistema Globalmente Armonizado.
- **Resolución 0312 de 2019:** establece estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
- **Decreto 4272 de 2021:** define requisitos mínimos de seguridad para el trabajo en alturas.
- **Decreto 1347 de 2021:** regula la adopción del Programa de Prevención de Accidentes Mayores (PPAM).
- **Decreto 1630 de 2021:** establece directrices sobre la gestión integral de sustancias químicas de uso industrial.
- **Resolución 773 de 2021:** define las acciones que deben implementar los empleadores para aplicar el SGA de clasificación y etiquetado de productos químicos.
- **Resolución 2764 de 2022:** introduce instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial y establece guías para su intervención.
- **Resolución 3050 de 2022:** regula el Programa de Rehabilitación Integral para la reincorporación laboral en el Sistema General de Riesgos Laborales.
- **Resolución 40595 de 2022:** adopta metodologías para el diseño y verificación de planes estratégicos de seguridad vial.
- **Resolución 2851 de 2023:** proporciona una guía para identificar actividades de alto riesgo.
- **Resolución 40117 de 2024:** modifica el reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE).
- **Ley 2365 de 2024:** establece garantías para el derecho a la igualdad y la no discriminación, así como medidas de prevención y protección contra el acoso sexual en el ámbito laboral.
- **Resolución 5492 de 2024:** regula el sistema de gestión de seguridad para la prevención de accidentes mayores en instalaciones clasificadas.

El sistema de gestión de SST en Terpel abarca el 100% de nuestros trabajadores, incluye a aquellos que operan en plantas, aeropuertos, estaciones de servicio, fábricas de lubricantes, laboratorios, instalaciones marinas y oficinas. Cada empleado cuenta con el respaldo necesario para llevar a cabo sus funciones en un entorno laboral seguro.

La efectividad de nuestro sistema de gestión es validada por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) Bolívar, la cual en el año 2024 confirmó un cumplimiento del 100% de los requisitos legales. Además, varias de nuestras líneas de negocio cuentan con certificaciones bajo la norma ISO 45001, lo que destaca nuestro compromiso con los estándares internacionales en materia de seguridad y salud laboral.

En Terpel, no hay trabajadores, actividades o lugares de trabajo que queden fuera del alcance de nuestro sistema de gestión de SST. Todos nuestros empleados están protegidos y respaldados, lo que destaca nuestra dedicación a crear un ambiente laboral que prioriza la salud y la seguridad en cada uno de los procesos.

(403-8). El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de nuestra Organización abarca a cada una de las líneas de negocio y áreas operativas. Este sistema garantiza la cobertura del 100% de nuestro personal, incluyendo aprendices, trabajadores temporales y empleados de diversas instalaciones, tales como plantas, aeropuertos, estaciones industriales, fábricas de lubricantes, laboratorios, marinos y oficinas administrativas a nivel nacional. Además, se extiende a trabajadores indirectos, contratistas y terceros que realizan actividades en nombre de Terpel.

Dentro del marco del SGSST, contamos con la Política de Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad, la Política de Desconexión Laboral y un Código de Conducta. Estas directrices nos permiten estandarizar y formalizar los lineamientos que garantizan el bienestar integral de nuestro equipo.

En particular, nuestra Política de Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad (SSAC) define claramente los lineamientos, el alcance, los acuerdos y las acciones necesarias para operar conforme a las mejores prácticas internacionales. Esto incluye la regulación aplicable, acciones voluntarias y procesos destinados a la identificación efectiva de peligros, riesgos y controles necesarios para asegurar un ambiente laboral seguro.

Además, hemos establecido compromisos para el monitoreo y mejora continua de nuestro SGSST, así como planes de acción priorizados y un riguroso seguimiento de nuestras metas. Todas estas iniciativas son sometidas a la aprobación de la alta dirección, garantizando así que nuestras prácticas reflejen nuestro compromiso con la excelencia y la seguridad en el trabajo.

### **Promovemos una cultura de seguridad**

(EM-RM-320a.2). En Terpel, entendemos que la seguridad es un pilar fundamental de nuestro compromiso corporativo. Por ello, hemos implementado un sistema integrado de gestión que abarca seguridad, salud, medio ambiente y calidad, en conformidad con las normativas ISO 9000, ISO 14000, ISO 45001 e ISO 17025 para laboratorios. Este sistema asegura el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes, y se alinea con nuestro Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), el cual fomenta la gestión del riesgo y reafirma nuestra responsabilidad en esta materia.

Para garantizar la salud, seguridad y bienestar de nuestra fuerza laboral, trabajamos en colaboración con nuestros socios comerciales, incluyendo contratistas y subcontratistas. Nuestras iniciativas incluyen:

- **Ampliación de la cobertura:** expandimos nuestros procesos de asesoría y auditorías a contratistas que llevan a cabo tareas críticas o de alto riesgo, asegurando que se mantengan los más altos estándares de seguridad.

- **Divulgación de comportamientos inseguros:** facilitamos espacios de diálogo entre jefaturas y personal contratista para abordar comportamientos inseguros, promoviendo una cultura de prevención.
- **Investigaciones de accidentes:** orientamos y asistimos en la investigación de accidentes laborales que involucran a contratistas, asegurando que se tomen las medidas correctivas necesarias para evitar futuros incidentes.
- **Infraestructura y capacitación:** garantizamos el adecuado funcionamiento de la infraestructura básica para la atención de emergencias y la capacitación continua de nuestro personal.
- **Encuentro nacional de Salud y Seguridad:** realizamos un encuentro nacional en salud y seguridad en el trabajo, donde reunimos a contratistas y proveedores que brindan servicios a Terpel. Este espacio fomenta el intercambio de buenas prácticas y el fortalecimiento de la cultura de seguridad.
- **Intensificación de campañas de prevención de accidentes en puntos de venta:** implementamos campañas enfocadas en la seguridad laboral, abordando aspectos críticos como la concentración en la tarea, el cuidado de las manos, la identificación de pasos seguros y la gestión de riesgos mecánicos, públicos y químicos.
- **Estrategias de autocuidado y manejo del estrés:** innovamos en actividades orientadas al autocuidado, el manejo adecuado de emociones y el fortalecimiento de la comunicación, tanto en el ámbito laboral como extralaboral. Se beneficiaron 341 trabajadores a nivel nacional, especialmente del personal de lubricantes (fábrica y mercadeo).
- **Evaluaciones en cabina para conductores de vehículos livianos:** establecimos espacios de evaluación para el personal que conduce vehículos livianos. Promovemos comportamientos seguros en la vía, fortaleciendo las conductas de manejo defensivo. Esta estrategia estuvo dirigida al personal con rol de conducción en el área comercial y cubrió 18 centros de trabajo a nivel nacional.
- **Formación de operadores como multiplicadores en Seguridad:** fortalecimos la capacitación del personal operativo en la identificación de comportamientos seguros y riesgosos, automatizando patrones de seguridad en las actividades laborales. Participaron en esta iniciativa 421 trabajadores del personal operativo, en colaboración con fisioterapeutas de la ARL Bolívar.
- **Protocolo de seguridad para la prevención de fatiga:** desarrollamos un protocolo para el control de factores que causan accidentes de tránsito, centrándonos en la fatiga laboral. Participó el personal que conduce vehículos, en colaboración con empresas de transporte.

– **Implementación de la plataforma Gauss Control:** pusimos en marcha la plataforma Gauss Control, que utiliza inteligencia artificial para identificar comportamientos inseguros y contribuir a la prevención de accidentes de tránsito, promoviendo de esta manera una cultura de seguridad vial entre contratistas de transporte y personal de plantas, mediante el seguimiento de comportamientos durante la conducción.

A través de estas acciones, promovemos un entorno laboral seguro y saludable. Juntos, construimos una cultura de seguridad que trasciende nuestras operaciones y beneficia a toda la comunidad.

### **(403-3). Servicios de Salud en el Trabajo**

En Terpel, entendemos que la salud y el bienestar de nuestros trabajadores son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad del negocio. Por ello, hemos implementado un conjunto integral de servicios de salud en el trabajo, orientados a la identificación y eliminación de peligros, así como a la minimización de riesgos. A continuación, se detallan nuestras principales iniciativas, que garantizan la calidad de estos servicios y facilitan el acceso a ellos por parte de nuestros colaboradores.

#### **Programa Gente Dinámica**

Este programa se centra en la identificación de peligros mediante la aplicación de encuestas de morbilidad sentida. Además, se evalúan las condiciones de los puestos de trabajo y se proporcionan elementos ergonómicos, ajustando los espacios tanto en nuestras instalaciones como en los hogares de los trabajadores. Estas acciones buscan eliminar riesgos, y fomentar un entorno laboral más saludable y productivo.

#### **Mediciones de Higiene en el Trabajo**

Realizamos mediciones ocupacionales de ruido, temperatura, ventilación y exposición a sustancias químicas de manera periódica. Este monitoreo constante nos permite evaluar las condiciones ambientales en las que nuestros empleados desarrollan sus actividades, asegurando que se mantengan estándares óptimos de salud y seguridad.

#### **Sistema de Vigilancia en Riesgo Psicosocial**

Nuestro enfoque en la salud mental se traduce en actividades diseñadas para dotar a los trabajadores con herramientas que les permitan gestionar adecuadamente sus emociones y enfrentar situaciones desafiantes. Promovemos la responsabilidad individual en el bienestar personal, complementando esto con intervenciones grupales que fomentan la comunicación asertiva, la gestión del tiempo y el control del estrés.

#### **Programa de Salud Integral**

Este programa aborda la salud desde diversas dimensiones, con un énfasis especial en la medicina preventiva y el autocuidado. Empoderamos a nuestros trabajadores para que adopten prácticas saludables que impacten positivamente en su calidad de vida.

### **Sistemas de Vigilancia Epidemiológica adicionales**

Implementamos sistemas de vigilancia epidemiológica enfocados en riesgos específicos como el ruido, los agentes químicos y las condiciones biomecánicas. Esto nos permite dar seguimiento a casos identificados y actuar de manera proactiva en la prevención de problemas de salud.

### **Promoción de estilos de vida saludable**

Fomentamos hábitos saludables a través de actividades como pausas activas, pausas cognitivas y asesorías en salud. Estas iniciativas están diseñadas para orientar a nuestros trabajadores hacia la adopción de estilos de vida que favorezcan su bienestar físico y mental.

En Terpel, estamos comprometidos con la salud integral de nuestros colaboradores, asegurando que cada uno de ellos tenga acceso a servicios de calidad que contribuyan a un ambiente laboral seguro y saludable. A través de estas iniciativas, cumplimos con nuestras obligaciones legales, y promovemos una cultura organizacional enfocada en el bienestar y la salud.

### **(403-2) (RT-CH-320a.2). Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos laborales**

En el marco de nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), desarrollamos un proceso integral que abarca la identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes en nuestros centros de trabajo. Este proceso se fundamenta en la Guía Técnica Colombiana GTC 45, la cual contiene directrices claras para la identificación de peligros y la valoración de riesgos en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional. Nuestro enfoque involucra la participación de personal interdisciplinario, así como de expertos en seguridad y salud laboral, garantizando que se consideren todos los puntos de vista relevantes para una toma de decisiones informada y efectiva.

La gestión de riesgos es un proceso dinámico en el que monitoreamos continuamente los riesgos identificados, incorporando nuevos peligros y socializando lecciones aprendidas de eventos ocurridos en otras ubicaciones. Este enfoque nos permite perfeccionar nuestras estrategias y mejorar continuamente nuestros protocolos de seguridad.

Cuando se identifican riesgos que requieren planes de acción, se establecen controles siguiendo una jerarquía que prioriza los controles de ingeniería y administrativos, reservando los controles directos para el personal como última opción. Estos controles se documentan en una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, que es actualizada anualmente y en situaciones extraordinarias, como cambios significativos en instalaciones o procesos.

Para evaluar y reducir la exposición de nuestros trabajadores a riesgos para la salud a largo plazo, implementamos medidas específicas:

**1. Exámenes médicos:** realizamos exámenes de ingreso y periódicos que monitorean la salud física, mental y social de los trabajadores, permitiéndonos establecer planes de acción para prevenir efectos adversos a mediano y largo plazo.

**2. Evaluaciones médicas ocupacionales:** realizamos exámenes médicos que incluyen pruebas de laboratorio, optometría, audiometría y valoraciones médicas específicas, teniendo en cuenta las funciones desempeñadas por cada empleado.

**3. Mediciones de higiene ocupacional:** llevamos a cabo mediciones de factores como ruido, discomfort térmico y contaminantes químicos para asegurar que los riesgos higiénicos estén dentro de los límites permisibles.

**4. Evaluaciones de riesgo Psicosocial:** aplicamos herramientas para identificar factores de estrés intra y extralaboral, lo que nos permite intervenir de manera oportuna y promover un ambiente laboral favorable. Entre otras, encuestas y herramientas validadas que nos permiten monitorear el riesgo psicosocial, asegurando un ambiente laboral saludable y productivo.

**5. Vigilancia Epidemiológica:** implementamos sistemas de monitoreo para identificar y gestionar factores de riesgo biomecánicos, cardiovasculares, psicosociales, químicos y de ruido. Lo anterior nos permite hacer seguimiento a los casos identificados y tomar medidas proactivas.

**6. Fomento de la actividad física y cognitiva:** promovemos la participación en pausas activas y talleres de acondicionamiento físico, los cuales son esenciales para mantener un equilibrio entre la carga laboral y la salud física de nuestros empleados. Implementamos pausas cognitivas que permiten a nuestros trabajadores despejar la mente y recuperar la concentración, contribuyendo así a un ambiente laboral más productivo.

**7. Simulacros de emergencia:** realizamos simulacros de emergencias para preparar a nuestro equipo ante posibles situaciones de riesgo, asegurando que todos estén equipados con las herramientas necesarias para actuar de manera efectiva y segura.

## **Identificación y control de riesgos**

Basados en nuestro SG-SST, contamos con un proceso para la identificación de peligros y riesgos, promoviendo la participación de personal capacitado y trabajadores. Aplicamos la matriz de peligros y controles conforme a la metodología GTC45, con el apoyo de una plataforma virtual que facilita la evaluación y sensibilización sobre los riesgos.

Realizamos jornadas periódicas en las que trabajadores y supervisores colaboran en la identificación y evaluación de riesgos. Este equipo define controles y planes de acción priorizados, cada uno con objetivos cuantificables para garantizar su cumplimiento efectivo.

La investigación de accidentes e incidentes se lleva a cabo mediante un procedimiento que involucra a un equipo interdisciplinario. Este equipo analiza cada evento para identificar causas fundamentales y propone planes de acción destinados a prevenir recurrencias. Durante estas investigaciones, revisamos nuestra matriz de identificación de peligros para evaluar si los riesgos estaban adecuadamente contemplados y si los controles implementados fueron eficaces. Si se identifican brechas, hacemos las actualizaciones pertinentes.

A partir de los resultados obtenidos en la valoración de riesgos, establecemos controles específicos. Los riesgos de corto plazo se abordan mediante planes de acción inmediatos, mientras que los de mediano y largo plazo son gestionados a través de un proceso estructurado de gestión del cambio. La implementación y el cumplimiento de estos planes son supervisados mediante tableros de control en reuniones de seguimiento con cada línea de negocio.

