

# Contenido

- 4 Mensaje del Presidente, Amaury De La Esperiella Martínez**
- 5 Presentación del Reporte Corporativo de Sostenibilidad 2010**
  - Alcance y cobertura del Reporte 2010
  - Metodología de construcción del Reporte 2010
  - Lo más destacado en 2010
    - Buen Gobierno Corporativo
    - Gestión económica
    - Gestión social (Comunidad)
    - Gestión ambiental
    - Colombia
    - Ecuador
    - México
    - Panamá
    - Perú
- 12 Organización Terpel en 2010**
  - Líneas de negocio
  - Hitos
  - Generación de valor
- 16 Consolidación del modelo de sostenibilidad**
  - Mapa de sostenibilidad
  - La sostenibilidad permea el SGO
  - Comité Corporativo de Sostenibilidad
  - Cómo se gestiona
  - Camino del Sol y planes de acción
  - Vínculo con grupos de interés
  - La inversión de Terpel en Responsabilidad Corporativa
- 30 Gobierno Corporativo**
  - Órganos de Gobierno
  - Buen Gobierno Corporativo
  - Gestión del riesgo
  - Postura en Derechos Humanos
  - Retos corporativos 2011
- 42 Clientes**
  - Estaciones de Servicio (EDS) de combustible líquido
  - Gas Natural Vehicular (GNV)
  - Lubricantes
  - Aviación
  - Industria Fija
  - Marinos
  - Movilidad Corporativa
  - Negocios Complementarios
  - Responsabilidad en el servicio
  - Retos corporativos 2011
- 60 Proveedores**
  - Caracterización de compras y proveedores
  - Comunicación con proveedores
  - Proveedores locales
  - Lineamientos en Derechos Humanos en compras
  - Retos corporativos 2011
- 66 Gente Terpel**
  - Cifras Gente Terpel
  - Conexión Terpel – *gazel*
  - Beneficios Gente Terpel
  - Cuidado Gente Terpel
  - Retención Gente Terpel
  - Retos corporativos 2011
- 82 Sociedad**
  - Comunidad
  - Mobilización social
  - Retos corporativos 2011
- 102 Gestión ambiental**
  - Cambio climático
  - Gestión de residuos
  - Reciclaje
  - Prevención de eventos ambientales
  - Productos con ventajas ambientales
  - Productividad sostenible en la Fábrica de Lubricantes
  - Comportamientos amigables con el medio ambiente
  - Nuevo edificio corporativo con ventajas ambientales
  - Retos corporativos 2011
- 114 Información adicional**
  - Certificaciones
  - Sellos de calidad
  - Premios y reconocimientos
  - Sanciones y multas
  - Información reportada
  - Matriz de correspondencia GRI - Pacto Mundial
  - Informe de verificación independiente

## Mensaje del Presidente

### Amaury De La Espriella Martínez

## A nuestros grupos de interés

La presentación de este Reporte Corporativo de Sostenibilidad supone para quienes formamos parte de la Organización Terpel, un motivo de satisfacción, porque nos permite seguir acercándonos a nuestros grupos de interés y rendirles cuentas por nuestro comportamiento responsable como compañía translatina.

2010 ha sido, una vez más, un año de excelentes resultados. Hemos seguido llevando progreso a los países en los que operamos y continuamos avanzando en la transformación de nuestros procesos corporativos, que nos ha llevado a posicionarnos como una compañía regional líder en combustibles. Registramos ingresos por cerca de 4.400 millones de dólares y nos seguimos consolidando en los mercados de Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá y Perú, a través de la distribución y comercialización de algunas de nuestras líneas de negocio.

Sabemos que los sobresalientes resultados de 2010, que van más allá de lo económico, son producto, además de la asertividad comercial y de la excelencia operativa, del talento excepcional y el compromiso de todas las áreas de la Organización.

Si bien existimos por nuestros accionistas, y nuestra razón de ser son nuestros clientes, prestamos especial atención en satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés con los que interactuamos. Nos enfocamos en el desarrollo de un talento humano de clase mundial, en la generación de valor para nuestra cadena, en el progreso de las sociedades en las que operamos y en el compromiso con el medio ambiente.

Por esto, fortalecimos nuestras estrategias de relación con ellos a través de la realización de diálogos en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.

La gestión sostenible permeó el ADN de la Organización y a su máximo órgano de gobierno, quienes apoyaron, entre otros, temas trascendentales como los Derechos Humanos y el Cambio Climático.

Adicionalmente, durante 2010 adherimos al Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de fortalecer nuestro trabajo frente a los principios que esta iniciativa plantea.

Aún tenemos un largo camino por recorrer, tal como lo evidencian los retos que hemos propuesto en este reporte. Seguiremos trabajando para llevar progreso y para continuar agregando valor económico, social y ambiental a nuestros públicos de interés en Latinoamérica.



Una vez más reitero mi agradecimiento a todos aquellos que cada día trabajan para hacer de ésta una Organización líder del mercado y responsable con las sociedades de los países en los que hacemos presencia.

Los invito a recorrer este reporte y a participar en la construcción de una empresa que entiende su negocio en el marco de la sostenibilidad.

**Amaury De La Espriella Martínez,**  
Presidente Organización Terpel

## Presentación del Reporte Corporativo de Sostenibilidad 2010

5

“Este segundo reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel refleja el camino que la Compañía ha recorrido para alinear la estrategia de negocio, con la gestión sostenible, con sus valores y con las expectativas de sus grupos de interés.

Desde 2009, Terpel emprendió la valiosa labor de dialogar con sus partes interesadas en Colombia, para conocer sus expectativas frente a la generación de valor económico, social y ambiental. Los resultados de esta iniciativa de diálogo, fueron la base para estructurar el mapa de sostenibilidad de la Organización, identificar oportunidades de mejora, adelantar planes de acción, revisar indicadores y desarrollar el primer reporte de sostenibilidad como parte de su ejercicio de rendición de cuentas.

Este proceso, cuya visión es de largo plazo y frente al cual todos aquellos que hacen parte de Terpel se han comprometido, se ha hecho extensivo a las operaciones de Ecuador, México, Panamá y Perú y a las regionales en Colombia”.

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

## Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010

El segundo reporte de Terpel refleja el compromiso de la Organización frente a su enfoque de negocios sostenible y reporta su desempeño durante 2010. También alineó su estructura para asegurar los siguientes avances:

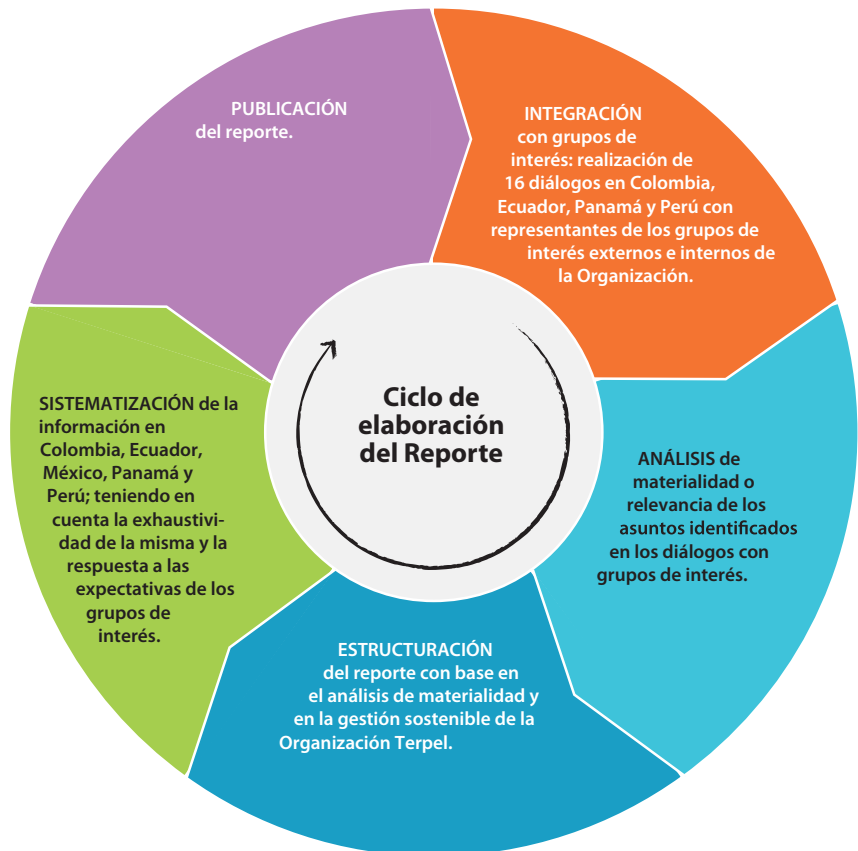
- Alineación del informe anual de gestión y del reporte de sostenibilidad, en un solo ejercicio de rendición de cuentas.
- Ampliación de cobertura del reporte que además del corporativo, incluye Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.
- El alcance del presente reporte no incluye información sobre Chile.
- Ampliación de la cobertura de diálogos con grupos de interés a Ecuador, Panamá, Perú y a las regionales de Colombia<sup>2</sup>.

6

## Metodología de construcción del reporte corporativo de sostenibilidad 2010

- Ha sido elaborado con base en la guía G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI – G3) y responde a los principios del Pacto Mundial.
- Fue construido teniendo en cuenta las expectativas y asuntos relevantes planteados por representantes de algunos de los grupos de interés de la Organización en espacios de diálogo enmarcados en el *Stakeholder Engagement Standard* (SES) 2005 de la AA1000.

### Ciclo de elaboración del reporte



<sup>2</sup> En México no se realizaron diálogos con grupos de interés, pero se aplicaron entrevistas semiestructuradas. Se destacan estos planes de acción, porque son producto del proceso de diálogos y reporte 2009.

- Se destinó un capítulo a la información relativa a Buen Gobierno, dada su importancia como lineamiento crucial del Corporativo para las distintas operaciones en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.
- Para facilitar la lectura de las distintas cifras económicas, todas están en dólares americanos señaladas como

USD o identificadas con la expresión dólares, tanto en las tablas y gráficos, como al interior de los textos.

El formato a través del cual se reporta la información:

- Primero encontrará los lineamientos corporativos.

- Segundo, las mejores prácticas y resultados que le aportan a dicho enfoque y al cumplimiento de los retos de la Organización.
- Tercero, los Retos 2011, tanto del Corporativo como de los demás países.

## Principios que guiaron la construcción del reporte

Los principios de la AA1000, que han sido incluidos en la guía G3 del GRI, se tuvieron en cuenta para la elaboración del reporte.

### Inclusividad

- Durante 2010 se llevaron a cabo diálogos con grupos de interés basados en la norma AA1000 (SES, 2005) de *Accountability*.
- Se realizaron 16 sesiones de tres horas, en las que se analizaron los asuntos relacionados con la gestión económica, social y ambiental de la Organización Terpel.
- Se incluyeron grupos de interés de todas las regionales de la Organización Terpel en Colombia y de los países de Ecuador, Panamá y Perú.

### Relevancia o Materialidad

Facilitar la identificación de aquellos temas importantes para la Organización y sus grupos de interés.

Para llevar a cabo el análisis de relevancia o materialidad, se realizaron diálogos con grupos de interés y entrevistas con la alta dirección de Terpel.

En el capítulo Consolidación del modelo de sostenibilidad, se presentan las matrices producto del análisis de materialidad, en las que se destacan los asuntos relevantes y los asuntos con mayores oportunidades de mejorar.

### Exhaustividad

Este reporte permite a los distintos grupos de interés de Terpel, hacer seguimiento a la gestión sostenible de la Organización.

Se abarcan las dimensiones económica, ambiental y social.

En cada capítulo se presentan los principales indicadores e iniciativas que permiten conocer el impacto de la Organización y los retos hacia futuro.

### Capacidad de respuesta

Implica responder a los impactos relevantes y a las inquietudes de los grupos de interés. Desde este punto de vista, a lo largo del reporte se da respuesta a los asuntos materiales.



Este ícono aparecerá en este reporte cada vez que se aborde **un asunto relevante o material** para los grupos de interés de la Organización Terpel.



Este ícono aparecerá en este reporte cuando se divulgue un **plan de acción de sostenibilidad** llevado a cabo por la Organización Terpel durante 2010.

# Lo más destacado en 2010

2010 fue un año memorable para Terpel en todas sus dimensiones:



8

## Buen Gobierno Corporativo

La Junta Directiva Corporativa de la Organización Terpel lideró la definición de las posturas en Derechos Humanos (DD.HH) y Cambio Climático.

La Organización Terpel fortaleció sus mecanismos autorregulados para garantizar una conducta ética y transparente.

Se cuenta con políticas antifraude y anticorrupción y con planes de acción para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

## Gestión económica

Solidez y confianza para los accionistas:

- Utilidades por 113,6 millones de dólares.
- EBITDA de 233 millones de dólares.

Incremento en el volumen de ventas de combustible, pasando de 1.380 millones de galones en 2009 a 1.490 millones en 2010.

Integración de la línea de negocio Gas Natural Vehicular (*gazel*), al Sistema de Gestión Organizacional de Terpel (SGO). Esta integración permitirá que se compartan las buenas prácticas en sostenibilidad en las operaciones de México y Perú.

Fortalecimiento de la relación con los proveedores a través de la actualización de la política de compras.

Inclusión de componentes de sostenibilidad en las propuestas de valor de las líneas de negocio.

## Gestión social (Comunidad)

Consolidación del Programa de Voluntariado (Comités de Inversión Social – CIS):

- Aumento del número de voluntarios de 103 a 167.
- Elaboración de proyectos con comunidad aledaña para que los colaboradores contribuyan con sus problemáticas puntuales.
- Incremento del impacto de los proyectos de formación para el trabajo y generación de ingresos.

Donaciones específicas a organizaciones sociales que trabajan por causas de interés general.

Apoyo con recursos, tiempo de colaboradores y donaciones en especie para la mitigación de impactos de tragedias ocasionadas por desastres naturales.

Realineación estratégica de la Fundación Terpel en Colombia.

## Gestión ambiental

Fortalecimiento de los comportamientos frente al medio ambiente en el marco del Sistema Integral de Salud Seguridad Ambiente Calidad (SSAC), a través de capacitaciones en:

- Uso racional de los recursos.
- Gestión de residuos.
- Prevención de riesgos ambientales.
- Implementación del programa "7 hábitos para ser más seguros".

Inicio de la medición de la huella de carbono.

Producción y comercialización de combustibles y lubricantes con ventajas ambientales.

## Colombia



### Clientes

- Consolidación de la Escuela de Isleros y lanzamiento de la Escuela de Administradores.
- Estructuración de la Escuela de Combustibles de Aviación y Escuela de Industria.
- Fortalecimiento del programa Excelencia Comercial, dirigido a los diferentes asesores comerciales.
- Ampliación del programa Tesos para la línea Lubricantes.
- Desarrollo del programa Fuerza T.
- Desarrollo de programas de beneficios para clientes de la línea de negocio Gas Natural Vehicular, como Carrera de *gazelas*.