Contamos con diversas estrategias para medir la eficacia de nuestras acciones, incluyendo:

- **Actualización y mejora continua:** la identificación de riesgos se revisa anualmente o en respuesta a situaciones específicas, tales como cambios significativos en la infraestructura, la ocurrencia de accidentes o la identificación de nuevos peligros. Este enfoque proactivo asegura que nuestro sistema de gestión se mantenga relevante y eficaz.
- **Auditorías Externas:** realizadas por la ARL, ICONTEC, CCS y Lloyd's, garantizando el cumplimiento de estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo.
- **Investigación de Accidentes e Incidentes:** contamos con un procedimiento estructurado para investigar accidentes e incidentes laborales. Este proceso incluye la recolección de información, análisis de causas y la implementación de planes de acción que buscan corregir deficiencias y prevenir la recurrencia de eventos similares, garantizando el seguimiento a través de un tablero de control.
- **Auditorías Internas:** evaluaciones anuales en cada centro de trabajo para asegurar la correcta implementación de las medidas de seguridad y salud. En estas auditorías se evalúa el cumplimiento del sistema de gestión, los requisitos contractuales y la normatividad legal nacional vigente.
- **Canales de notificación de riesgos:** fomentamos la comunicación abierta y la notificación de peligros a través de diferentes canales. Nuestros trabajadores pueden informar situaciones de riesgo a sus jefes directos, supervisores de seguridad y salud en el trabajo (SSAC), al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) o mediante observaciones durante las inspecciones de seguridad. Esta cultura de reporte es esencial para fortalecer nuestra gestión de riesgos y promover un ambiente laboral seguro.

– **Comunicación y acceso a información:** a través de nuestro boletín mensual de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC), compartimos información relevante sobre ejercicios de pausas activas y cognitivas, programas de salud y seguridad, diagnóstico de condiciones de salud, recomendaciones para estilos de vida saludable y nuestras metas corporativas. Además, distribuimos boletines de lecciones aprendidas, que permiten a los empleados reflexionar sobre experiencias pasadas y mejorar continuamente nuestras prácticas.

Disponemos de un espacio en la intranet corporativa que alberga todos los documentos relacionados con SSAC, facilitando el acceso a información crucial sobre salud y seguridad. Enviamos comunicados periódicos para mantener a todos los empleados informados sobre novedades y actualizaciones en nuestras políticas de salud y seguridad.

Nuestro sistema de gestión se apoya en la participación de todo el personal, quienes pueden notificar peligros o situaciones de riesgo a través de múltiples canales, incluyendo a sus jefes directos, supervisores de SSAC, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y otros mecanismos de comunicación establecidos.

#### **(403-4). Participación de los trabajadores en la gestión de la SST**

En Terpel, promovemos de manera proactiva la participación de nuestro equipo en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) mediante la implementación de los siguientes comités formales.

##### **1. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)**

El COPASST está compuesto por 16 empleados, incluyendo ocho representantes de los trabajadores y del empleador, distribuidos en cuatro principales y cuatro suplentes, quienes comparten igualdad de poder decisonal y autoridad.

Entre sus funciones principales se encuentran la coordinación, supervisión y seguimiento de todas las actividades relacionadas con la seguridad y la salud en el trabajo dentro de la Organización. Además, el comité establece canales de comunicación efectivos para escuchar las inquietudes de los trabajadores, gestionar sus solicitudes y brindar respuestas oportunas.

Las reuniones del COPASST se llevan a cabo de forma mensual, salvo en situaciones de emergencia o eventos graves que demanden convocar a reuniones extraordinarias.

##### **2. Comité de Seguridad Vial**

El Comité de Seguridad Vial está conformado por 20 representantes de diversas líneas de negocio, garantizando una representación equitativa y un enfoque colaborativo en la toma de decisiones.

A lo largo del año, el Comité ha llevado a cabo una serie de actividades clave enfocadas en la prevención y promoción de la seguridad vial. Las principales funciones incluyen:

1. Apoyo y orientación: brindar asistencia a los distintos departamentos en la implementación de prácticas seguras y la promoción de una cultura de seguridad vial.
2. Seguimiento de actividades: monitorear y evaluar las acciones definidas en el Plan Estratégico de Seguridad Vial, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos.
3. Identificación de necesidades: canalizar las necesidades y oportunidades de mejora detectadas en el día a día, creando un espacio para la retroalimentación y la innovación en las estrategias de seguridad.
4. Prevención de eventos viales: implementar mecanismos preventivos para reducir la incidencia de eventos viales, contribuyendo así a un entorno laboral más seguro.

El Comité se reúne de forma trimestral para evaluar el progreso de las actividades, discutir nuevas iniciativas y ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos y las necesidades emergentes.

Ambos comités son una manifestación tangible de nuestro compromiso con la participación de los trabajadores en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Su estructura democrática y funciones claramente definidas garantizan que los empleados desempeñen un papel fundamental en la promoción de un entorno laboral seguro y saludable, así como en la prevención de riesgos laborales.

Conscientes de la importancia de involucrar a nuestros colaboradores en las iniciativas de SST, nos comprometemos a proporcionarles las herramientas y conocimientos necesarios para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva. Esto incluye la capacitación adecuada y el acceso a la información pertinente, asegurando que cada empleado esté preparado para contribuir a una operación segura y alineada con los estándares establecidos. De esta manera, fomentamos una cultura de seguridad que beneficia tanto a los trabajadores como a la Organización en su conjunto.

#### **(403-5). Capacitación en salud y seguridad**

En nuestra Organización, la capacitación, el entrenamiento y la formación de todos los empleados son esenciales para alcanzar nuestros objetivos estratégicos. Implementamos planes de formación que abordan temas cruciales de seguridad y salud en el trabajo, diseñados específicamente para capacitar a nuestro personal en función de los riesgos asociados a sus actividades laborales cotidianas.

Nuestros programas de capacitación se dividen en dos categorías: cursos básicos y cursos específicos, que garantizan un enfoque integral y adaptado a las necesidades de nuestros trabajadores.

#### Cursos básicos:

**1. Inducción Corporativa:** este curso proporciona a los nuevos empleados una visión completa de Terpel, abarcando su funcionamiento, líneas de negocio, presencia global y la trayectoria de su impacto en el mercado y la sociedad.

**2. Reinducción Corporativa:** a través de la Feria Virtual de Reinducción Corporativa, reforzamos los conocimientos adquiridos por nuestros empleados, fomentando la conexión con los valores, competencias y atributos esenciales que nos definen como Organización.

#### Cursos específicos:

**1. #Yomecuido:** este curso recuerda los conceptos fundamentales y las responsabilidades relacionadas con los programas de seguridad y salud en el trabajo, con un enfoque en la prevención de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

**2. #cuidandoamiequipo:** orientado a reforzar las responsabilidades individuales frente a los programas de seguridad y salud, este curso subraya la importancia de la prevención de accidentes y enfermedades laborales dentro del equipo de trabajo.

**3. Inducción SST y SGA fábrica de lubricantes:** este programa está diseñado para familiarizar a los empleados con los conceptos y procesos vinculados a la seguridad y salud en el trabajo, así como a la gestión ambiental en la fábrica de lubricantes en Cartagena.

**4. Sistema de Trabajo Seguro:** este curso tiene como objetivo diferenciar los criterios fundamentales del Análisis del Trabajo Seguro (ATS) y los permisos asociados, autorizando la realización de trabajos de alto riesgo y/o no rutinarios conforme al sistema general de permisos de trabajo.

#### Formación de trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

Indique los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre peligros laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro	18
Número de cursos generales en prevención y promoción dictados a empleados propios	16

Número de cursos específicos en gestión de riesgos, trabajo en alturas, manejo de sustancias químicas, entre otros, dictados a empleados propios	18
Número de cursos específicos en gestión y atención de emergencias dictados a empleados propios	4
Horas de formación en salud y seguridad a empleados propios	16.943
Número de trabajadores capacitados en salud y seguridad	1.578
Número de cursos de salud y seguridad dictados a contratistas	3
Horas de formación en salud y seguridad a contratistas	11.082

### (403-6). Promoción de la salud de los trabajadores

En Terpel, nuestra prioridad es garantizar el bienestar integral de todos los empleados, facilitando su acceso a servicios médicos y de cuidado de la salud que trascienden el ámbito laboral. Implementamos las siguientes iniciativas que aseguran un acceso de calidad a la atención médica:

- **Afiliación a la EPS:** todos nuestros trabajadores están afiliados a la Entidad Promotora de Salud (EPS), lo que les permite acceder a servicios médicos básicos.
- **Auxilio económico para Medicina Prepagada:** ofrecemos un subsidio que permite a nuestros empleados acceder a planes de medicina prepagada, mejorando así su atención sanitaria.
- **Auxilio de Salud:** proporcionamos un apoyo económico adicional para cubrir gastos médicos.
- **Bonos de atención médica:** facilitamos bonos que pueden ser utilizados para consultas y tratamientos médicos.
- **Póliza colectiva de medicina:** contamos con un seguro de salud colectivo que brinda cobertura a nuestros colaboradores.
- **Permisos para citas médicas:** garantizamos que nuestros empleados puedan asistir a citas médicas, exámenes y tratamientos sin afectar su estabilidad laboral.

Durante 2024 ampliamos nuestro compromiso con la salud mental, ofreciendo acceso a servicios especializados a través de sesiones personalizadas con psicólogos y médicos expertos. Estas sesiones están disponibles para todos los trabajadores, independientemente de la naturaleza de la solicitud.

### Programas voluntarios de Promoción de la Salud

Con el objetivo de abordar riesgos para la salud no laborales, desarrollamos programas y servicios voluntarios que contribuyen al bienestar de nuestros colaboradores:

1. Riesgos nutricionales y cardiovasculares:
  - Coaching nutricional.
  - Intervenciones psicosociales individuales (extralaborales).
  - Asesoría sobre higiene del sueño.

- Promoción de estilos de vida saludable.
- Consultas con especialistas en medicina interna, cardiología y rehabilitación.

## 2. Gestión del estrés:

- Sesiones personalizadas de psicología.
- Asesoramiento con médicos especializados en comportamiento.

Así aseguramos que nuestros colaboradores se beneficien de estos servicios:

- **Participación gratuita y voluntaria:** todas las actividades son completamente gratuitas y de carácter voluntario, fomentando la participación sin presión.
- **Horarios flexibles:** promovemos la participación dentro del horario laboral, garantizando que nuestros colaboradores puedan acceder a estos servicios sin interferir en sus responsabilidades diarias.
- **Acceso virtual:** las actividades se ofrecen en modalidades virtuales, facilitando el acceso desde cualquier ubicación.
- **Uso de herramientas de trabajo:** permitimos que nuestros empleados utilicen sus herramientas de trabajo para participar en las actividades, asegurando la máxima comodidad.

Además de los programas de promoción de la salud, ofrecemos beneficios adicionales que permiten a nuestros trabajadores acceder a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo:

- Subsidio para el pago de medicina prepagada, facilitando acceso a servicios de salud de calidad.
- Teleapoyo, para asistencia inmediata en momentos de necesidad.
- Sesiones personalizadas con psicólogos y médicos expertos, para el manejo de situaciones difíciles y duelos.
- Acompañamiento personalizado en nutrición, promoviendo hábitos saludables y el bienestar integral.

## **(403-7).** Prevención y mitigación de Impactos en Salud y Seguridad en el Trabajo en relaciones comerciales

En nuestra Organización, la prevención y mitigación de los impactos negativos en Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) es un compromiso que se integra de manera transversal a todas nuestras operaciones, productos y servicios. Este enfoque se extiende a través de nuestras relaciones comerciales, donde cada interacción y colaboración se realiza bajo un marco de seguridad y salud.

Para asegurar la efectividad de nuestras estrategias, implementamos las siguientes acciones clave:

**1. Identificación y valoración de peligros:** priorizamos la adecuada identificación de peligros y la valoración de riesgos asociados a nuestras actividades. Esto nos permite anticiparnos a posibles situaciones adversas y desarrollar medidas proactivas.

**2. Implementación de controles:** nos aseguramos de que los controles de seguridad se implementen de manera correcta, oportuna y suficiente. Esto incluye la capacitación continua de nuestro personal y la revisión periódica de los procedimientos de seguridad.

**3. Reuniones estratégicas:** fomentamos la comunicación efectiva mediante reuniones con los comités operativos, donde revisamos indicadores de gestión y resultados de nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

**4. Análisis de tendencias:** realizamos un análisis exhaustivo de la tendencia de accidentalidad y enfermedades laborales, cuando corresponde, en colaboración con las diferentes unidades de negocio. Aseguramos la implementación de controles específicos para prevenir la repetición de incidentes.

**5. Divulgación de lecciones aprendidas:** promovemos la cultura de aprendizaje organizacional a través de boletines que comparten lecciones aprendidas de eventos que han generado lesiones o daños a la infraestructura. También informamos sobre incidentes potenciales ocurridos en operaciones externas.

**6. Auditorías del Sistema de Gestión:** garantizamos el cumplimiento de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante auditorías internas y externas a nuestros centros de trabajo. De esta forma identificamos áreas de mejora y aseguramos la eficacia de nuestras políticas.

**7. Evaluación de contratistas:** evaluamos con el mayor rigor a los contratistas que manejan riesgos críticos o que tienen personal *in-house* en nuestras operaciones. Esto asegura que todos los actores involucrados en nuestras operaciones compartan nuestro compromiso con la SST.

**8. Disciplina estratégica y herramientas digitales:** fomentamos la disciplina estratégica a través de herramientas digitales de inspección, que facilitan un seguimiento eficiente y sistemático de las condiciones de trabajo y la identificación de riesgos.

#### **(403-9). Lesiones por accidentes laborales**

Durante el año 2024, hemos identificado que las lesiones más comunes en nuestra Organización se relacionan principalmente con caídas a nivel de personas. Además, se registraron lesiones múltiples entre los contratistas debido a volcamiento de vehículos. En

respuesta a estas situaciones, hemos implementado una serie de acciones estratégicas para mitigar los peligros identificados:

**1. Fortalecimiento de auditorías internas:** intensificamos el seguimiento al desarrollo de tareas críticas a través de auditorías internas, abarcando tanto nuestras operaciones como las de contratistas externos, incluidas las empresas de transporte.

**2. Divulgación de lecciones aprendidas:** establecimos espacios de gestión para compartir lecciones aprendidas con las jefaturas responsables del personal contratado, promoviendo así una cultura de aprendizaje continuo.

**3. Mejora de Infraestructura de emergencias:** reforzamos el correcto funcionamiento de la infraestructura básica destinada a la atención de emergencias, así como la capacitación del personal involucrado en estas labores.

**4. Análisis ergonómicos:** llevamos a cabo análisis ergonómicos exhaustivos para identificar riesgos biomecánicos y otros asociados al suministro de combustible, con el objetivo de implementar mejoras efectivas.

**5. Expansión del programa Gente Dinámica:** ampliamos el alcance del programa Gente Dinámica, incorporando talleres sobre equilibrio, biomecánica segura, propiocepción y manejo adecuado del peso corporal para mejorar la salud y seguridad de nuestros empleados.

**6. Lanzamiento de la segunda fase del Programa de Seguridad basado en el comportamiento:** pusimos en marcha la segunda fase de nuestro programa de seguridad basado en el comportamiento, con la finalidad de fomentar prácticas seguras y responsables entre todos los miembros de nuestra Organización.