### Gente Terpel

- Integración de la línea de negocio Gas Natural Vehicular (*gazel*), al Sistema de Gestión Organizacional de Terpel (SGO).
- Consolidación de la cultura de liderazgo basado en los valores Terpel a través del programa "7 hábitos de las personas altamente efectivas".
- Reducción del índice de accidentalidad.
- Fortalecimiento de comportamientos seguros, a través del proceso de formación "7 hábitos para ser más seguros".



### Proveedores

- Mejoramiento en las condiciones laborales para los isleros de las Estaciones de Servicio (EDS) propias de Terpel y sus familias a través del proyecto EDS Eficaz<sup>3</sup>.
- Mejoramiento en la política de compras a fin que se incluyan estándares más exigentes en sostenibilidad, en particular enfocados en Derechos Humanos.



### Sociedad

- Consolidación del Programa de Voluntariado (Comités de Inversión Social – CIS).
- Creación de Becas a la Excelencia Terpel, a través del cual 73 jóvenes líderes, de excelente nivel académico y de escasos recursos económicos recibieron becas completas para estudiar en las mejores universidades del país a nivel regional.
- Fundación Terpel:
  - Reorientación programática, para responder mejor a las expectativas y necesidades de la sociedad colombiana.
  - Aumento en el número de beneficiarios de los programas Salidas y Ruta que Enseñan Ciudad.
  - Entrega de las herramientas metodológicas de los programas realizados desde 2004 a las ciudades y al Ministerio de Educación Nacional en Colombia, a través de documentación, sistematización y caja de herramientas.
  - Desarrollo del programa "Bachilleres al Volante con Terpel", con una población beneficiaria de 132 conductores de servicio público, con énfasis en prevención de accidentes.



### Gestión ambiental

- Inicio de la medición de la huella de CO<sub>2</sub>.
- Fortalecimiento de comportamientos frente al medio ambiente en el marco del Sistema Integral de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC).
- Disminución del número de accidentes ambientales ocasionados por derrames.
- Obtención de certificaciones ISO 9001, ISO 14001 e ISO 18001 para el proceso de comercialización, operación y suministro de combustibles de aviación en todos los aeropuertos en los que opera Terpel.

<sup>3</sup> Actualmente en Colombia. México y Perú se integrarán al SGO en 2011.



## Ecuador



### Clientes

Consolidación de la Escuela de Isleros y lanzamiento de la Escuela de Administradores.

Ampliación del programa Excelencia Comercial, dirigido a los diferentes asesores comerciales.

Lanzamiento del programa Fuerza T.

Desarrollo de la campaña en "Terpel la exactitud es un hecho" con el objetivo de construir valores que generen confianza en la marca, a través de la calidad de sus productos y exactitud en la medida.



### Gente Terpel

Consolidación de la cultura de liderazgo basado en los valores Terpel a través del programa "7 hábitos de las personas altamente efectivas".



### Proveedores

Mejoramiento en la política de compras a fin que se incluyan estándares más exigentes en sostenibilidad, en particular enfocados a Derechos Humanos.



### Sociedad

Consolidación del Programa de Voluntariado (Comités de Inversión Social – CIS).

Alianza con Unicef para apoyar la erradicación del trabajo infantil en Ecuador.



### Gestión ambiental

Fortalecimiento de comportamientos frente al medio ambiente en el marco del Sistema Integral de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC).

## México



### Clientes

Integración a la Organización Terpel a través de la línea de negocio Gas Natural Vehicular (GNV).

Liderazgo en la introducción del gas natural vehicular en México, con cuatro estaciones de servicio *gazel* ubicadas en la zona metropolitana del Valle de México.



### Gente Terpel

Consolidación de la cultura de liderazgo basado en los valores Terpel a través del programa "7 hábitos de las personas altamente efectivas".



### Sociedad

Gestión ante las Autoridades Federales para promover políticas públicas que incluyan al GNV dentro de las opciones de corto, mediano y largo plazo como combustible viable para este país.



## Panamá



### Clientes

Consolidación de la Escuela de Isleros y lanzamiento de la Escuela de Administradores.  
Ampliación del programa Excelencia Comercial, dirigido a los diferentes asesores comerciales.



### Gente Terpel

Consolidación de la cultura de liderazgo basado en los valores Terpel a través del programa “7 hábitos de las personas altamente efectivas”.  
Reducción del índice de accidentalidad.  
Otorgamiento de auxilios educativos para los colaboradores y sus hijos con una inversión de 45.461 dólares en 2010.



### Proveedores

Mejoramiento en la política de compras a fin que se incluyan estándares más exigentes en sostenibilidad, en particular enfocados a Derechos Humanos.



### Sociedad

Participación en la alianza empresarial “Viernes azul”, cuyo objetivo es fomentar la responsabilidad social en los colaboradores de Terpel.  
Consolidación del Programa de Voluntariado (Comités de Inversión Social – CIS).  
Impulso al programa de educación ambiental y de respeto por los ecosistemas marinos de Panamá, “Tú y el Mar con Smithsonian”.



### Gestión ambiental

Puesta en marcha de la iniciativa autosostenible Recoil®, creada y liderada por Terpel para el reciclaje de aceite usado.  
Comercialización del combustible Diesel Bajo Azufre, que disminuye la contaminación ambiental.  
Fortalecimiento de comportamientos frente al medio ambiente en el marco del Sistema Integral de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC).  
Vinculación a la campaña del Comité de Hidrocarburos de la Cámara Americana de Comercio (Pan- Amcham) “Porque nos importa Panamá”, orientada a crear conciencia entre la ciudadanía sobre el buen uso de los recursos energéticos.

## Perú



### Clientes

Integración a la Organización Terpel a través de la línea de negocio Gas Natural Vehicular (GNV).  
Suministro a la flota de buses del transporte masivo de Lima.  
Desarrollo de programas de beneficios para clientes de la línea de negocio Gas Natural Vehicular, como Club *pgn* en Perú.



### Sociedad

Participación en sesiones mensuales con el gobierno y con el sector para promover acciones que conlleven a desarrollar el GNV de manera sostenible y ordenada.





# 2.

## ORGANIZACIÓN TERPEL EN 2010

13

“Continuamos trabajando para desarrollar un negocio cada vez más sostenible y para fortalecer la gobernabilidad de la Organización Terpel.

Brindamos solidez y confianza a nuestros accionistas y demás grupos de interés, alcanzando excelentes resultados, utilidad neta y generación de caja.

También logramos mantener la calidad de nuestras cuentas por cobrar e implementamos las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) en nuestras operaciones de Ecuador, norma de alto estándar internacional.

Pusimos en marcha el programa piloto de coberturas, centralizamos el *back-office* contable y financiero de Gas Natural Vehicular, lo que generará ahorro importante en gastos.

Finalmente, implementamos la herramienta de planeación financiera SAP-BPC, con la que podremos optimizar nuestros recursos”.

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



La Organización Terpel distribuye combustible (gasolina, diésel y gas natural vehicular) para automotores, aeronaves, marinos e industria. Asimismo, produce lubricantes con los más altos estándares de calidad nacionales e internacionales.

Terpel nació en Colombia y en los últimos años se ha expandido en Latinoamérica en países como Ecuador, México, Panamá y Perú, con algunas de sus líneas de negocio: Estaciones de Servicio (EDS), Negocios Complementarios, Lubricantes, Gas Natural Vehicular (GNV), Industria Fija, Movilidad Corporativa, Aviación y Marinos.

**Líneas de negocio**



## Hitos

**2001**

Terpel se fortaleció como un sólido grupo integrando las siete regionales Terpel. Desde este momento comenzó a posicionarse como un actor líder en el mercado local de distribución de combustibles.

**2003**

Nació la Fundación Terpel con el objetivo de fortalecer el ejercicio de responsabilidad social de la Organización Terpel, trabajando por la educación y cultura ciudadana.

**2007**

La Organización continuó su expansión internacional con la adquisición de 53 Estaciones de Servicio en Panamá y 206 Estaciones de Servicio y ventas industriales en Chile, pertenecientes a Repsol YPF.

En una gira por toda Colombia se presentó "un sol para vivir ganando".

De la mano de su nuevo Presidente, Amaury De La Espriella Martínez, Terpel adquirió 65 Estaciones de Servicio en Ecuador.

**2008**

Con el objetivo de ampliar el portafolio de servicio para sus clientes, a principios de 2008 la empresa *gazel*, líder en el mercado de gas natural vehicular, fue adquirida por la Organización Terpel.

Inició el programa de voluntariado a través de los Comités de Inversión Social (CIS) con el que los colaboradores pueden aportar su tiempo y trabajo en beneficio de las comunidades vulnerables aledañas a la operación de la Organización.

Empezó el diseño de su estrategia de sostenibilidad, de forma metodológica, integral y medible.

**2009**

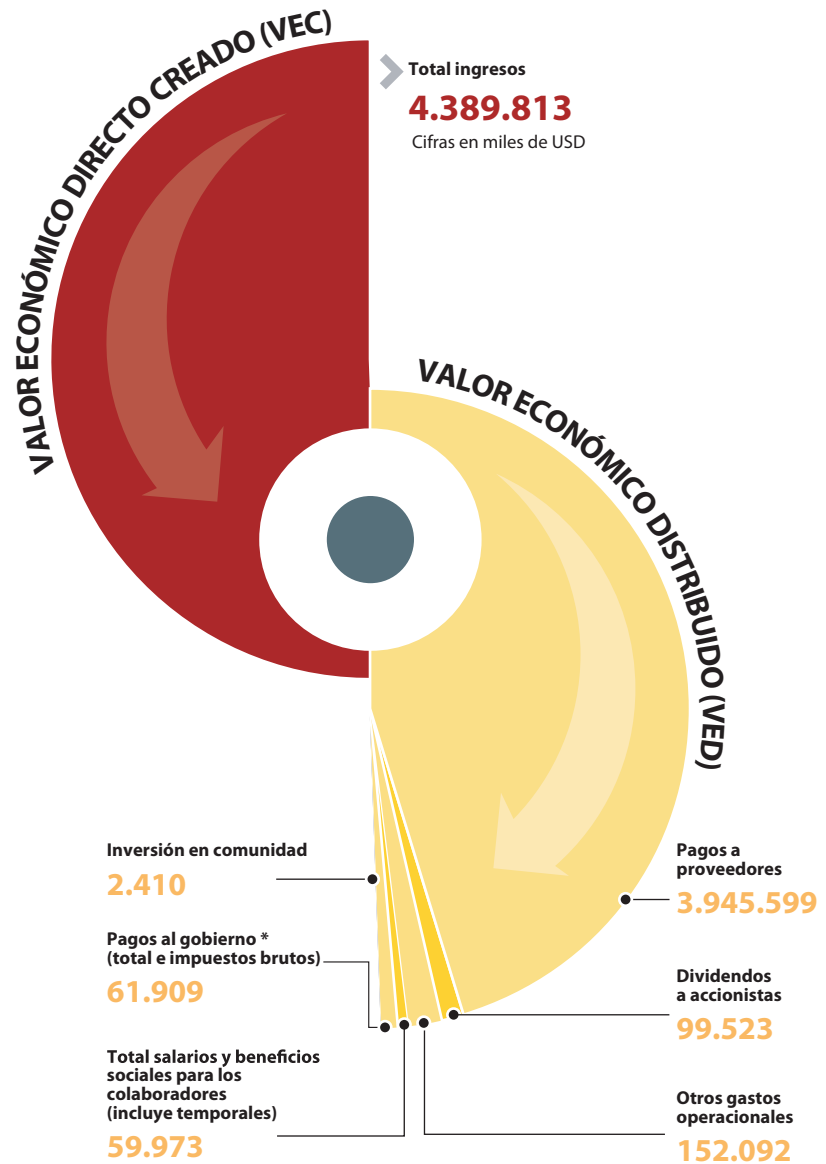
Realizó su primer Reporte de Sostenibilidad, el cual informó a sus grupos de interés acerca de la gestión de la Organización Terpel en los ámbitos económico, social y ambiental.

**2010**

La compañía chilena Copec adquirió el 56,15% de las acciones de Proenergía, que a su vez es dueña del 52,7% de la Sociedad de Inversiones en Energía S.A., (SIE) holding de la Organización Terpel.

## Generación de valor

Terpel aporta al crecimiento de los países donde opera, por tal razón los ingresos recibidos se reinvierten entre los actores con quienes desarrolla su objeto social.



\* La Organización Terpel además de los impuestos que paga su actividad, contribuye en el caso colombiano, a recaudar aproximadamente USD (cifras en miles) 1.000.000.



**EL MOLINO UNO**  
**24 HORAS**  
**RESTAURANTE**

	PRECIO POR GALÓN
EXTRA	9.638
CORRIENTE	8.099
ACPM	6.882



# 2.

## CONSOLIDACIÓN DEL MODELO DE SOSTENIBILIDAD

17

“En el primer reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel, presentamos los retos a cumplir durante 2010 en la operación de Colombia. Adicionalmente, pusimos en marcha planes de acción encaminados a consolidar la gestión sostenible de la Compañía. Hemos compartido las principales iniciativas en Ecuador, México, Panamá y Perú, algunas de las cuales están hoy en ejecución y otras con miras a ser implementadas de acuerdo con su viabilidad.

Otra de las iniciativas que destacamos es habernos hecho signatarios del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el corporativo.

Los retos se cumplieron a cabalidad gracias al compromiso de todas las áreas de Terpel. El Comité Corporativo de Sostenibilidad reconoce su esfuerzo y los invita a seguir apoyando este proceso para erigir la Organización Terpel como una empresa líder en sostenibilidad”.

**Margarita García García,**  
Gerente de Asuntos Corporativos L.A.



La Organización Terpel continuamente trabaja para que haya armonía entre su crecimiento económico, el progreso social y el cuidado ambiental. Esta forma de actuar es fundamental para su sostenibilidad como empresa y es la esencia que caracteriza su estilo de hacer negocios.