En el análisis de los accidentes laborales ocurridos entre nuestros contratistas, se identificaron como principales causas las caídas al mismo nivel.

Además, lamentamos informar un incidente trágico durante el desplazamiento de un carrotanque cargado, que resultó en el volcamiento del vehículo, ocasionando el fallecimiento del conductor y la pérdida total del equipo.

En cuanto a la salud laboral, nos complace comunicar que no se han registrado casos de enfermedades laborales ni fallecimientos, tanto de empleados directos como de contratistas.

#### **(403-9). Indicadores de Salud y Seguridad – Trabajadores Terpel**

Accidentes laborales	Empleados	Contratistas
----------------------	-----------	--------------

Total de horas trabajadas por los empleados	4.348.769	4.841.928 <sup>110</sup>
No de fatalidades relacionadas con el trabajo de los empleados	0	0
Tasa de fatalidades relacionadas con el trabajo	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	27	9
Número de lesiones por accidente laboral registrables con tiempo perdido	15	9
Número de lesiones por accidente laboral registrables sin tiempo perdido	12	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	6,2	1,9
(DJSI). Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTIFR)	3,4	1,9
No. De días perdidos por accidente laboral	302	39

<b>Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo para Empleados</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Total de horas trabajadas por los empleados	4.893.858	4.351.735	4.229.519	4.348.769
Total fatalidades relacionadas con el trabajo de los empleados	0	0	0	0
Total de lesiones con tiempo perdido	6	11	12	15
Total de lesiones registrables (Con y sin tiempo perdido) en los empleados	24	26	26	27
Días perdidos de empleados por accidentes	50	117	132	302
(DJSI). Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTIFR)	1,2	2,5	2,8	3,4

<sup>110</sup> Cifra promedio

EM-RM-320a.1 Tasa total de incidentes registrables (TRIR) para las lesiones y enfermedades Relacionadas con el trabajo	0,3	0,5	0,6	0,6
Tasa de frecuencia de cuasi Accidentes (NMFR) para los cuasi accidentes relacionados con el trabajo	0,5	0,8	0,7	0,5

### **(403-10). Dolencias y enfermedades laborales**

En cuanto a la salud laboral, nos complace comunicar que no se han registrado casos de enfermedades laborales ni fallecimientos, tanto de empleados directos como de contratistas.

## **RELACIONAMIENTO Y DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES**

Contribuimos al desarrollo y bienestar de las comunidades donde operamos a través de programas y acciones encaminados a mejorar sus condiciones de vida y vocaciones sociales. Entendemos que somos actores activos en el acompañamiento a poblaciones y organizaciones sociales afines a nuestros principios y valores corporativos y a nuestro compromiso como Aliado País. Trabajamos en colaboración con gobiernos, actores locales y beneficiarios para maximizar el impacto de nuestras iniciativas y asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Escuchar de manera empática y poner a las personas en el centro de nuestras decisiones es clave para construir relaciones de convivencia positiva en las zonas donde operamos. Reconocer sus necesidades, expectativas y preocupaciones nos permite crear un clima de entendimiento mutuo. Este enfoque, requiere sensibilidad, conocimiento profundo de la comunidad y una conexión auténtica y cercana entre la Compañía y sus vecinos, superando los

marcos regulatorios, sentando alcances, responsabilidad y expectativas claras para mantener un relacionamiento transparente y directo.

Nuestra visión incluye un compromiso con el diálogo abierto, la escucha activa y la disposición genuina para llegar a acuerdos que generen beneficios compartidos. Sabemos que la clave del éxito está en construir relaciones basadas en confianza, respeto y un propósito común. Como empresa privada, entendemos la responsabilidad de aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades vinculadas a nuestras operaciones y de otras poblaciones a quienes, desde el contexto país, nos interesa apoyar. Lo hacemos bajo el concepto que nos define: ser un Aliado País.

### **Nuestra promesa como buenos vecinos**

#### **Somos Aliado País cuando buscamos el crecimiento y bienestar de las comunidades y los entornos en donde estamos presentes.**

En Terpel, nos comprometemos a establecer relaciones de calidad con las comunidades cercanas a nuestras actividades, alineándonos con causas relevantes para su bienestar. Ser buenos vecinos no es solo una intención: se traduce en acciones concretas como actuar con empatía, respeto y solidaridad; comprender el entorno y a quienes lo habitan; mantener una comunicación abierta y transparente basada en el respeto mutuo; cumplir nuestras promesas; responder oportunamente y asumir los impactos de nuestras operaciones con responsabilidad. Entendemos los riesgos inherentes a nuestros entornos y, con ese conocimiento, desarrollamos propuestas que aporten valor a las comunidades. Este enfoque nos permite operar en contextos sociales complejos y gestionar riesgos de manera proactiva, previniendo situaciones críticas y promoviendo la transformación positiva de las realidades locales. Así, materializamos nuestra visión como Aliado País.

Ser buenos vecinos significa ganarnos un lugar en el corazón de quienes habitan cerca de nuestras operaciones, ya sea brindando asistencia humanitaria, priorizando la contratación de mano de obra local, promoviendo el acceso a educación de calidad en instituciones educativas de los entornos o impulsando proyectos productivos que mejoren de manera sostenible las condiciones de vida de las comunidades. Cada acción refleja nuestro compromiso con el progreso compartido y el bienestar de quienes confían en nosotros.

A través del relacionamiento con nuestros grupos de interés locales (autoridades y comunidades) de nuestros entornos de operación, encontramos oportunidades para gestionar los riesgos que se presenten e impactar positivamente la calidad de vida de las personas, no solo a través de la prestación del servicio público de provisión de los energéticos para la movilidad, también, por medio de la inversión social voluntaria y de los programas de la Fundación Terpel.

Nuestra inversión social voluntaria tiene como objetivos:

- Ser un Aliado País y un buen vecino.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, especialmente en el ámbito educativo, permitiendo el acceso a oportunidades de formación y desarrollo con el propósito de romper ciclos de desigualdad.
- Aportar al fortalecimiento del tejido social y económico, apoyando el desarrollo de proyectos productivos sostenibles.
- Contribuir a los procesos de construcción de paz y reconciliación, así como a las segundas oportunidades.
- Apoyar con donaciones a causas, fundaciones y comunidades, cuyo propósito tiene afinidad con los principios e intereses de la Organización.
- Promover actividades de voluntariado corporativo, para fortalecer las relaciones de confianza entre nuestros diferentes grupos de interés a través del desarrollo de actividades con impacto social.

### **Ser un buen vecino**

Nuestro compromiso como Aliado País va más allá de situaciones extraordinarias, como la asistencia humanitaria en ocasiones necesaria. Priorizamos la contratación de mano de obra local y ofrecemos alternativas sostenibles para fortalecer el tejido social y productivo de nuestros entornos operacionales.

En Terpel, la construcción de relaciones sólidas y positivas con las comunidades que nos rodean es un pilar fundamental de nuestro compromiso con la sostenibilidad. Más allá de implementar planes y políticas de relacionamiento, reconocemos la importancia de escuchar de manera empática y poner a las personas en el centro de nuestras decisiones.

En ese contexto, nos alineamos con causas locales y comunitarias relevantes para su bienestar, con la perspectiva de ser un buen vecino a través de acciones concretas que aportan a la construcción del tejido social y productivo.

La empatía, el respeto y la solidaridad orientan nuestra vocación de ser buenos vecinos. Adicionalmente, mantenemos una comunicación abierta y transparente, basada en el respeto mutuo. Cumplimos nuestras promesas, respondemos oportunamente y asumimos la responsabilidad de los impactos de nuestra operación.

Reconocemos la existencia de distintos riesgos en nuestros entornos, y trabajamos diligentemente para comprender las particularidades de cada territorio. A través de un enfoque proactivo, elaboramos planes y propuestas que generan valor para la comunidad, permitiéndonos habilitar nuestras operaciones en contextos sociales complejos y gestionar riesgos de manera preventiva.

### **Comunicación y relacionamiento con nuestras comunidades**

Nuestras relaciones con los diversos grupos de interés se gestionan de manera integral y estructurada, en el marco de la Constitución y las leyes colombianas; respetando los derechos humanos, y siguiendo los lineamientos establecidos en nuestra políticas de Asuntos Corporativos y de Buen Vecino, así como en nuestro protocolo de relacionamiento con grupos de interés local, instrumentos que fueron actualización durante el segundo semestre de 2024.

Estos documentos corporativos abarcan los ejes fundamentales de la sostenibilidad, las comunicaciones externas y los asuntos públicos, reflejando integralidad y nuestro compromiso con las comunidades.

**La Política de Asuntos Corporativos** orienta nuestras acciones en materia de sostenibilidad y relacionamiento con el objetivo de tener un impacto positivo en nuestros entornos de operación y en la calidad de vida de las personas, al tiempo que se aporta al logro sostenible de los objetivos de la Compañía. Este compromiso se traduce en prácticas de naturaleza voluntaria y que trascienden las exigencias normativas.

**La Política de Buen Vecino** establece los lineamientos para abordar la interacción y el relacionamiento con nuestras comunidades cercanas. Esta política se enfoca en promover prácticas que van desde la empatía y el respeto hasta la implementación de acciones tangibles que fortalezcan los lazos entre la compañía y nuestros vecinos. De igual manera, nos esforzamos por ser transparentes en nuestras comunicaciones externas, garantizando que la información relevante llegue a todas las partes interesadas de manera clara y oportuna.

**El protocolo de relacionamiento con grupos de interés locales**, traza lineamientos y buenas prácticas que todos los trabajadores deben observar en el relacionamientos transparente y sostenible con comunidades y autoridades locales, bajo el principio del respeto de los derechos humanos y el diálogo.

En 2024, implementamos una estrategia para el relacionamiento con grupos de interés en entornos operacionales complejos, orientada a aportar a la sostenibilidad del entorno y de la operación. Siete de nuestras plantas fueron caracterizadas como entornos complejos dada la recurrencia de problemáticas que afectaban la continuidad de las operaciones. En la ruta de acción trazada, se identificaron los factores que exacerbaban la conflictividad en estas áreas y se estableció un plan que involucraba a diversos grupos de interés, tomando medidas específicas en respuesta a las situaciones presentadas.

Nuestra presencia en las regiones implica un impacto positivo en sus tejidos económico, social e institucional, por efecto de la naturaleza de la actividad económica y operativa de Terpel. Somos prestadores del servicio público de distribución y abastecimiento de combustibles, Lubricantes y servicios de Conveniencia. Esto implica el desarrollo de encadenamientos productivos alrededor de la operación de la Compañía, lo que se suma al impacto positivo en

materia de finanzas públicas en los ámbitos territorial y nacional, al ser el canal a través del cual se recaudan los impuestos y tasas asociadas a los energéticos para la movilidad.

Así mismo, reconocemos que nuestra operación puede generar impactos negativos en el entorno y las comunidades, tales como: contaminación auditiva, atmosférica y por derrame de hidrocarburos, así como como por incidentes en materia de seguridad vial. En este sentido, nuestra política define los parámetros y lineamientos que orientan nuestro relacionamiento con filiales y socios de negocio, con las comunidades vecinas y autoridades locales, con el fin de asegurar la licencia para operar, lo que se suma a nuestra voluntad, compromiso y decisión, de ser un buen vecino al prevenir y gestionar los impactos negativos que se puedan presentar.

En el marco de esta Política de Bueno Vecino, mantenemos abiertos los canales de comunicación con las comunidades de los entornos operacionales, lo que nos permite conocer sus expectativas y percepción de nuestra operación. Ahora bien, dependiendo de las características de cada comunidad, tenemos un enfoque diferencial con el objetivo de ser asertivos en el relacionamiento, desarrollando un enfoque de respeto por los derechos humanos. Actualmente, nuestras comunidades disponen de los siguientes canales de comunicación:

### **1. Sistema de PQR de la Compañía**

La Compañía cuenta con sistema de atención de PQR a través del cual se reciben peticiones, quejas y reclamos de diferentes grupos de interés. Estas son asignadas a los responsables del asunto del que trata. En el caso de temas relacionados con DD. HH. y comunidades.

**2. Radicación de derechos de petición.** En ejercicio del derecho constitucional de petición, las comunidades y sus miembros pueden presentar peticiones, quejas y reclamos que son presentadas directamente a los puntos focales de las áreas de operaciones o comercial a lo largo del país.

**3. Canales directos de comunicación.** En el marco de nuestra Política de Buen Vecino y de nuestro protocolo de relacionamiento con comunidades, los jefes de zona, administradores de EDS, supervisores de planta y responsables del desarrollo de proyectos construyen relaciones de confianza *in situ* con las comunidades cercanas al entorno de operación, y en ese contexto pueden recibir sus peticiones.

Estas solicitudes son remitidas al Jefe de Asuntos Públicos para su correspondiente análisis, gestión o remisión al área responsable.

Realizamos ejercicios de identificación de riesgos sociopolíticos que nos permiten determinar los potenciales impactos negativos en las comunidades donde tenemos presencia. Como resultado de estos ejercicios, definimos planes de acción para abordar oportunamente las

situaciones en las que Terpel pueda estar teniendo algún impacto negativo en las comunidades y/o viceversa.

Ponderamos variables de impacto y probabilidad de ocurrencia de los riesgos asociados a impactos negativos significativos de la operación en comunidades locales, lo que nos permite tener una perspectiva actualizada del estado del relacionamiento, riesgos e impactos socioambientales y político institucionales.

### **Resolución de peticiones, quejas y necesidades de la comunidad**

En el transcurso de 2024 recibimos 60 solicitudes de autoridades locales y comunidades, relacionadas con impactos operativos, temas laborales, asuntos de abastecimiento de combustibles, solicitudes de donación e inversión social, entre otros temas; las cuales fueron atendidas a través de comunicaciones directas, socializaciones, respuestas escritas o donaciones.

**Durante el 2024 no recibimos reclamaciones formales ni se presentaron casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas.**

### **Ser Aliado País**

Somos Aliado País cuando buscamos el crecimiento y bienestar de las comunidades y los entornos en donde estamos presentes.

### **(413-1). Programas desarrollados con las comunidades**

En las operaciones en las que no se requiera la contratación de mano de obra directa, apoyamos el desarrollo de proyectos productivos autosostenibles, aportando a la generación alternativa de ingresos y a mejorar la calidad de vida tanto de los beneficiarios directos e indirectos.

Al desarrollar estos proyectos productivos, buscamos vincularnos activamente con las comunidades, entender sus necesidades y fomentar un entorno de buena vecindad. De esta forma, construimos y mantenemos relaciones de confianza con nuestras comunidades y contribuimos al reconocimiento de Terpel como un aliado para el desarrollo sostenible de las comunidades y de las regiones en las que operamos.

Como parte del desarrollo de proyectos productivos, somos conscientes de la existencia de factores externos que pueden afectar el éxito y la continuidad a largo plazo de estos proyectos. Sin embargo, trabajamos de manera constante para seguir acompañando a nuestras comunidades y generar oportunidades para la construcción de valor compartido. Este enfoque refleja nuestro compromiso a largo plazo con el desarrollo sostenible y el fortalecimiento de los tejido social, económico e institucional en los ámbitos nacional y local.