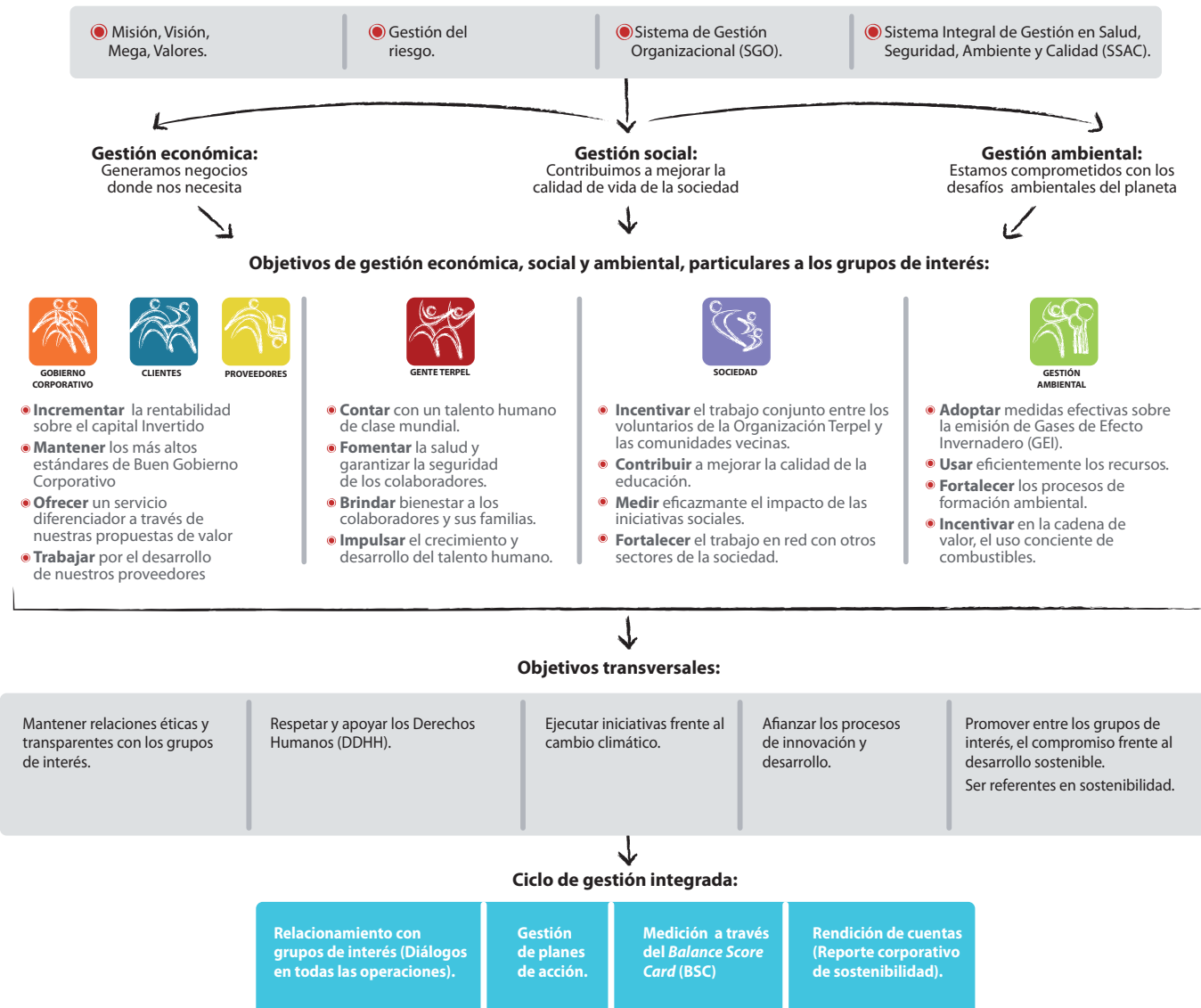
Desde esta perspectiva, para Terpel la sostenibilidad es una estrategia integral que genera valor medible y mejora la competitividad.

## Mapa de sostenibilidad

Durante 2010, la Organización Terpel definió su mapa estratégico de sostenibilidad, fundamental para agilizar la toma de decisiones y orientar las actividades de responsabilidad social y ambiental en concordancia con la operación del negocio.

### Mapa Estratégico de Sostenibilidad

Manifestaciones estratégicas, sistema de gestión, y cultura organizacional, en línea con el desarrollo sostenible:

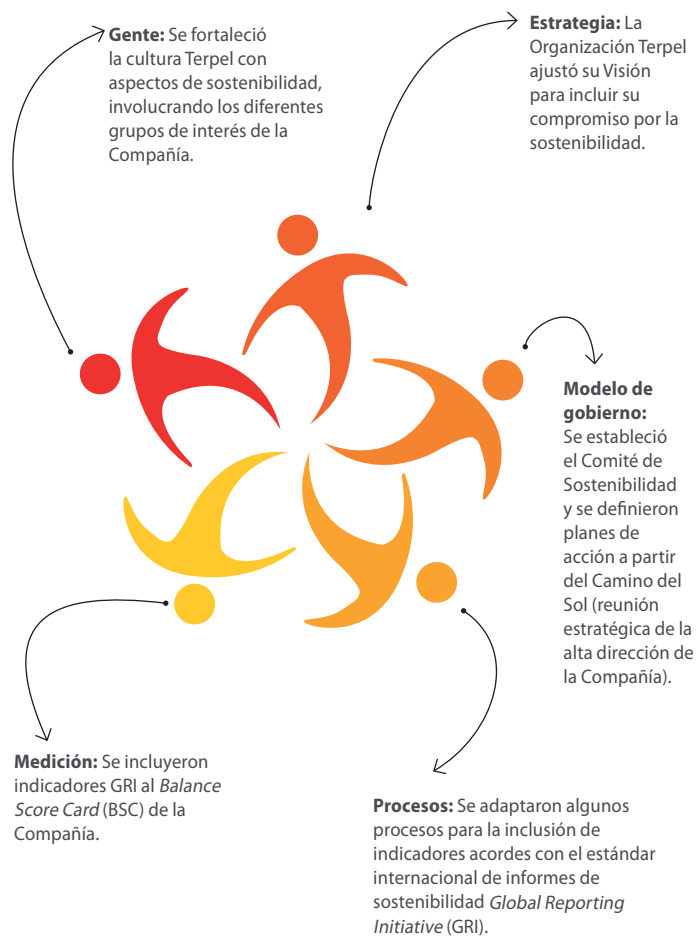


La base del modelo de sostenibilidad está conformada por la Visión, Misión, Mega, Valores y Creencias de la Organización Terpel.

El enfoque de sostenibilidad es transversal a los sistemas de gestión organizacional (SGO); de salud, seguridad, ambiente y calidad (SSAC) y de riesgos, los cuales soportan las diferentes líneas de acción de la Compañía en las dimensiones económica, social y ambiental.

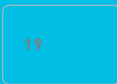
## La sostenibilidad permea el Sistema de Gestión Organizacional (SGO)

En 2010, la sostenibilidad permeó a la Organización Terpel a través de la realización de iniciativas que le apuntaron a cada uno de los elementos del Sistema de Gestión Organizacional (SGO):



### Visión

En 2012, con un equipo humano altamente motivado y calificado, seremos reconocidos en Latinoamérica por la cercanía con nuestros clientes, la excelencia logística, la innovación y el **compromiso con la sostenibilidad**.



### Misión

Movilizamos el transporte y la industria con propuestas diferenciadoras que agregan valor.

### Valores

La cultura de la Organización Terpel tiene un sello único y está soportada en sus valores:

Respeto  
Integridad  
Excelencia  
Innovación  
Confianza

### Mega

En 2017 Terpel será una corporación de negocios con ingresos de 12 billones de USD y 500 millones de USD de Ebitda.

## Comité Corporativo de Sostenibilidad

Creado en 2010, es la instancia a través de la cual se entregan directrices y se brinda apoyo a las diferentes áreas de la Organización para el cumplimiento de la gestión sostenible.

Está conformado por:

- Presidente Organización Terpel S. A.
- Vicepresidentes Corporativos:
  - Asuntos Corporativos y Legales.
  - Aviación, Industria y Marinos.
  - EDS, Negocios Complementarios y Lubricantes.
  - Finanzas Corporativas.
  - Gestión Humana y Organizacional.
  - Operaciones y Logística.
  - Gas Natural Vehicular.
- Gerente de Asuntos Corporativos L. A.

## Cómo se gestiona

A través de un ciclo de mejoramiento continuo en gestión sostenible.



**1** Compromiso estratégico de grupos de interés.



**2** Desarrollo de planes de acción en línea con la estrategia del negocio y el mapa de sostenibilidad.



**3** Evaluación de la gestión a través del *Balance Score Card* (BSC).



**4** Rendición de cuentas (realización del reporte de sostenibilidad y divulgación a grupos de interés).

Liderazgo de las diferentes áreas de la Organización y el acompañamiento y monitoreo del Comité Corporativo de Sostenibilidad.

## Camino del Sol y planes de acción

Como resultado de los procesos de diálogo con grupos de interés y de elaboración del primer reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel durante 2009, surgieron una serie de oportunidades de mejora e iniciativas que fueron expuestas en el Camino del Sol, un encuentro en el participó el equipo directivo de Terpel. Se diseñaron entonces, planes de acción relacionados con la gestión económica, social y ambiental de la Organización, algunos de ellos con alcance en Colombia y otros compartidos igualmente en las operaciones de Ecuador, México, Panamá y Perú.

Estos planes de acción se cumplieron a diciembre 31 de 2010 y estuvieron alineados con los retos planteados en el reporte 2009. Los logros más relevantes se señalan a lo largo de este documento.

## Planes de acción para la consolidación de la cultura de la gestión sostenible en la Organización



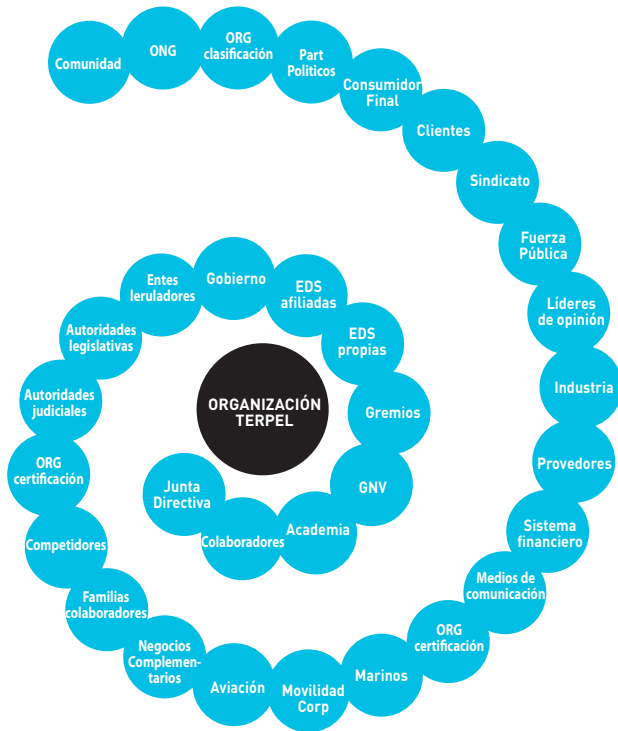
- Alineación de la Política de Relaciones Corporativas con estándares de sostenibilidad.
- Creación del Comité Corporativo de Sostenibilidad.
- Análisis de las matrices de riesgos en el marco de criterios de sostenibilidad establecidos por Terpel.
- Inclusión de estándares de sostenibilidad en la autoevaluación de la Junta Directiva.
- Construcción del plan de formación en sostenibilidad, dirigido a la Junta Directiva.

# Vínculo con grupos de interés

✓ Para la Organización Terpel mantener una relación de confianza y mutuo crecimiento con sus públicos de interés es crucial.

## Argumentario Corporativo (ARCOT)

La Organización Terpel ha creado esta herramienta para definir la posición corporativa frente a cada una de las diferentes audiencias con las que interactúa. Esta herramienta ha permitido establecer cuáles son los asuntos más relevantes relacionados con los grupos de interés y definir posturas que permitan mejorar, gestionar, afianzar o crear relaciones de calidad con los grupos de interés de la Organización.



## Canales de comunicación con grupos de interés

Grupos de interés	Canales de comunicación en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú
<b>Accionistas</b>	Página Web Terpel Oficina de atención al accionista Contacto vía mail / telefónico Boletín mensual del accionista Reuniones ordinarias y extraordinarias Informe de gestión
<b>Clientes</b>	Boletín electrónico "Nuestra Ruta" Página Web de Terpel Página Webgazel Líneas de servicio al cliente Boletín clientes Industria, Aviación y Marinos Boletín Notigazel
<b>Colaboradores</b>	Intranet Comunicados con anuncios urgentes o relevantes Boletín virtual semanal "Gente al día" Periódico bimensual impreso "Gente Terpel", con información corporativa para cada país (se incluye a los isleros en la distribución) Cartelera "Espacio para la gente" Historieta impresa especial para EDS "Yo soy Terpel"
<b>Comunidad</b>	Contacto directo a través de Colaboradores que hacen parte del Programa Corporativo de Voluntariado Boletín de sostenibilidad
<b>Proveedores</b>	Página Web proveedores Terpel Centro de contacto telefónico
<b>Organizaciones gubernamentales</b>	Contacto vía mail Reuniones y participación en comités periódicos

### Parámetros de comunicación con grupos de interés

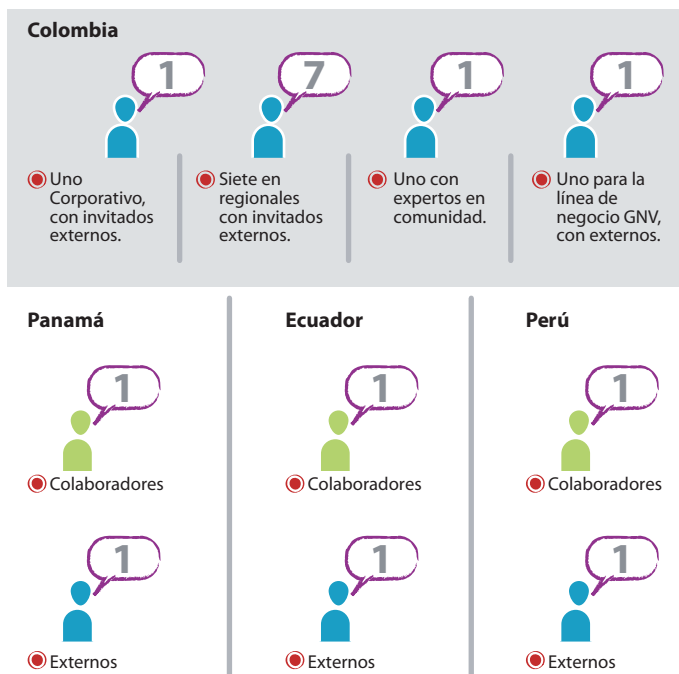
Para tener una adecuada relación con los grupos de interés y asegurar una gestión en la que sus expectativas se vean reflejadas, la Organización Terpel se guía por los siguientes parámetros de relación:

- Claridad
- Oportunidad
- Transparencia
- Confianza
- Efectividad
- Accesibilidad
- Disponibilidad

## Diálogos 2010

En 2010 se llevaron a cabo 16 sesiones de diálogo con grupos de interés en todas las regionales de Colombia, Ecuador, Panamá y Perú.

La selección de los grupos de interés estuvo guiada por las líneas de negocio de Terpel en los diferentes lugares de operación y por criterios que permitieron identificar a los representantes de dichos públicos de interés.