## Somos Aliado País cuando trabajamos por la reconciliación y la construcción de paz

### Programa Restaurando Sueños

Este programa materializa nuestro compromiso corporativo en materia de reconciliación y construcción de paz. Por medio de *Restaurando Sueños*, abrimos espacios y oportunidades en los cuales víctimas, firmantes de paz, pospensionados y militares heridos en combate, sus familias y población en condición de vulnerabilidad vinculada a nuestros programas sociales, pueden mejorar su calidad de vida a partir de la generación sostenible de ingresos, el acceso a formación o la vinculación laboral en nuestras EDS, tiendas Altoque y otros espacios a través de Terpel.

Desarrollamos iniciativas en articulación con organizaciones sociales y actores institucionales como la Agencia Nacional para la Reincorporación y la Normalización (ARN), la Corporación Matamoros, la Unidad para las Víctimas UARIV, la Fundación Acción Interna y la Fundación Soy Oportunidad, quienes nos permiten llegar a nuestra población objetivo de manera confiable y garantizando que nuestro acompañamiento pueda tener un monitoreo y un impacto medible.

1. **Proyectos productivos:** trabajamos de la mano con nuestro aliado estratégico, la Corporación Mundial de la Mujer, quien a través de la metodología *Sea Productivo*, forma a emprendedores y microempresarios de nuestro programa para consolidar sus unidades productivas en forma sostenible. Nuestro programa incluye el diagnóstico, la capacitación y la alternativa de inyección de capital, para fortalecer sus proyectos productivos y desarrollar habilidades técnicas y blandas que permitan la sostenibilidad de estos.

Durante 2024 dimos un enfoque nuevo al frente de proyectos productivos, identificando necesidades de la Organización que pudieran ser cubiertas de manera parcial o completa por parte de nuestros beneficiarios. Después de un ejercicio de entendimiento y diagnóstico interno, identificamos una oportunidad en el frente de dotación empresarial, con el cual empezamos un piloto que tenía por objetivo:

- Identificar unidades productivas con la formación, experiencia e interés en empezar a desarrollar dotación textil para la Organización.
- Fortalecer las capacidades técnicas y empresariales de unidades productivas de confección para que puedan integrarse a nuestra cadena de suministro en el mediano plazo.
- Definir de manera conjunta con las unidades productivas las necesidades de inversión en maquinaria y suministros que les permitieran dar respuesta a nuestras necesidades de dotación.
- Acompañar el proceso de desarrollo de muestras y producción de dotación de acuerdo con las necesidades y la experticia de las unidades productivas.

Como resultado de este ejercicio, logramos vincular a siete unidades productivas de emprendedores, con quienes iniciamos el proceso de formación, y la posterior preparación de las muestras que incorporaremos en nuestra dotación para 2025. Nuestra ambición es que este piloto nos permita identificar qué capacidad tenemos en el corto y mediano plazo para la producción de dotación, de tal manera que podamos progresivamente aportar un porcentaje relevante de la dotación, con un enfoque de proveduría inclusiva. Así mismo, buscamos incentivar en los demás negocios de la Organización, el interés por desarrollar nuevas prendas para sus programas de lealtad, mercadeo y demás iniciativas, confiando en la calidad y triple impacto de nuestras prendas.

A cierre de 2024 y desde el inicio del programa hemos apoyado a 45 emprendedores y microempresarios en 44 proyectos. Materializamos sus sueños, fortalecemos sus negocios y mejoramos sus fuentes de ingresos.

### Emprendedores apoyados

2016	3
2017	3
2018	3
2019	7
2020	0 <sup>111</sup>
2021	7
2022	7
2023	7 <sup>112</sup>
2024	7
<b>Total</b>	<b>45</b>

**Empleabilidad:** desde el inicio del programa, reconocimos la importancia de brindar oportunidades a población vulnerable que podía tener 'etiquetas' o señalamientos por su pasado. Entendimos que parte de nuestro compromiso con una sociedad reconciliada era abrir espacios en los que todos tuvieran un lugar. Por ello, hemos logrado que a lo largo de los años hayan pasado por nuestra Organización más de 200 personas que, a través de Masser, se han integrado a nuestras EDS y tiendas Altoque como anfitriones y promotores. Estas posiciones han sido un punto de partida para reincorporarse al mercado laboral, adquirir experiencia y aprovechar nuevas oportunidades fuera de la Compañía.

Conoce más detalle sobre este frente en nuestra sección de compromiso con las personas, aquí.

<sup>111</sup> Si bien durante el 2020 no tuvimos la ejecución tradicional del programa en la fase de proyectos productivos, llevamos a cabo un proceso de formación virtual que logró beneficiar a 578 excombatientes y víctimas, además de 50 profesionales de la Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN), quienes acompañan los procesos de las 50 unidades productivas beneficiadas en 15 departamentos del país.

<sup>112</sup> Uno de los emprendimientos fue uno colectivo, en el que se beneficiaron dos emprendedores.

**Proveeduría:** uno de los pilares estratégicos de nuestro negocio de servicios de Conveniencia es fortalecer la conexión con el entorno. Esto se traduce en acciones como la incorporación de proveedores locales y emprendedores en las tiendas Altoque a lo largo del país. Durante 2024 hicimos un showroom con emprendedores de alimentos que tenían el potencial para ser parte de nuestra cadena de proveedores de Altoque. Preseleccionamos un grupo de emprendedores para identificar las fortalezas y requerimientos técnicos necesarios que nos permitan formalizar su vinculación.

**Ferias de la reconciliación:** dar visibilidad al talento de los emprendedores vinculados al programa es fundamental para que puedan llegar a nuevas audiencias y espacios diferentes a los que tradicionalmente llegan. Desde Terpel creamos tanto espacios de posicionamiento dedicados a socializar sus historias detrás del emprendimiento como ferias centradas en la exhibición y venta de sus productos.

Durante 2024 llegamos a otros espacios y públicos. Realizamos visitas a medios de comunicación de alcance nacional donde nuestros emprendedores se dieron a conocer y pudieron posicionar sus emprendimientos. Así mismo, realizamos desayunos con diferentes áreas al interior de la Organización donde compartimos en un espacio cercano e íntimo un poco más sobre el programa, sus protagonistas y su impacto. Por último, mantuvimos nuestros espacios en la Semana Sin Etiquetas y en el Gran Premio Mobil Delvac, donde más de 10 emprendedores pudieron dar a conocer sus productos a nuestro segmento de clientes seguidores de este gran evento.

Durante el 2024 invertimos más de COP 130 MM en Restaurando Sueños, para una inversión histórica de más de COP 600 MM desde su inicio en 2016.

## **Somos Aliado País cuando contribuimos al mejoramiento de la infraestructura de Instituciones Educativas**

Creemos firmemente en el poder transformador de la educación como herramienta clave para superar la pobreza y reducir las inequidades. Esta visión guía nuestros esfuerzos de voluntariado, los cuales están enfocados en impactar positivamente instituciones educativas (IE) y espacios comunitarios en todo el país. Trabajamos de la mano con empleados, aliados, clientes, proveedores y las comunidades educativas de cada institución, consolidando un enfoque verdaderamente colaborativo.

### **Nuestra intervención: un proceso en dos fases**

#### **1. Mejoras en infraestructura**

En la primera fase, nos enfocamos en la adecuación de aulas, baños, pisos, paredes y otros espacios que se encuentran en condiciones precarias. Sabemos que un entorno

físico adecuado es esencial para garantizar un aprendizaje efectivo y mejorar la calidad de vida de los estudiantes.

## 2. Embellecimiento y humanización de espacios

Tras finalizar las adecuaciones estructurales, dedicamos un día al embellecimiento de las instituciones. Esto incluye pintar fachadas y salones, sembrar plantas y revitalizar jardines y áreas recreativas, todo bajo un espíritu de colaboración entre voluntarios y comunidades.

### Impacto transformador

Como resultado de estas intervenciones, entregamos a las comunidades educativas espacios amigables, renovados, seguros, cómodos y propicios para el aprendizaje. Nuestro objetivo va más allá de la infraestructura física: buscamos inspirar el amor por el conocimiento y motivar a los estudiantes a alcanzar su máximo potencial a través de la adecuación de espacios donde aprender sea la única preocupación. Estamos orgullosos de fomentar entornos educativos que promuevan el bienestar y el desarrollo integral de las personas y las comunidades.

Durante el año 2024, nos unimos a la celebración de los 20 años de la Fundación Terpel y llegamos a IE beneficiadas por uno o más de sus programas. Estuvimos presentes en Facatativá, Cartagena, Puerto Asís, Leticia y Pasto. Por otro lado, llegamos a Instituciones relevantes para nuestro entorno operacional, en Bahía Solano, Dosquebradas y Tocancipá. Vinculamos a estas jornadas a nuestros empleados, miembros de la comunidad, aliados, franquiciados y sus familias, entre otros.

2024 fue un año para ampliar nuestra presencia y demostrar la vocación social de nuestros empleados. Aportamos a diferentes causas e iniciativas de aliados y fundaciones con las que desarrollamos acciones sociales:

- Nos unimos a la celebración del 20° aniversario de nuestro aliado la Fundación Catalina Muñoz, con quien compartimos una jornada de voluntariado de construcción de vivienda en el municipio de Villa Pinzón, Cundinamarca a la que asistieron 20 voluntarios entre empleados y sus familias.
- Acompañamos como apoyo logístico a la Fundación Manos a la Obra, en una jornada de preinscripción para la postulación a intervenciones quirúrgicas de niños con malformaciones congénitas.
- Vinculamos a nuestro equipo de franquiciados de la regional Sabana a vivir nuestro compromiso como Aliado País, para que de la mano del equipo comercial de EDS fuéramos parte de la obra social San Joaquín y Santa Ana en San Francisco, Cundinamarca. 80 adultos mayores disfrutaron de una tarde llena de alegría, abrazos, regalos, juegos, música y compañía compartiendo con más de 30 personas de nuestra red.

Seguiremos trabajando para construir entornos educativos inclusivos que inspiren a los estudiantes y promuevan el desarrollo de comunidades más equitativas, con la certeza de que juntos podemos lograr un impacto significativo y sostenible.

### **Voluntariado**

Número de participantes: 229

Horas de voluntariado: 1.832

Horas promedio de voluntariado por participante: 8

### **Somos Aliado País cuando aportamos a las comunidades con necesidades apremiantes en todo el territorio nacional**

Entendemos el contexto social de nuestro entorno y la responsabilidad que desde el sector privado tenemos de aportar al mejoramiento de las condiciones de poblaciones, comunidades y otros actores sociales dedicados a la transformación del país.

### **Donaciones**

Durante 2024 canalizamos nuestra inversión social para apoyar a organizaciones sociales y comunidades con necesidades en materia de salud, seguridad alimentaria, educación y acceso a oportunidades. Así mismo atendimos causas de carácter humanitario y ambiental, principalmente como consecuencia de desastres naturales. Algunas de nuestras principales acciones fueron:

#### **En combustible:**

- Entregamos más de COP 400 MM en combustible para abastecer a cuerpos de bomberos, equipos de rescate y atención de emergencias y organismos especializados de las FF. MM. en diferentes zonas del país. Aportamos a la protección y rescate de nuestros ecosistemas afectados por los incendios en Bogotá y Huila.
- Entregamos más de COP 300 MM en combustible a la Patrulla Aérea Civil Colombiana, PAC, monto que equivale a la donación del 100% del combustible requerido para la realización de sus jornadas médicas y quirúrgicas, por medio de las cuales llegan a los lugares más apartados del país.
- Entregamos más de 2.000 galones de combustible para el rescate de alimentos, la protección y movilización de población en condiciones de vulnerabilidad a causa del conflicto armado y el acompañamiento a iniciativas sociales de la organización.

#### **En dinero:**

- Acompañamos un año más a la Fundación Unidos para Sonreír para seguir impactando la calidad de vida de personas con parálisis cerebral y sus familias. Entregamos más de COP 100 MM para 'la fórmula de la felicidad', metodología a través de la cual, la fundación dota con gimnasios de rehabilitación en casa, formación para la generación de ingresos, paquetes alimentarios y acompañamiento físico y psicológico a sus

beneficiarios. Desde nuestra alianza con ellos, hemos impactado a más de 1.700 personas de manera directa e indirecta.

Por tercer año consecutivo, nos unimos a la carrera 'Nos movemos por ellos', en la que 38 de nuestros empleados, familias y amigos corrieron con un propósito común para recaudar fondos por los beneficiarios de la fundación.

- Gracias al compromiso social que tenemos desde los productos de marca propia de la Organización, a través de Agua Madre destinamos recursos para las Fundaciones Soy Oportunidad y Fundayama con más de COP 96 MM.
  - Con Soy Oportunidad, fortalecimos las capacidades productivas de 75 mujeres madres y cuidadoras en 15 departamentos del país, con el propósito de impulsar el desarrollo de sus proyectos de vida, mediante la implementación de programas de educación en línea, diseñados con el apoyo de voluntarios y organizaciones aliadas, para prepararlas y permitirles acceder a emprendimientos o nuevas formas de ingreso. Treinta de ellas fueron vinculadas como resultado de un trabajo conjunto entre la Fundación Unidos para Sonreír y Soy Oportunidad.
- En el marco de los 20 años de la Fundación Terpel, dotamos a la Institución Educativa Rural Indígena de la Guajira, en Paranguachón con baterías sanitarias diseñadas para mejorar las condiciones de salud e higiene de más de 300 niños y niñas de escasos recursos.
- Apoyamos a la Fundación Mónica Uribe Por Amor, en el desarrollo de programas para niños con espina Bífida en Antioquia, y fuimos parte de la carrera 'Corre por amor', donde empleados, aliados y otros miembros de la familia Terpel, demostraron su vocación social.
- Dotamos con vestuario al Coro Hijas e Hijos de Paz de la Orquesta Filarmónica de Bogotá, conformado por hijos e hijas de firmantes de paz, víctimas del conflicto armado y miembros de la Fuerza Pública, quienes representaron a Colombia ante el Parlamento Europeo en Bélgica.

Estas iniciativas nos permitieron seguir materializando nuestro compromiso como Aliado País y la contribución a los entornos y poblaciones donde queremos seguir aportando a la construcción de una mejor sociedad.

## Inversión social 2024<sup>113</sup>

Categoría	Monto entregado en COP MM
Asistencia humanitaria	34
Educación	5.844
Inclusión	208
Reconciliación y construcción de paz	128,3
Relacionamiento comunitario	41,9
Relacionamiento institucional <sup>114</sup>	144,5
Salud	515
Infraestructura educativa	370,6
<b>Total general</b>	<b>7.286,3</b>

## Fundación Terpel, 'educamos para transformar vidas'

En Organización Terpel somos conscientes de la necesidad de enfrentar la problemática de inequidad que afecta a nuestro país en materia educativa. A través de la Fundación Terpel, reconocemos que la educación de calidad es un elemento fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades, permitiendo que todos los estudiantes adquieran los conocimientos adecuados para su edad, culminen exitosamente su trayectoria escolar y logren desarrollar su proyecto de vida. La Fundación Terpel es el principal vehículo para materializar nuestro compromiso social como Aliado País.