## Principales hallazgos del proceso de diálogo 2010

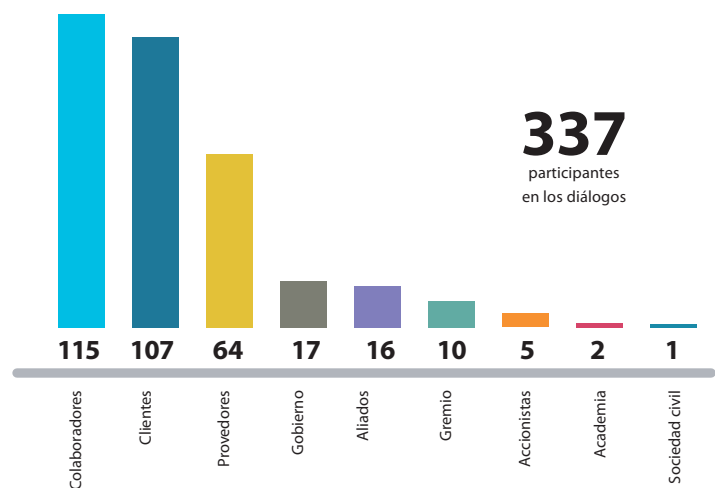
Los diálogos permitieron identificar los asuntos relevantes sobre los cuales la Organización debe centrar su atención para fortalecer su gestión sostenible en los países en donde está presente. A lo largo de este reporte, se da respuesta a los asuntos sobresalientes, bien sea al destacar las iniciativas corporativas o puntuales de cada país o al establecer retos.

### Prioridades en sostenibilidad

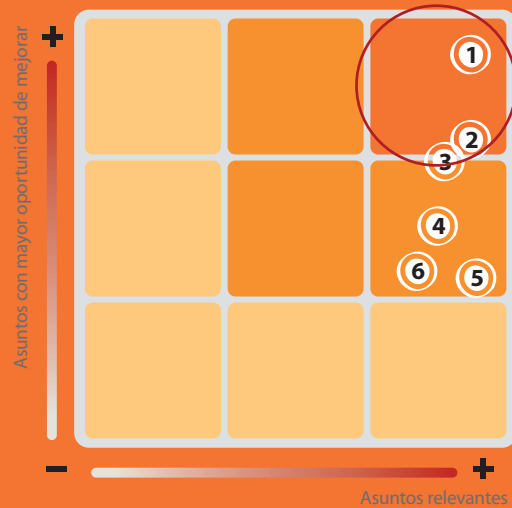
Para identificar los asuntos relevantes y su relación con la gestión de la Organización Terpel en sus distintas operaciones, se ha hecho un análisis sobre la importancia que tienen para los representantes de los grupos de interés invitados a las sesiones de diálogo y la percepción del desempeño de Terpel frente a los mismos.

Como producto de este análisis, surgieron unas matrices que reflejan tanto los asuntos relevantes (tercera columna de izquierda a derecha) y los frentes con mayor oportunidad de mejora (cuadrante superior derecho).

Participación según grupos de interés

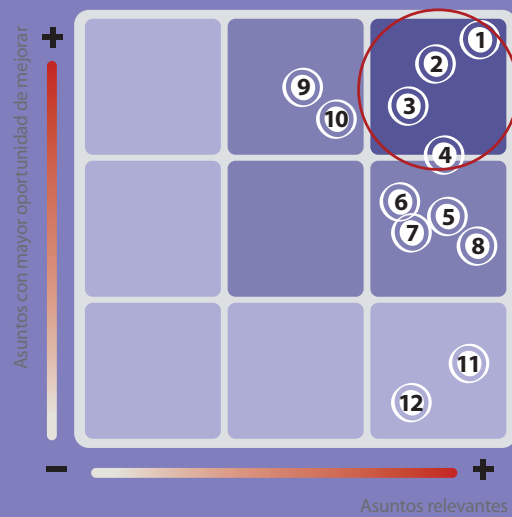


### Gestión económica



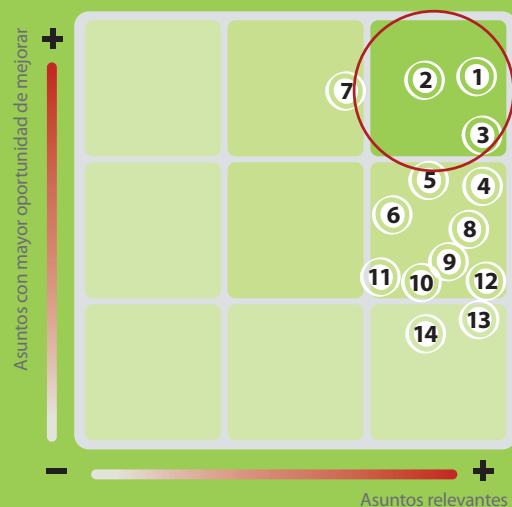
- 1 Acompañamiento a las EDS para su crecimiento sostenible
- 2 Desarrollo a proveedores
- 3 Manejo de marca Terpel
- 4 Desarrollo de EDS afiliadas / distribuidores minoristas
- 5 Calidad del servicio
- 6 Calidad de los productos

### Gestión social



- 1 Cultura ciudadana
- 2 Comunicación y divulgación
- 3 Negocios inclusivos
- 4 Trabajo con comunidades aledañas
- 5 Educación
- 6 Generación de ingresos
- 7 Acompañamiento a la gestión de la salud de EDS y proveedores
- 8 Acompañamiento a la gestión de la seguridad de EDS y proveedores
- 9 Aporte a proyectos de salud para beneficiar población vulnerable
- 10 Arte y cultura
- 11 Alianzas público privadas
- 12 Donaciones

### Gestión ambiental



- 1 Cultura ambiental
- 2 Trabajo con el gobierno
- 3 Cambio climático
- 4 Gestión ambiental en EDS
- 5 Eficiencia energética
- 6 Biodiversidad
- 7 Diseño de envases y empaques
- 8 Gestión de residuos
- 9 Prevención de riesgos
- 10 Desarrollos tecnológicos
- 11 Gestión del agua
- 12 Normatividad, certificaciones y sellos
- 13 Productos con ventajas ambientales
- 14 Prevención de la contaminación de recursos naturales

## La inversión de Terpel en Responsabilidad Corporativa, más allá de lo legal

Terpel aporta al desarrollo de las naciones donde opera. Las inversiones de la Compañía en programas de responsabilidad corporativa (RC), van más allá del cumplimiento regulatorio y buscan beneficiar a los grupos de interés con quienes la Organización interactúa de la siguiente manera:

24

Grupo de interés	Inversiones en RC más allá de la ley	Inversión (dólares)
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de cumplimiento</li> <li>Oficina de atención al accionista</li> <li>Línea de Reportes Confidenciales (LRC)</li> <li>Análisis de riesgos</li> </ul>	<b>154.022,30</b>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones a clientes de EDS combustibles líquidos en Colombia, Ecuador y Panamá</li> <li>Capacitaciones a clientes lubricantes en Colombia</li> <li>Campañas sociales en EDS: Inteligencia vial, consumo responsable de alcohol y Cruz Roja Colombiana (Colombia)</li> <li>Inversión en formación de isleros en Colombia, Ecuador y Panamá</li> <li>Formación administradores en Colombia, Ecuador y Panamá</li> </ul>	<b>1.270.531,30</b>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de proveedores en Colombia</li> <li>Inversión en proveedores para Colombia, Ecuador y Panamá</li> </ul>	<b>95.974,32</b>
<b>Gente Terpel<sup>4</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BienSER (presente en todos los países, pero cuantificado sólo para Colombia)</li> <li>Beneficios extralegales (presente en todos los países, pero cuantificado sólo para Colombia)</li> <li>Procesos de formación en Colombia, Ecuador y Panamá</li> </ul>	<b>2.737.989,11</b>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Voluntariado CIS en Colombia, Ecuador y Panamá</li> <li>Donaciones corporativas</li> <li>Becas a la Excelencia Terpel en Colombia</li> <li>Programas Fundación Terpel en Colombia</li> </ul>	<b>2.410.000,00</b>
<b>Medio ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medición huella de CO<sub>2</sub> en Colombia</li> <li>Semana ambiental en Colombia y Panamá</li> <li>Participación Fondo de Aceites Usados (FAU) en Colombia</li> <li>Eficiencia en infraestructura</li> </ul>	<b>920.074,67</b>
<b>Fortalecimiento gestión sostenible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogos con grupos de interés</li> <li>Reporte de sostenibilidad</li> <li>Verificación del Reporte de sostenibilidad</li> </ul>	<b>100.111,00</b>
<b>Total</b>		<b>7.688.703,00</b>

<sup>4</sup> Los beneficios extralegales y de bienestar se cuantificaron únicamente para Colombia. Los procesos de formación incluyen a Colombia, Ecuador, Panamá y Perú.