La rendición de cuentas y la transparencia son fundamentales para el éxito de nuestros programas y contar con un gobierno corporativo sólido que supervise y monitoree nuestra gestión, es fundamental para el adecuado uso de los recursos que recibimos cada año. Implementamos diferentes mecanismos que nos permiten compartir los avances y logros alcanzados, tales como el desarrollo de Consejos Directivos cuatro veces al año para socializar avances, logros y retos de nuestros programas, fomentando la retroalimentación y el establecimiento de compromisos estratégicos. Además, elaboramos un Informe Anual de Gestión que detalla nuestras acciones, resultados e impactos de manera transparente. Complementamos estos esfuerzos con la difusión de logros y testimonios de beneficiarios a través de nuestra página web, mailing y redes sociales, asegurando una comunicación efectiva. También participamos en las Juntas Directivas de la Organización Terpel para compartir logros específicos y reforzar la alineación estratégica.

<sup>113</sup> Esta información incluye los montos reflejados en las cuentas contables de donaciones, mercadeo y responsabilidad corporativa. No se incluyen los gastos de operación de la Fundación Terpel que corresponden a COP 2.178.322.062. Así mismo, no coinciden con la información reportada en el indicador 201-1 para Colombia en la inversión en la comunidad pues el monto reportado en esta tabla solo corresponde a la ejecución de la donación entregada a Fundación Terpel mientras que en el 201-1 se encuentra el dinero donado por Terpel a la FT y por lo tanto se incluyen conceptos diferentes. No contempla inversión social de Masser.

<sup>114</sup> Corresponde a donaciones entregadas a aliados institucionales para atender situaciones de emergencia como incendios, desastres climáticos, entre otros.

Estos mecanismos nos permiten mantener informado a nuestro gobierno corporativo, fomentando la colaboración y el apoyo necesario para seguir avanzando en la consecución de nuestros objetivos.

### **Nuestra propuesta de impacto**

Sabemos que los docentes son los actores esenciales para garantizar una educación de calidad en Colombia. Por ello, varios de nuestros programas están dirigidos a fortalecer las capacidades de maestros y rectores. Buscamos impulsar el desarrollo integral de los estudiantes, despertar su curiosidad por el conocimiento y fomentar su interés por el aprendizaje continuo. Con la Fundación Terpel contribuimos a la formación de generaciones más competentes, empoderadas, empáticas y socialmente responsables.

Para alcanzar una educación de calidad, centramos nuestros esfuerzos en tres áreas estratégicas: **matemáticas, lenguaje y liderazgo**.

- **Matemáticas:** para desarrollar el pensamiento lógico, una habilidad esencial en la resolución de problemas y el razonamiento crítico.
- **Lenguaje:** para fomentar el pensamiento crítico, facilitar una comunicación efectiva y abrir puertas al conocimiento y la cultura.
- **Liderazgo:** para dotar a niños, niñas y jóvenes de las habilidades necesarias para construir una convivencia sana, liderar sus proyectos de vida y convertirse en agentes de cambio en sus comunidades.

A través de estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de una sociedad más equitativa, donde la educación de calidad se convierta en el motor para transformar vidas y comunidades, promoviendo un desarrollo sostenible y una convivencia armoniosa.

### **Principales iniciativas desarrolladas:**

- En 2024 cumplimos 20 años educando para transformar vidas. Como aliados del país, contribuimos al mejoramiento de la calidad de la educación y beneficiamos a más de dos millones de personas.
- Contribuimos a la educación de calidad de más de 217.000 beneficiarios en el 2024, mediante el fortalecimiento de competencias en matemáticas, lenguaje y liderazgo a través de programas educativos de alto impacto.
- Llegamos a nuevas ciudades: Sincelejo con Aventura de Letras. Facatativá y Popayán con Escuelas que Aprenden.
- Llegamos a 232 instituciones educativas en el país, en 31 departamentos.
- Logramos la postulación de 131 proyectos en el programa Diseña el Cambio, aportando a las competencias de siglo XXI en estudiantes y docentes.

- Incrementamos la visibilidad de la Fundación Terpel en los diferentes grupos de interés en las actividades llevadas a cabo en el marco de la celebración de los 20 años de la Fundación.

Como parte de este compromiso, hemos invertido históricamente más de COP 85.000 MM de pesos para desarrollar nuestros programas.

### Nuestra gestión 2024

Ampliación de cobertura de municipios con respecto al año anterior	6
Beneficiarios con respecto al año anterior de reporte	No incrementamos beneficiarios
<b>Total beneficiarios de los programas de educación</b>	<b>217.460</b>
Estudiantes beneficiados	213.531
Docentes y rectores capacitados	3.219
Padres de familia beneficiados	290
Secretarías de Educación beneficiadas	35
Voluntarios	385

Instituciones educativas intervenidas	232
Municipios beneficiados	141

En el 2024 nuestra inversión en programas de la Fundación Terpel fue de COP XXX 5.835 MM<sup>115</sup>.

### Programas implementados en Fundación Terpel:

**Diseña el Cambio:** es un movimiento de innovación social originario de la India, con el cual, a través de una metodología de cuatro pasos (Siente, Imagina, Haz y Comparte) basada en el *Design Thinking*, se promueve que niños, niñas y jóvenes se conviertan en agentes de cambio, con el acompañamiento de sus docentes. En el paso Siente, los estudiantes identifican problemáticas (dificultades, necesidades o preocupaciones) que tienen sobre su entorno y sobre las cuales quisieran conseguir un cambio.

Luego, en Imagina, idean de manera colaborativa soluciones al problema identificado. En el tercer paso Haz, realizan prototipos para hacer realidad la solución que imaginaron. Finalmente, en el paso Comparte, realizan diferentes estrategias para contar el proceso vivido e inspirar a otros estudiantes para que se animen a cambiar su entorno. Los proyectos más

<sup>115</sup> No incluye gastos de funcionamiento y administración: COP \$2.178 MM ni excedente de COP 811, 4 MM del año anterior.

innovadores, sostenibles y de mayor impacto se premian, otorgándoles una consultoría con expertos en la temática del proyecto para hacerlos más sostenibles.

Algunos de los estudiantes y docentes que realizaron el proyecto más destacado son llevados al encuentro mundial de Diseña el Cambio para mostrar su trabajo y expresar sus propias ideas para cambiar el mundo y las problemáticas de su entorno.

### Principales avances en el programa:

- En 2024, superamos las metas trazadas con la participación de 104 instituciones educativas, lo que representó un cumplimiento del 116%.
- Se postularon 131 proyectos, alcanzando el 119% de la meta inicial, liderados por 131 docentes y 3.177 estudiantes que desarrollaron soluciones innovadoras para problemáticas sociales, fortaleciendo sus competencias en gestión de proyectos, habilidades socioemocionales y comunicativas. En total, el programa benefició a más de 57 mil personas.
- Capacitamos a 447 docentes en la metodología del programa y se fortalecieron cuatro proyectos ganadores de 2023, ofreciendo recursos, acompañamiento comunicativo y estrategias personalizadas para buscar alianzas y recursos.

Principales cifras	
Inversión en el programa	COP 704,5 MM
Estudiantes involucrados	53.193
<b>Meta:</b> No. de estudiantes involucrados	55.839
Porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes involucrados	95%
Docentes que participaron del programa	1.261
<b>Meta:</b> No. de docentes que participaron del programa	1.560
Porcentaje de cumplimiento de la meta de docentes que participaron del programa	81%
IEconvocadas	104
<b>Meta:</b> No. de IE convocadas	90

Porcentaje de cumplimiento de meta de las IConvocadas	116%
Proyectos implementados	131
<b>Meta:</b> número de Proyectos implementados	110
Porcentaje de cumplimiento de la meta de Proyectos implementados	119%
Estudiantes líderes	3.177
<b>Meta:</b> No. de estudiantes líderes	2.200
Porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes líderes	144%

**Escuelas que Aprenden:** es una estrategia integral que busca mejorar la calidad de la educación en instituciones oficiales de contextos vulnerables. Su propósito principal es crear mejores oportunidades de aprendizaje para los estudiantes mediante la formación, acompañamiento y asesoría a docentes, directivos docentes y secretarías de Educación. El programa promueve el fortalecimiento del liderazgo y las capacidades técnicas y personales de los directivos, así como la transformación de las prácticas pedagógicas en aula, con especial énfasis en el desarrollo de competencias básicas en las áreas de lenguaje y matemáticas. Además, impulsa el diseño y desarrollo de currículos pertinentes que favorezcan aprendizajes significativos y fomenta la articulación entre las instituciones educativas y las familias. Con todo esto, el programa busca consolidar instituciones educativas como centros de aprendizaje y desarrollo comunitario, fomentando cambios en las prácticas pedagógicas y directivas tradicionales.

#### **Principales avances en el programa:**

- Avanzamos en Mocoa y Yopal, logrando los siguientes resultados:
  - Los jefes de área orientaron su trabajo mediante rutas para mejorar las construcciones curriculares.
  - Los docentes de matemáticas reconocieron la importancia del conocimiento didáctico y disciplinar del pensamiento numérico, así como el uso de documentos de referencia como los estándares básicos de competencia y el módulo de matemáticas del programa en su planeación curricular.
  - Los docentes de español y lenguaje fortalecieron su capacidad para abordar diferentes tipos de texto en el nivel inferencial de lectura, trabajando en estrategias que consideran modalidades y momentos de lectura.
  - Los equipos educativos que lideran las escuelas de familia reflexionaron sobre la corresponsabilidad y la necesidad de fortalecer el vínculo con las familias y reconocieron los referentes normativos que enmarcan la alianza entre familia y escuela en el país.

- El programa inició su implementación en Facatativá y Popayán, avanzando en la formación de funcionarios de las secretarías de Educación y docentes de 21 instituciones educativas.
- Las secretarías de Educación han analizado sus contextos, identificado las barreras que existen en el trabajo con sus colegios y han avanzado en la formulación de sus Planes de Apoyo al Mejoramiento (PAM).

Inversión en el programa	COP1.660 MM
Docentes capacitados	640
<b>Meta:</b> No. de docentes capacitados	280
Porcentaje de cumplimiento de la meta de docentes capacitados	229%
Estudiantes beneficiados	51.155
<b>Meta:</b> No. de estudiantes beneficiados	48.500
Porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes beneficiados	105%
Padres capacitados	290
<b>Meta:</b> No. de padres capacitados	60
Porcentaje de cumplimiento de la meta de padres capacitados	483%
Rectores capacitados	41
<b>Meta:</b> No. de rectores capacitados	40
Porcentaje de cumplimiento de rectores capacitados	103%
Funcionarios SE capacitados	35
<b>Meta:</b> Funcionarios SEM capacitados	25
Porcentaje de cumplimiento de la meta de funcionarios de las secretarías de Educación capacitados	140%
Instituciones Educativas involucradas	42

<b>Meta:</b> Instituciones Educativas involucradas	40
Porcentaje de cumplimiento de la meta de IE involucradas	105%
Secretarías de Educación involucradas	4
<b>Meta:</b> No. de secretarías de Educación involucradas	4
Porcentaje de cumplimiento de la meta de secretarías de Educación involucradas	100%

**Líder en Mí:** el programa Líder en Mí, es un modelo de liderazgo basado en el libro, *Los 7 Hábitos de las Personas Altamente Efectivas*, de Franklin Covey que busca que los docentes incorporen prácticas de liderazgo en las actividades cotidianas con sus estudiantes. El objetivo del programa es desarrollar en los docentes y a su vez en los niños, niñas y jóvenes, competencias socioemocionales y habilidades de liderazgo que promuevan una cultura de confianza en las instituciones educativas, contribuyendo así al desarrollo integral del individuo y al mejoramiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

### Principales avances en el programa:

- Culminamos con éxito el proceso de implementación del programa en las ciudades de Bucaramanga y Santa Marta, logrando como resultado un incremento del 3% a nivel global en el índice de gestión escolar traduciéndose esto en una mejora por parte de las instituciones educativas en la capacidad de liderar y gestionar cambios institucionales.
- Las instituciones educativas lograron en un 85% la implementación del programa en los tres principales componentes del programa: liderazgo, cultura y academia. Estos resultados demuestran el nivel de madurez que lograron las instituciones y la facultad que tienen para asegurar la sostenibilidad del programa.
- Llevamos a cabo el encuentro de buenas prácticas en Pasto, donde participaron 11 instituciones educativas. Este espacio permitió generar un intercambio enriquecedor entre las diferentes comunidades educativas, fomentando el aprendizaje colaborativo y la integración de experiencias significativas.
- Los estudiantes de las instituciones educativas de Santa Marta y Bucaramanga incrementaron un 8% la apropiación y práctica de los *7 hábitos*:
- Hábito 1 ser proactivo- Estoy a cargo de mi vida
- Hábito 2 Comenzar con un fin en la mente: 'Tengo un proyecto de vida'
- Hábito 3. Poner primero lo primero: organizo las actividades de acuerdo a lo que quiero ser.
- Hábito 4. Pensar ganar ganar, todos podemos ganar.
- Hábito 5 Buscar primero entender para ser entendido, escucho antes de hablar.

- Hábito 6 Sinergizar, juntos es mejor.
- Hábito 7. Armonizar, busco el equilibrio entre mente, corazón y espíritu.
- Se evidenció que los estudiantes aprendieron a priorizar, enfocándose en sus metas más importantes y desarrollando la escucha activa, mejorando así la comunicación y desarrollando un ambiente de respeto y confianza.
- Los docentes que integran los equipos de las ciudades de Santa Marta y Bucaramanga incrementaron un 6% la apropiación de los 7 hábitos en sus actividades cotidianas. Esto indica que los docentes toman la iniciativa tienen mayor control de sus emociones y tienen un propósito claro en cada una de sus metas tanto en la vida personal como laboral.

Inversión en el programa	COP 1.015,6 MM
Estudiantes beneficiados	95.726
<b>Meta:</b> No. de estudiantes beneficiados	95.500
Porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes beneficiados	100%
Rectores capacitados	86
<b>Meta:</b> No. de rectores capacitados	69
Porcentaje de cumplimiento de rectores capacitados	125%
Docentes capacitados	605
<b>Meta:</b> No. de docentes capacitados	485
Porcentaje de cumplimiento de la meta de docentes capacitados	125%
IE intervenidas	69
<b>Meta:</b> No. de instituciones educativas intervenidas	68
Porcentaje de cumplimiento de las instituciones educativas intervenidas	101%
Secretarías de Educación involucradas	6
<b>Meta:</b> No. de secretarías de Educación involucradas	6
Porcentaje de cumplimiento de la meta de secretarías de Educación involucradas	100%

**Aventura de Letras:** el programa consiste en dotar a instituciones educativas oficiales con bibliotecas escolares e implementar actividades que contribuyan a fomentar el hábito de la lectura de docentes niños, niñas y jóvenes estudiantes. Se realiza formación y acompañamiento

in situ a los docentes, durante 3 años, orientados a dinamizar y fortalecer los procesos de lectura, escritura y oralidad y servicios que ofrece la biblioteca escolar. El programa surgió con el propósito de complementar el proceso de fortalecimiento del lenguaje de algunas de las instituciones educativas vinculadas a los programas de la Fundación, donde se evidenció el reto de fortalecer las competencias comunicativas de los estudiantes.

El programa posibilita el acceso de todos los integrantes de la comunidad educativa a colecciones de libros y material bibliográfico de calidad, la estructuración y consolidación de los planes institucionales de lectura, escritura y oralidad (PILEO) que integran todos los grados de escolaridad y áreas del conocimiento, la transformación de las prácticas lectoras de estudiantes y docentes, así como el empoderamiento y reconocimiento del docente como mediador de lectura.

Desde el 2015 a la fecha, hemos entregado 24 bibliotecas escolares en instituciones educativas en el país.

### Principales avances en el programa:

- Realizamos la adecuación del espacio, entregamos una biblioteca escolar y lanzamos el programa en el municipio de Sincelejo, beneficiando a 1.554 estudiantes y 42 docentes y directivos docentes de la IE Nueva Esperanza. Entregamos una colección de 1.243 libros y materiales bibliográficos de calidad. Se dio inicio al proceso de formación y acompañamiento con docentes.
- Las instituciones educativas beneficiarias de Cumaribo y Providencia finalizaron la construcción del plan de lectura, escritura y oralidad, dando despliegue al desarrollo de las acciones trazadas para continuar fortaleciendo las competencias comunicativas de los estudiantes.
- Se evidencia un mayor uso del morral viajero que permite que los niños y niñas de sedes educativas rurales apartadas puedan acceder a libros y material bibliográfico, especialmente en Leticia y San José del Guaviare.
- Realizamos voluntariados en ciudades de Bello e Ibagué, con la participación de los empleados de Terpel, aliados de la regional Antioquia y Sur, y miembros de las comunidades educativas. Diseñamos y adecuamos ocho rincones para leer que incentivan la creatividad, la lectura, la escritura y la oralidad. En total participaron 60 voluntarios beneficiando a más de 1.600 estudiantes.

Inversión en el programa	487,1
Rectores involucrados	11
<b>Meta:</b> No. de rectores involucrados	9
Porcentaje de cumplimiento de la meta de rectores involucrados	122%

Estudiantes beneficiados	5.680
<b>Meta:</b> No. de estudiantes beneficiados	5.160
Porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes	110%
Docentes involucrados	295
<b>Meta:</b> No. de docentes involucrados	189
Porcentaje de cumplimiento de la meta de docentes involucrados	156%
Voluntarios involucrados	356
<b>Meta:</b> No. de voluntarios involucrados	287
Porcentaje de cumplimiento de la meta de voluntarios involucrados	124%
Bibliotecas entregadas	1
Secretarías de Educación beneficiadas	7
<b>Meta:</b> No. de secretarías de Educación beneficiadas	7
Porcentaje de cumplimiento de la meta de secretarías de Educación beneficiadas	100%
IE involucradas	9
<b>Meta:</b> No. de IE involucradas	9
Porcentaje de cumplimiento de las IE involucradas	100%

**Mi Futuro Ahora:** es un programa creado para apoyar la formación en educación superior de carreras técnicas, tecnológicas y técnicos laborales del personal que trabaja en las estaciones de servicio y tiendas Altoque. Así mismo, brinda oportunidades de formación, desarrollando las competencias necesarias que el mercado laboral requiere para promover el crecimiento profesional de nuestros beneficiarios para avanzar en la construcción de sus proyectos de vida y contribuir al desarrollo del país.

Financiamos el 80 % del valor total de cada semestre y el estudiante aporta el 20 % restante. Dentro de los beneficios que otorgamos a nuestros estudiantes están: acceder a una manutención de COP 300.000 semestrales con un promedio mayor o igual a 4.0 en el semestre. Si el promedio final al terminar la carrera es mayor o igual a 4.0, tienen derecho a un 70% de descuento sobre el total de la deuda.

### **Principales avances en el programa:**

- Desplegamos una estrategia para fortalecer la orientación socio ocupacional de los estudiantes que se postulaban al programa, con el fin de apoyarlos en la decisión de la carrera a cursar, logrando la inscripción de 30 estudiantes al proceso.
- Continuamos fortaleciendo el acompañamiento y seguimiento a los estudiantes, con el fin de minimizar el porcentaje de deserción académica, pasando del 17% en el 2022, 8% en el 2023 y 4% en el 2024.
- Participamos en espacios de socialización del programa con aliados de Estaciones de Servicio, como *Exporet* en las ciudades de Pereira e Ibagué.
- Participamos en el comité de aliados de la regional Sabana y visitamos la Fábrica de Lubricantes en Cartagena donde socializamos los beneficios del programa a todo el equipo de operadores de la planta.
- Llevamos a cabo nuestro programa de mentorías donde logramos la participación de 30 empleados de Terpel a nivel nacional quienes acompañaron y fortalecieron en nuestros estudiantes temas como: liderazgo, finanzas personales, emprendimiento, comunicación asertiva, entre otros.
- Logramos la vinculación laboral de 2 estudiantes de Mi Futuro Ahora a la compañía en cargos administrativos.
- Al 2024 se han graduado 328 estudiantes, de los cuales el 71% logró la condonación de la deuda por tener un promedio académico superior a 4.0.
- Ingresaron 65 estudiantes nuevos al programa, culminando el año con 474 estudiantes activos.
- Entregamos 115 bonos académicos a estudiantes con promedios iguales o superiores a 4.0, durante el semestre.

Inversión en el programa	457,4
Estudiantes vinculados	474
<b>Meta:</b> No. de estudiantes vinculados	435
Porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes vinculados	109%
Estudiantes de EDS afiliadas vinculados	171
Estudiantes de EDS propias vinculados	169
Municipios beneficiados	97
Nuevos estudiantes vinculados	65
Estudiantes graduados	328
No. de voluntarios	29
<b>Meta:</b> No. de voluntarios	25
Porcentaje de cumplimiento	116%

**Aulas Interactivas:** el programa promueve el desarrollo social a través de una solución innovadora que integra educación, infraestructura y energía para favorecer a las comunidades educativas ubicadas en zonas apartadas del país. Consiste en la entrega de un espacio ecoamigable, dotado con un ecosistema digital (tablets, gafas de realidad aumentada, pantalla interactiva, acceso a contenidos pedagógicos) sumado a acciones formativas y de acompañamiento *in situ* directivos y docentes, durante tres años.

Tiene como objetivos contribuir a reducir las brechas de aprendizaje, apoyar los procesos pedagógicos desarrollados por los docentes para que sus clases sean más atractivas, dinámicas e incentiven el interés de los estudiantes por aprender, contribuir al fortalecimiento de competencias digitales en docentes y estudiantes. Desde el 2022 a la fecha, hemos entregado seis aulas interactivas en instituciones educativas en los municipios de Cumaribo, Providencia, Inírida, Mitú, Leticia y San José del Guaviare. El programa se desarrolla en alianza con el Ministerio de Educación Nacional.

### Principales avances en el programa:

- Iniciamos el proceso de formación y acompañamiento de docentes y directivos docentes en las Aulas Interactivas de los municipios de Leticia y San José del Guaviare.
- Realizamos el evento de Experiencias Significativas en las ciudades de Mitú, Inírida y Providencia, evidenciando transformaciones en las prácticas de aula, dadas por la apropiación de metodologías activas y uso del ecosistema digital. Los docentes diseñaron recursos pedagógicos digitales con participación de los estudiantes. Los acompañamientos *in situ* realizados a los docentes en el aula, fueron valorados de forma positiva potenciando la innovación y uso de los dispositivos del ecosistema digital.
- Diseñamos el plan de sostenibilidad de las aulas interactivas con miras a dejar capacidades desarrolladas que garanticen el uso y mantenimiento adecuado de las aulas, especialmente en los territorios de Cumaribo y Providencia en donde finaliza la intervención por parte de la Fundación en el año 2025.

Inversión en el programa	1.510
Rectores involucrados	11
<b>Meta:</b> No. de rectores involucrados	8
Porcentaje de cumplimiento de la meta de rectores involucrados	138%
Estudiantes beneficiados	4.126
<b>Meta:</b> No. de estudiantes beneficiados	4.160
Porcentaje de cumplimiento de la meta de estudiantes	99%

Docentes involucrados	269
<b>Meta:</b> No. de docentes involucrados	169
Porcentaje de cumplimiento de la meta de docentes involucrados	159%
Aulas entregadas	0
Secretarías de Educación beneficiadas	6
<b>Meta:</b> número de secretarías de Educación beneficiadas	6
Porcentaje de cumplimiento de la meta de secretarías de Educación beneficiadas	100%
IE involucradas	8
<b>Meta:</b> No. de IE involucradas	8
Porcentaje de cumplimiento de las IE involucradas	100%

### Fundación Terpel Panamá

Trascendimos fronteras para llevar nuestros programas a Panamá y contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación de ese país, donde también tenemos presencia.

Principales iniciativas desarrolladas:

- Lanzamos el programa Aula Interactiva y la biblioteca Aventura de Letras en dos provincias y una comarca del país, beneficiando a más de 2.900 estudiantes de escuelas oficiales del país.
- Ampliamos el alcance de nuestro programa Diseña el Cambio a 48 escuelas oficiales, en el 70% de las provincias del país.
- Hicimos el lanzamiento del Programa ¡Mi Futuro Ahora! en la provincia de Panamá Oeste, para beneficiar a dependientes de tiendas de conveniencia Va&Ven y anfitriones de estaciones propias Terpel.
- Participamos por segunda vez en la Feria Internacional del Libro de Panamá 2024, espacio en el que, a través de un stand innovador e interactivo, compartimos con visitantes los programas de la Fundación Terpel en Panamá, con énfasis en el programa Aventura de Letras.
- Fortalecimos las alianzas público-privadas estratégicas para aumentar el impacto de nuestros programas, promoviendo mejoras significativas en la calidad educativa de Panamá.

Conoce más de nuestra gestión [aquí](#).

## Relacionamiento con clientes

**(3-3).** En Terpel, las personas son el eje central de nuestra estrategia. Nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes y consumidores experiencias ágiles, cálidas y de la más alta calidad en cada una de nuestras líneas de negocio. Nuestra gestión, orientada a la excelencia, se enfoca en fortalecer la confianza y satisfacción de quienes nos eligen, mejorar la percepción de nuestra marca y fomentar su lealtad.

Durante 2024, implementamos iniciativas orientadas a la optimización de procesos, la mejora continua en experiencia de servicio y el fortalecimiento de nuestra capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes. Esto se logró mediante la implementación de estándares más elevados y un modelo de gestión basado en la innovación para fortalecer la conexión con nuestros clientes y optimizar su experiencia en cada punto de contacto.

Como parte de esta estrategia, desarrollamos campañas de posicionamiento y promoción que amplifican nuestra presencia en el mercado y generan valor para nuestros consumidores.

Lanzamos la campaña "**Terpel, Patrocinador Oficial de la Mejor Energía**", una iniciativa diseñada para fortalecer el posicionamiento de la marca y conectar emocionalmente con los consumidores. Radamel Falcao fue el protagonista de esta estrategia, acompañado por figuras como Tatán Mejía, Sebastián Martínez y Natalia Sanint, quienes amplificaron el mensaje y reforzaron el compromiso de Terpel con el país.

La campaña tuvo una exposición masiva en medios durante tres meses, alcanzando resultados significativos:

- **Alcance ATL:** 8.6 millones de personas.
- **Alcance digital:** 13.5 millones de personas.
- **Interacciones en publicaciones orgánicas en redes:** 14.500

Asimismo, en línea con nuestro objetivo de generar tráfico a las estaciones de servicio con productos relevantes y de alto valor para los consumidores, lanzamos la **campaña Toallando**, una promoción diseñada para ofrecer productos de marcas reconocidas a costos favorables.

Los resultados de la campaña superaron nuestras expectativas:

- **400.000 sets de toallas vendidos.**
- **Participación de 1.015 estaciones y 108 tiendas de Conveniencia.**

Esta iniciativa marcó un hito para Terpel, siendo la primera promoción que logra vender el **100% del producto** y la primera, tras 15 campañas anteriores, en alcanzar un **balance financiero sin costos adicionales para la Organización**. Con **1.123 puntos de venta participantes a nivel nacional**, consolidamos una estrategia comercial efectiva, alineada con nuestra visión de negocio y orientada a fortalecer la fidelización de nuestros clientes.

### **Medición del valor de nuestra marca**

Para evaluar el impacto y la eficacia de nuestra estrategia de marca, llevamos a cabo dos mediciones anuales del BrandEquity Metrix (BEM) para medir con precisión el desempeño y posicionamiento de esta. La herramienta proporciona información clave para orientar nuestras decisiones estratégicas de mercadeo. En 2024, integramos un análisis específico de sostenibilidad en esta evaluación, para medir el impacto de la marca en el medio ambiente, su contribución a proyectos sociales, el impulso de energías alternativas y su compromiso con la educación y la comunidad. Estos datos permiten ajustar nuestras iniciativas para maximizar su efectividad y asegurar que la marca avance en línea con los objetivos de sostenibilidad y competitividad del negocio.

### **Trabajamos para mantener la preferencia y lealtad de nuestros consumidores**

En Terpel, nos enfocamos en conquistar y mantener la preferencia y lealtad de nuestros consumidores, entendiendo que la fidelización es un compromiso continuo en un entorno competitivo. Creamos experiencias de servicio que superan sus expectativas y desarrollamos programas de lealtad innovadores, ofreciendo productos y servicios de calidad superior, con una comunicación abierta, honesta y constante. Nuestro objetivo es lograr la preferencia de los consumidores y asegurar relaciones duraderas y beneficiosas a lo largo del tiempo, a través de estrategias pensadas para fortalecer su confianza y preferencia por la marca.

### **ViveTerpel**

ViveTerpel es el programa de lealtad de Terpel dirigido a consumidor final de combustibles líquidos y GNV, tiendas Altoque, Sbarro y Voltex.

Nació el 16 de enero de 2022 y hoy cuenta con 3.5 millones de inscritos de los cuales el 55% se encuentra activo en el programa. El programa se encuentra presente en 1.290 EDS Terpel, Gazel y en el 100% de las tiendas Altoque, Sbarro y Voltex del país. Además, cuenta con una tarjeta de crédito cobrand con Scotiabank Colpatría y otras 6 alianzas con LatamPass, LifeMiles, Davivienda, Codensa, Banco Falabella, Claro.

Los usuarios pueden registrarse en la aplicación Terpel o en [www.viveterpel.com](http://www.viveterpel.com) y acumular puntos de la siguiente manera<sup>116</sup>:

- **15 puntos** por cada galón de gasolina corriente.
- **20 puntos** por cada galón de gasolina extra.
- **10 puntos** por cada galón de diésel.
- **5 puntos** por cada metro cúbico de GNV.
- **2 puntos** por cada COP 1.000 M gastados en tiendas Altoque, Sbarro o Voltex.

---

<sup>116</sup> Las condiciones descritas están sujetas a cambios por parte de la compañía.

Los puntos pueden redimirse en el catálogo de beneficios disponible en la aplicación y el sitio web, y reclamarse en los puntos de venta habilitados o disfrutarlos en los distintos aliados al programa.

Los resultados de fidelización alcanzados reflejan la efectividad de ViveTerpel para generar recurrencia y fortalecer la relación con nuestros clientes.

Según la última medición del BEM OIa 2 de 2024, el programa alcanzó un **58% de conocimiento** entre el público y una **habitualidad de marca del 53%**, demostrando su capacidad para generar preferencia sostenida y posicionarse como una herramienta clave en la estrategia comercial de Terpel.

Estos indicadores validan la relevancia del programa dentro de nuestro ecosistema de lealtad y nos permiten continuar su evolución con nuevas estrategias enfocadas en optimizar la experiencia del cliente, ampliar el alcance de los beneficios y seguir utilizando la tecnología a favor de los usuarios.

### Resultados ViveTerpel

3,5 millones	Clientes inscritos
55%	Porcentaje de clientes activos
1.290	EDS Vinculadas
100%	Porcentaje de tiendas Altoque vinculadas
56,2% de fidelización	Para EDS
55.8% de fidelización	Para tiendas Altoque
66,1% de fidelización	Para EDS Gazel

### Programa VivePITS

VivePITS es el programa de lealtad diseñado para fortalecer la gestión de promotores, anfitriones y administradores de Puntos de Venta (PDV), asegurando una experiencia homogénea en la red de EDS Terpel, Gazel y tiendas Altoque en términos de imagen, servicio y fidelización. Su objetivo es reconocer el desempeño de los equipos, potenciar su compromiso y generar un entorno dinámico y motivador.

Actualmente, el programa cuenta con **2.151 EDS participantes**, **13.120 inscritos**, y la participación de **134 tiendas Altoque** con **713 colaboradores inscritos**, consolidándose como una herramienta clave en la gestión de servicio y desempeño de nuestros puntos de venta.

### Estructura del Programa

VivePITS se fundamenta en cuatro pilares estratégicos que garantizan su impacto y efectividad:

**Formación:** a través de entrenamientos continuos, fortalecemos los conocimientos de los equipos en temas clave como programas Terpel, imagen, servicio, promociones y otros aspectos estratégicos para mejorar su desempeño en los PDV.

**Medición:** evaluamos el desempeño de los equipos mediante cuatro indicadores clave: ventas, imagen, servicio y porcentaje de fidelización en ViveTerpel. El cumplimiento de metas se traduce en puntos acumulables, incentivando la mejora constante.

**Reconocimiento:** recompensamos el logro de objetivos con incentivos y premios que los equipos pueden redimir en un catálogo exclusivo. Además, promovemos experiencias motivadoras que refuerzan el sentido de pertenencia y compromiso.

**Relacionamiento:** más allá de los resultados, fomentamos una cultura de cercanía y confianza a través de la celebración de fechas especiales y eventos diseñados para fortalecer el vínculo con los equipos de EDS y tiendas.

Los resultados obtenidos en 2024 fueron:

- Imagen: 105%
- NPS EDS: 114%
- NPS TDC: 118%
- Volumen fidelizado EDS: 100%
- Transacciones fidelizadas TDC: 110%

En la búsqueda constante por fortalecer nuestra presencia como marca líder en Colombia, ofrecemos las mejores experiencias para fidelizarlos, e implementamos una estrategia de marca que nos permite posicionarnos como una Organización cercana a los clientes y consumidores, donde la sostenibilidad, la ética y la confiabilidad corporativa son pilares fundamentales.

### **Satisfacción de nuestros clientes**

Evaluamos de manera sistemática la satisfacción de nuestros clientes en relación con nuestros productos, servicio, atención y experiencia global. Este análisis nos permite tomar decisiones estratégicas basadas en datos, optimizar la experiencia del cliente y cumplir con las exigencias normativas y de certificaciones aplicables.

Nuestro objetivo es fortalecer la fidelización, identificar oportunidades de mejora y desarrollar planes de acción enfocados en las necesidades de cada segmento. Para ello, aplicamos encuestas de satisfacción en las siguientes líneas de negocio:

- **Combustibles y GNV:** clientes de EDS afiliadas, propias o franquicias que comercializan combustibles líquidos, duales y GNV.
- **Marinos:** clientes de remolcadores, dragados, sociedad portuaria y EDS marítima.

- **Industria:** clientes del negocio de combustibles industriales, tanto en operaciones fijas como móviles.
- **Aviación:** clientes de aviación comercial, general, comercializadores y entidades oficiales.
- **Lubricantes:** clientes agentes comerciales/distribuidores dual Brand y clientes industriales marca Mobil.

### Transformamos resultados en acciones estratégicas

Los datos obtenidos en las encuestas nos permiten medir la percepción y satisfacción del cliente en cada segmento de negocio. Con base en estos resultados, desarrollamos **células de experiencia B2B**, equipos especializados que trabajan en conjunto con áreas de apoyo para ejecutar y monitorear planes de mejora específicos.

Priorizamos la optimización de aquellos atributos que en la medición anterior obtuvieron calificaciones inferiores a **4.0/5**, asegurando un proceso de mejora continua que refuerce la relación con nuestros clientes y eleve los estándares de servicio en toda la operación.

### Resultados:

Medición	2022	2023	2024 <sup>117</sup>
Calificación de la encuesta de Imagen (KPI)	4,5	4,5	95%
Meta de imagen para el año de reporte 2024	4,5	4,5	90%
Porcentaje de cumplimiento de la meta de imagen 2024	100%	100%	105%

Calificación de la encuesta de Servicio (KPI)	4,5	4,4	86
Meta de servicio para el año de reporte 2024	4,0	4,4	75
Porcentaje de cumplimiento de la meta de servicio 2024	113%	100%	114%

Puntaje de calificación de satisfacción de clientes en general	8.9
Meta de calificación de satisfacción de los clientes para el año de reporte 2024	8.9
Porcentaje de cumplimiento de la meta propuesta sobre satisfacción de clientes para 2024	100%

<sup>117</sup> Durante 2024 cambiamos la metodología de medición y ahora es evaluada sobre 100.

<b>Índice de satisfacción de los clientes de EDS (combustible líquido)</b>	8,9
Meta de satisfacción de los clientes de EDS (combustible líquido) para el año de reporte 2024	8,9

<b>Índice de satisfacción de los clientes de GNV</b>	8,9
Meta de satisfacción de los clientes de GNV para el año de reporte 2024	8,9

<b>Índice de satisfacción de los clientes de Lubricantes</b>	8,7
Meta de satisfacción de los clientes de lubricantes para el año de reporte 2024	8,9
Índice de satisfacción de los clientes de Lubricantes distribuidores	8,7
Meta de satisfacción de los clientes de Lubricantes distribuidores para el año de reporte 2024	8,9
Índice de satisfacción de los clientes de Lubricantes industria	8,8
Meta de satisfacción de los clientes de Lubricantes industria para el año de reporte 2024	8,9
<b>Índice de satisfacción de los clientes de Aviación</b>	9,2
Meta de satisfacción de los clientes de Aviación para el año de reporte 2024	8,9

<b>Índice de satisfacción de los clientes de Marinos</b>	9,2
Meta de satisfacción de los clientes de Marinos para el año de reporte 2024	8,9

<b>Índice de satisfacción de los clientes de Industria</b>	Rumbo: 8.8 Industria fija: 8.8 <b>Total industria: 8,8</b>
Meta de satisfacción de los clientes de Industria para el año de reporte 2024	8,9

\*Calificaciones sobre 10.

## Canales de comunicación y atención a clientes

A través de nuestro Centro Estratégico de Servicio (CES), gestionamos de manera integral las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos (PQRS) de nuestros clientes. Este centro es la principal plataforma de contacto para clientes B2B y consumidores, proporcionando múltiples canales de atención para agilizar la comunicación y garantizar respuestas oportunas. Nuestro enfoque está en ofrecer soluciones efectivas en el primer contacto o, cuando es necesario, escalar los casos de manera específica.

Además de resolver inquietudes, el CES optimiza la gestión operativa de todas nuestras líneas de negocio, asegurando un direccionamiento adecuado de las PQRS relacionadas con otros segmentos y grupos de interés. Complementamos esta gestión con diversos canales y mecanismos de comunicación, permitiendo una interacción fluida con clientes y consumidores. Según la naturaleza de cada solicitud, proporcionamos respuestas directas o las escalamos a los niveles adecuados para garantizar un tratamiento oportuno y efectivo.

### Canales de atención

- Canal telefónico: Línea gratuita 018000 518 555 o #462 para operadores Claro, Tigo, Movistar y Avantel.
- Correo electrónico: [servicioalcliente@terpel.com](mailto:servicioalcliente@terpel.com) y [viveterpel@terpel.com](mailto:viveterpel@terpel.com)
- Chat de páginas web: [www.terpel.com](http://www.terpel.com)
- WhatsApp: +573160100462
- Redes sociales:
  - Instagram: @terpelcol
  - Facebook: Terpel
  - X: @terpelcol

### Mercadeo ético y responsable

En Terpel, cada interacción con los clientes debe generar valor y fortalecer la confianza en nuestra marca. Nuestras estrategias de mercadeo y comunicación se basan en la honestidad y la transparencia, principios que incorporamos una política pública de publicidad y mercadeo ético disponible en la página web de la Organización.

Esta política establece lineamientos claros para garantizar prácticas responsables en todas nuestras campañas. Evitamos la publicidad engañosa, las reseñas manipuladas y cualquier distorsión del impacto social o ambiental. Además, promovemos la diversidad, la equidad de género y la inclusión en nuestras comunicaciones, asegurando campañas culturalmente responsables y libres de estereotipos. Nos oponemos al *greenwashing* y priorizamos la autenticidad y dignidad en nuestras comunicaciones, consolidando así una comunicación alineada con nuestros valores corporativos.

### (416-1). Compromiso con la salud y seguridad de nuestros clientes

En Terpel, evaluamos de manera rigurosa los impactos en la salud y seguridad asociados a todos nuestros productos y servicios significativos. El **100% de nuestras categorías de productos y servicios** han sido analizados siguiendo estrictos procedimientos de gestión de calidad, garantizando su cumplimiento con los más altos estándares y normativas aplicables.

Estas evaluaciones son parte integral de nuestra estrategia para garantizar que cada interacción con nuestros productos y servicios respalde la seguridad, la calidad y la satisfacción en todos los segmentos de negocio.

## **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y CIBERSEGURIDAD**

**(3-3).** En Terpel, reconocemos que la innovación y el desarrollo tecnológico son motores esenciales para mantener nuestra competitividad y responder de manera eficiente a las necesidades de un entorno en constante cambio. Apostamos por transformar ideas en soluciones que optimicen nuestras operaciones, potencien la experiencia de nuestros clientes y fortalezcan nuestro compromiso con la sostenibilidad. Nuestro enfoque se centra en la adopción de tecnologías emergentes y en la mejora continua de nuestros procesos, lo que nos permite avanzar hacia un futuro más dinámico, ágil y alineado con las expectativas del mercado.

En ese sentido, en 2024 reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad de nuestra infraestructura tecnológica como un pilar esencial para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la operación. Contamos con una Política de Seguridad de la Información que está disponible para todos los empleados en el sitio documental interno de la Organización y forma parte del proceso de inducción para los nuevos empleados.

Al alinear nuestras acciones de ciberseguridad con los objetivos estratégicos de la empresa, trabajamos para cerrar brechas que puedan comprometer la continuidad de nuestras operaciones, garantizando la resiliencia tecnológica que nos permite enfrentar los desafíos de un entorno digital en constante evolución.

### **Gobernanza de la ciberseguridad**

Hemos consolidado un modelo de gobernanza en ciberseguridad que establece directrices claras para la gestión de riesgos tecnológicos, definiendo responsabilidades específicas y priorizando acciones preventivas y correctivas. Este enfoque incluye mecanismos de control y supervisión que aseguran el cumplimiento de nuestras políticas internas y de las normativas vigentes. Desde el año anterior contamos con la participación de un miembro designado de la Junta Directiva para supervisar la estrategia ASG, incluyendo aspectos clave de ciberseguridad. Esta participación se enriquece con la colaboración continua del vicepresidente de Tecnología de COPEC, nuestro principal accionista, quien posee una amplia experiencia y conocimientos

en esta materia. Esta medida busca asegurar su continuo empoderamiento y participación en la gestión integral de estos asuntos.

Asimismo, contamos con el Comité Estratégico de Ciberseguridad, liderado por el *Chief Information Officer (CIO)* quien es nuestro vicepresidente de Tecnología y Transformación Digital y el director de Seguridad de la Información (CISO). Este comité supervisa la ejecución de todas las acciones relacionadas con la ciberseguridad, asegurando la coherencia y la efectividad de nuestras medidas de protección. Es responsable ante el negocio, los accionistas y la Junta de velar por el cumplimiento de la evolución de ciberseguridad y las estrategias anuales.

Contamos también con un comité táctico cuyo fin es evaluar la eficacia de las medidas aplicadas en todos los niveles de la Organización y transversalizamos el análisis de ciberseguridad y protección de datos en todos los proyectos.

Algunas de las características fundamentales para la toma de decisiones en nuestra gobernanza de la ciberseguridad incluyen capacidades tecnológicas y humanas, dependencias y procesos, tiempo de valor y operación diaria. Nos aseguramos de mantener el cumplimiento de altos estándares de ciberseguridad, reconociendo la importancia de integrar tanto recursos tecnológicos como humanos para garantizar una toma de decisiones efectiva y alineada con nuestras metas estratégicas.

### **Gestión en ciberseguridad**

Reconociendo los riesgos asociados a la ciberseguridad y a la protección de datos, implementamos medidas avanzadas para fortalecer nuestra seguridad operativa y mantener la confianza de nuestros clientes y aliados estratégicos. En 2024 dimos pasos significativos hacia la certificación bajo la norma ISO 27001 para nuestros procesos de infraestructura de TI y ciberseguridad. Actualmente, estamos en la fase de análisis de brechas (GAP) y proyectamos completar este proceso en el año 2025, lo que fortalecerá aún más nuestras capacidades en seguridad de la información. Durante el último año fiscal, nuestra infraestructura de TI y controles de ciberseguridad han sido auditados por entidades externas, cuyos resultados reflejan una implementación efectiva de nuestras estrategias en esta área.

(FB-FR-230a.2) Nuestro enfoque de ciberseguridad se fundamenta en marcos de trabajo innovadores como el modelo *Zero Trust*, que establece la premisa de no confiar en ninguna entidad, interna o externa, sin una verificación continua. Este modelo garantiza que solo usuarios y dispositivos autorizados puedan acceder a nuestros sistemas y datos, minimizando riesgos y protegiendo eficazmente nuestros activos digitales frente a amenazas cibernéticas. Además, integramos estándares reconocidos como CIS, NIST, OWASP, e ISO, lo que nos permite evaluar y mejorar nuestra postura de seguridad en infraestructura, aplicaciones, redes, identidades y nube.

Este enfoque abarca aspectos clave como:

- **Controles de acceso mínimo:** implementamos rigurosos controles para garantizar el acceso mínimo privilegiado necesario, reduciendo así la exposición a riesgos potenciales.
- **Cifrado integral:** aplicamos cifrado de datos tanto en reposo como en transporte, asegurando una capa adicional de protección para la información confidencial.
- **Prevención de fuga de información:** adoptamos medidas preventivas sólidas contra la fuga de información, fortaleciendo la seguridad de nuestros activos digitales.
- **Procedimientos operativos integrados:** nuestros procedimientos operativos, diseñados para salvaguardar la integridad de los datos personales, siguen una ruta paralela al análisis de vulnerabilidades en ciberseguridad.
- **Proceso continuo de gestión de riesgos:** basamos nuestra gestión de vulnerabilidades en un proceso continuo de escaneo, evaluación, clasificación y tratamiento de riesgos, asegurando el cierre oportuno de cada brecha identificada.

Finalmente, disponemos de un servicio de Recuperación ante Desastres (DRaaS) que replica los sistemas de información críticos en infraestructura de un proveedor externo. Este mecanismo, testeado anualmente, asegura la continuidad operativa en caso de incidentes graves y es sometido a pruebas anuales para garantizar su efectividad.

**En 2024 no se materializaron brechas ni incidentes de ciberseguridad**

#### **Principales iniciativas desarrolladas para fortalecer nuestra ciberseguridad:**

- Implementamos soluciones avanzadas de *Digital Risk Protection*, mejorando la detección y respuesta ante amenazas digitales y protegiendo nuestra marca en entornos en línea.
- Adoptamos un sistema de calificación de seguridad y gestión de riesgos para nuestra cadena de suministro, mitigando los riesgos asociados con los proveedores.
- Realizamos simulaciones de ataques de *phishing* acompañados de entrenamientos específicos para aumentar la conciencia y la capacidad de respuesta de nuestros empleados ante estas amenazas.
- Centralizamos los procesos de ciberseguridad a nivel regional, asegurando una alineación estratégica en toda la Vicepresidencia.
- Realizamos el evento **TerpelTech**, centrado en ciberseguridad e inteligencia artificial, que por primera vez incluyó la participación de usuarios de diferentes países, promoviendo un enriquecedor intercambio de conocimientos y experiencias a nivel regional.

Gracias a las iniciativas implementadas durante este año, hemos aumentado nuestra capacidad de detección y respuesta ante amenazas digitales, asegurado una respuesta proactiva y efectiva ante incidentes cibernéticos. Así mismo, detectamos y gestionamos los riesgos en la cadena de suministro para prevenir incidentes que pudieran afectar nuestra operación y la prestación de nuestros servicios.

### Nuestros resultados en cifras:

Brechas/ incidentes de ciberseguridad	6.115
Riesgos materializados	0
Incidentes de ciberseguridad controlados	5.722 eventos (95.3%) fueron contenidos de forma automática, mientras que 282 eventos (4.7%) fueron gestionados por el equipo de Amenazas Digitales.
No. de vulnerabilidades de nivel crítico y alto	Dentro de la Organización, se lleva a cabo una gestión de vulnerabilidades basada en riesgos, lo que permite priorizar la mitigación de estos según el contexto y apetito de riesgos para el negocio. Este enfoque asegura que las vulnerabilidades más críticas se aborden de manera oportuna y eficaz. En el año en curso, se identificaron 11 riesgos críticos y 10 riesgos altos.
No. de vulnerabilidades atendidas a tiempo	Durante el año evaluado, se gestionaron a tiempo un total de 129 riesgos derivados de un conjunto de vulnerabilidades. Este esfuerzo incluyó la identificación, evaluación y definición de planes de tratamiento para la mitigación de los riesgos derivados de dichas vulnerabilidades.
Detección de fugas de información	Durante el 2024, no se presentaron fugas de información generadas por ataques cibernéticos.

Ninguno de estos eventos ocasionó un impacto en la continuidad operativa ni a nivel financiero.

### La ciberseguridad es compromiso de todos

En Terpel, la capacitación en ciberseguridad es una prioridad para fortalecer la protección de la información y crear una cultura sólida de seguridad entre nuestros trabajadores. Implementamos un plan integral que incluye campañas de concientización, charlas y simulaciones de ataques de *phishing*, permitiendo proporcionar entrenamiento personalizado según los resultados individuales. Además, incorporamos un curso especializado en ciberseguridad dentro del plan de formación anual, asegurando que cada trabajador tenga las herramientas necesarias para enfrentar los retos digitales.

Contamos con un proceso claro y establecido para el escalamiento de eventos sospechosos, el cual es comunicado y reforzado anualmente a través de nuestras campañas. Durante 2024, introducimos una funcionalidad en nuestra herramienta de correo electrónico que permite a los empleados reportar directamente posibles correos maliciosos, mejorando la velocidad de respuesta y la gestión de incidentes.

La seguridad de la información también forma parte integral de la evaluación del desempeño de los equipos de trabajo. La violación de la Política de Seguridad de la Información puede

resultar en acciones disciplinarias, mientras que el cumplimiento de los cursos de formación, incluyendo el curso de ciberseguridad, es uno de los indicadores en la evaluación de desempeño. Este enfoque asegura que la ciberseguridad sea un compromiso compartido y una responsabilidad de todos dentro de la Organización.

Ponemos a disposición de todo el equipo los canales de Teams de soporte, en la línea interna 5555 y la dirección de correo [ciberseguridadinfo@terpel.com](mailto:ciberseguridadinfo@terpel.com) como vías para reportar cualquier situación que requiera atención inmediata.

## Privacidad de los datos

**La protección de la información, tanto de nuestros clientes como de nuestra Organización, es una prioridad estratégica. Hemos adoptado medidas proactivas y desarrollado estrategias sólidas para garantizar la confidencialidad de los datos, fortaleciendo la confianza de quienes depositan su información en nosotros.**

Reconocemos que la seguridad de los datos es un elemento central en nuestras operaciones y hemos integrado este principio en todos los niveles de la empresa, promoviendo una cultura de protección transversal. Desde la alta dirección hasta cada uno de nuestros colaboradores, asumimos la responsabilidad compartida de resguardar la información que manejamos.

Para asegurar la implementación adecuada de nuestras medidas de seguridad, contamos con un Comité de Privacidad encargado de supervisar políticas, manuales y capacitaciones relacionadas con la protección de datos personales. Este comité también se encarga de garantizar que cumplimos con la normativa colombiana vigente, realizando evaluaciones y ajustes continuos para el correcto tratamiento y protección de la información.

Adicionalmente, llevamos a cabo un monitoreo constante de las normativas en materia de habeas data y comunicamos de forma oportuna cualquier cambio relevante. Informamos a los titulares de los datos de manera clara y anticipada sobre sus derechos y el alcance del uso de su información, reforzando nuestro compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo. En 2024 capacitamos al 96,6% de nuestros trabajadores en políticas de habeas data.

**(FB-FR-230a.1)** En 2024, recibimos 1.501 PQRS asociadas a datos personales, de las cuales ninguna comprometió la integridad de la información personal de clientes o cualquier otro grupo de interés.

## Transformación digital

En Terpel, estamos comprometidos con la evolución constante de nuestras plataformas digitales y sistemas de información, con el objetivo de ofrecer experiencias más ágiles y amables a nuestros clientes y aliados comerciales.

La digitalización de nuestros canales de interacción es una prioridad estratégica que nos permite satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más personalizada y eficiente.

Este esfuerzo se materializa a través de "Red Virtual", nuestro **ecosistema digital** que acelera la creación, generación de valor y el lanzamiento de nuevos negocios y servicios usando soluciones digitales integrales y efectivas, logrando conectar a clientes, proveedores y colaboradores con la marca Terpel está presente en el mundo físico y digital para la adquisición de productos, servicios y gestionar su día a día.

El propósito de "Red Virtual" es implementar tecnologías que mejoren la eficiencia, amplíen nuestras estrategias digitales y se adapten a las tendencias del entorno, como la reducción de interacciones físicas en puntos de servicio. Gracias a este modelo, superamos las metas propuestas para este 2024: alcanzamos 956 estaciones de servicio (EDS) habilitadas con pago a través de aplicaciones habilitadas con pago a través de app Terpel, llegando al 100% de las EDS franquiciadas y de Masser.

Realizamos nuestro primer piloto de billetera digital en 37 EDS y consolidamos GoPass con 300 EDS generando COP 475 MM mensuales en ventas. Además, unificamos la funcionalidad de Voltex en nuestra aplicación Terpel, consolidándola como una plataforma integral.

Desde Aliados Terpel seguimos implementando mejoras para digitalizar los canales de relacionamiento con clientes y ofrecer soluciones más ágiles a sus solicitudes:

1. Reforzamos la autogestión del cliente desde el módulo financiero y operativo, impactando la cultura de gestión en doble vía entre clientes y áreas de apoyo.
2. Avanzamos en la optimización de tiempos de gestión y respuesta de los tiempos de pedido para comercializadora industrial, Lubricantes y promoción.
3. Realizamos un cambio en el proceso de recaudo de transferencia a PSE lo que nos agiliza los pagos en línea, mejorando y fortaleciendo la relación con nuestros clientes.

Para 2025, trabajaremos en la evolución de "Red Virtual 2.0", que incluirá pagos móviles en tiendas de Conveniencia, masificación de la billetera digital, venta de bonos B2C y B2B, y un piloto de autoservicio.

### **Principales iniciativas desarrolladas en Red Virtual para fortalecer nuestras plataformas y servicios:**

- **Terpel POS (point of sales):**
  - Habilitamos para GLP y Centros de Lubricación (MasterLub) la facturación electrónica en cumplimiento de las disposiciones de la DIAN.
  - Mejoramos la capacidad de recuperación ante incidentes de Rumbo a través de una funcionalidad de sincronización de ventas y su integración con el proveedor tecnológico de la plataforma.
  - Implementamos para Masser reportes que mejoraron la operación diaria, por ejemplo, a través de reportes masivos de ventas, recibos de caja y compras.

- Implementamos la funcionalidad de notas crédito de facturación electrónica, habilitando cambios en los cambios en medios de pago, clientes propios y cambio de cliente.
- **Rumbo:** es nuestra plataforma de servicios para clientes B2B que cuentan con flotas de transporte. En 2024:
  - Habilitamos la red afiliada para consumos de combustibles líquidos de Terpel.
  - Realizamos el despliegue de la solución unificada de precios en las plataformas Rumbo.
  - Habilitamos la venta de urea desde el canal a partir del mes de agosto.
  - Implementamos el nuevo método de identificación a través de la AppRumbo.
  - Lanzamos el nuevo canal virtual de autogestión de Rumbo.
- **Skuba:** es el sistema POS *-point of sales-*, para tiendas de Conveniencia y franquicias Sbarro y Home Burger. Administra el total de las operaciones de los puntos.
  - Implementamos el módulo de stock crítico para las tiendas de Conveniencia.
  - Implementamos el módulo movimiento entre bodegas de la tienda
  - Implementamos el reporte de quitados que muestra los elementos eliminados en una transacción.
- **App Terpel:**
  - Implementamos el pago con tarjetas débito y crédito desde la app en nuestras EDS.
  - Implementamos el primer piloto billetera digital el cual le permitirá a nuestros clientes crear su billetera, recargarla obteniendo un dinero adicional por recarga, transferir entre billeteras Terpel y pagar en EDS.
- **Canal Digital del Aliado:** se trata de una plataforma que transforma la experiencia de nuestra red B2B al centralizar y facilitar la gestión operativa. A través de esta herramienta, los aliados pueden autogestionar su estado de cuenta, realizar pagos en línea mediante PSE, rastrear pedidos de combustibles y Lubricantes, y acceder a información de manera ágil, práctica y oportuna. Además, incorpora soluciones específicas como comercio electrónico para Lubricantes y combustibles industriales, la evolución de la "Tienda Terpel" y funcionalidades para el canal de comercialización industrial. Este canal optimiza procesos y mejora la experiencia de nuestros clientes, que a partir de este año cuenta con un alcance regional, consolidándose como una solución en expansión hacia Perú y Ecuador.

En 2024:

- Activamos la oferta estándar para agentes en el portal de Lubricantes.
- Implementamos la tercera promoción Terpel con registro de pedidos desde el módulo Marketplace para las EDS participantes.
- Habilitamos la solicitud de liberación de pedidos de EDS a Cartera y/o CES.

- Ajustamos la línea de tiempo para la trazabilidad de pedidos de Lubricantes.
- Implementamos la disponibilidad de productos y backorder para el portal de Lubricantes.

## Innovación tecnológica

Nuestro enfoque hacia la innovación nos permite optimizar recursos, reducir costos y tiempos y mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Gracias a la adopción de tecnologías avanzadas y enfoques innovadores, gestionamos riesgos con mayor eficacia y aprovechamos oportunidades para fortalecer nuestra posición en el mercado.

En ese sentido, el negocio de Aviación dio un paso significativo al desarrollar e implementar la aplicación *Flight Control*, basada en tecnología de low code. Esta herramienta transforma la forma en que se gestiona y se dispone la información de clientes y aeronaves en tiempo real, permitiendo agilizar las operaciones en aeropuertos y garantizar suministros correctos. Su implementación optimiza los tiempos de atención, reduce riesgos asociados a la integridad de la información y refuerza nuestro compromiso con la eficiencia operativa. La iniciativa abarca todas las operaciones del negocio de Aviación en Colombia, involucrando a Terpel Exportaciones y un equipo especializado de cinco participantes.

Asimismo, avanzamos en la adopción de tecnologías emergentes al implementar un agente de inteligencia artificial generativa para optimizar los procesos contractuales de la compañía. Este desarrollo interno, materializado a través de un *chatbot*, genera una mayor eficiencia en tiempos y simplifica los trámites y solicitudes relacionadas con contratos. La iniciativa incluye una campaña dirigida a todos los colaboradores, especialmente a la fuerza comercial, para fomentar una cultura organizacional basada en el agilismo.

El alcance inicial del agente conversacional se centra en Colombia y se despliega de manera paulatina, comenzando con el equipo de mercadeo. Este proyecto, liderado por las áreas de Asuntos Legales y Corporativos, Inteligencia de Negocios y Tecnología, marca un hito relevante en nuestra transformación digital.

Como parte de nuestra estrategia para optimizar procesos y fortalecer nuestra capacidad tecnológica, implementamos *Smart Assistance*, una plataforma especializada en el análisis de fluidos que sustituye la herramienta *Mobil Lubricant Analysis Serv* de ExxonMobil. Esta transición nos permite ahorrar más de COP 2.000 MM anuales y procesar hasta 170.000 muestras adicionales al año en nuestro Centro de Innovación y Tecnología, ampliando significativamente nuestro alcance e incluyendo análisis para clientes internos. Esta iniciativa, contó con la participación de equipos de diversas áreas como ingeniería, TI, contabilidad y finanzas.

Reforzamos nuestra oferta digital mediante el lanzamiento de un *e-commerce* de Lubricantes en colaboración con Aliados Terpel. Esta plataforma ha logrado transar más de un millón de

galones, marcando un hito en nuestra transformación digital y consolidando nuestro liderazgo en el sector. Estos avances reflejan nuestro compromiso con la innovación tecnológica y la eficiencia operativa, asegurando beneficios tanto para nuestros clientes como para nuestra Organización.

Finalmente, logramos completar la migración de 26 procesos automatizados a la nube utilizando Bizagi, un hito que optimiza significativamente nuestra gestión operativa. Este proyecto, que también incluye 29 subprocesos, ha modernizado áreas clave como finanzas, Servicios de Conveniencia, operaciones, comercial y asuntos corporativos y legales. Además, el 46% de estos procesos respalda actividades financieras críticas, gestionando casos con un valor anual de COP 763.000 MM. La Vicepresidencia de Tecnología desempeñó un papel fundamental para poner en marcha este proyecto en febrero de 2024 y continuar implementando mejoras durante el año.

Este esfuerzo responde a la necesidad de prevenir la obsolescencia tecnológica, trasladando toda nuestra información a la nube para generar ahorros en infraestructura y mejorar la eficiencia de nuestros procesos internos. Liderado por la Dirección de Automatización de Procesos Digitales y la Gerencia de Operaciones Tecnológicas, este avance abarca toda nuestra operación en Colombia, consolidando nuestras plataformas y fortaleciendo nuestra capacidad para enfrentar los desafíos del futuro.