## Principales logros en sostenibilidad 2010

En el anterior reporte de sostenibilidad se definieron y publicaron retos para cada grupo de interés estratégico de la Organización para el año 2010 con el objetivo de elevar su estándar de sostenibilidad. Esta tabla presenta el cumplimiento de cada reto.

Reto propuesto 2009	Logros 2010
<b>Marco de trabajo de sostenibilidad</b>	
<p>Incluir en el sistema de medición actual (BSC), indicadores alineados con estándares internacionales que guíen la gestión sostenible.</p>	<p>Se incluyeron nuevos indicadores en el BSC, particularmente ambientales, y se ejecutaron las iniciativas para mejorar el sistema de medición.</p>
<p>Continuar fortaleciendo la cultura de la gestión sostenible al interior de Terpel y entre los grupos de interés estratégicos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se ejecutaron planes de acción basados en el proceso de diálogo con grupos de interés 2009 y con base en el reporte de sostenibilidad 2009.</li> <li>2. Se actualizó la Política de Asuntos Corporativos a la luz de la sostenibilidad.</li> <li>3. Se creó el Comité Corporativo de Sostenibilidad.</li> <li>4. Se amplió la cobertura para la realización de diálogos con grupos de interés en Ecuador, Panamá y Perú y en todas las regionales de Colombia.</li> </ol>

## Principales logros en sostenibilidad 2010

Reto propuesto 2009	Logros 2010
<b>Desempeño económico</b>	
Alcanzar el EBITDA presupuestado para 2010.	Se cumplió la meta en un 122,4%.
Generar un ahorro en costos y gastos de cinco por ciento a través de la mejora en los procesos.	Se cumplió la meta en un 98,7%.
<b>Buen Gobierno Corporativo</b>	
Continuar garantizando a los grupos de interés, resultados exitosos y confiables en el marco del cumplimiento de las políticas y prácticas de Buen Gobierno Corporativo.	Se validaron los altos estándares de Gobierno Corporativo a través del diligenciamiento de la encuesta Código País.
Seguir fomentando entre los colaboradores, la ética y transparencia a través de procesos de formación en Buen Gobierno Corporativo.	Se realizaron programas de formación relacionados con la divulgación de prácticas éticas y de anticorrupción.
Difundir el uso responsable de la Línea de Reportes Confidenciales, de manera que los grupos de interés contribuyan a detectar actuaciones que vayan en dirección opuesta a los principios éticos de Terpel y se faciliten los procesos de seguimiento y control.	Se adelantó la campaña de difusión de la nueva Línea de Reportes Confidenciales (LRC).
Continuar con el monitoreo constante a todas las áreas de la Organización, garantizando el cumplimiento de las políticas y prácticas de Buen Gobierno Corporativo.	Se fortalecieron los mecanismos para monitorear en forma permanente las prácticas de Buen Gobierno Corporativo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficial de Cumplimiento.</li> <li>2. Comité de Auditoría y Buen Gobierno Corporativo.</li> <li>3. Comité de cumplimiento.</li> </ol>
Iniciar la revisión de las políticas de Buen Gobierno Corporativo de manera participativa con los colaboradores de la Compañía, con el objetivo de generar mayor apropiación de las mismas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se revisaron y ajustaron las políticas corporativas a la luz de la sostenibilidad.</li> <li>2. Se diseñó un plan que busca la apropiación de las políticas de Buen Gobierno Corporativo por parte de los colaboradores de la Organización (éste se ejecutará en 2011).</li> </ol>

26



Reto propuesto 2009	Logros 2010
<b>Cientes</b>	
Proveerle mayores y mejores beneficios a los isleros de las EDS propias y a sus familias a través de su plan de bienestar.	Se creó el proyecto EDS Eficaz, que contribuyó con el objetivo de garantizarles a los isleros los mismos beneficios que los colaboradores de Terpel.
Mejorar los procesos en las EDS y estandarizar su servicio a través de un mayor acompañamiento, asesoría y seguimiento a los administradores e isleros, proporcionando así una mejor experiencia al consumidor final.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se fortaleció la Escuela de Isleros y se creó la Escuela de Administradores.</li> <li>2. Se amplió el programa Excelencia Comercial.</li> </ol>
Llevar el Negocio de Gas Natural a zonas no atendidas.	Se ingresó a la red de EDS de <i>gazel</i> los municipios de Chinchiná (Caldas), Buenaventura (Valle del Cauca), Magangué (Bolívar), Mariquita (Tolima) y Corozal (Sucre).
Certificar en ISO 1702513 el laboratorio de lubricantes de Terpel.	Se realizó un proceso de preauditoría. Esta certificación posicionará al laboratorio como uno de los más avanzados en este campo en Latinoamérica y le aportará mayor calidad y confianza a los procesos que allí se desarrollan.
Implementar el Sistema Satélite en la red de EDS.	Todas las estaciones de servicio propias de Terpel cuentan hoy con Sistema Satélite.
Ofrecer un modelo de portafolio integrado (combustibles líquidos, gas natural vehicular y lubricantes) a los clientes de Movilidad Corporativa.	Se integró el negocio de gas natural vehicular a Movilidad Corporativa, aplicando el modelo de portafolio de productos para realizar ventas cruzadas.
Lograr la certificación integral en ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 para la operación en los 20 aeropuertos donde hace presencia Terpel.	Se logró la certificación trinorma para la totalidad de aeropuertos donde tiene operación Terpel en Colombia.
Comenzar la implementación de la Escuela de combustibles de Aviación, consolidada durante 2009.	Se realizó el diseño metodológico y levantamiento de contenidos.
Implementar la propuesta de valor a los clientes de Marinos, con alcance a toda la región.	Se puso en marcha la propuesta de valor a todos los clientes de Marinos en Colombia y Panamá.
Implementar Clic en los procesos que integran el flujo desde el pedido hasta el recaudo, que corresponde a las áreas que integran la Vicepresidencia de Logística y Operaciones.	Se finalizó de la segunda fase del proyecto Clic, incluyendo áreas relacionadas con Operaciones y Logística.
Finalizar la implementación del proyecto SICOM en todas las regionales del país.	Se implementó exitosamente el Sistema de Información de Comercialización de Combustibles (SICOM) en todas las regionales de Colombia, cumpliendo con la regulación establecida.



## Principales logros en sostenibilidad 2010

Reto propuesto 2009	Logros 2010
<b>Gente Terpel</b>	
Integrar el modelo de competencias al proceso de incorporación de colaboradores a la Organización Terpel para garantizar, desde el inicio, colaboradores con "Perfil Terpel".	Se integró el modelo de competencias al proceso de incorporación.
Diseñar los planes de formación, desarrollo y conocimiento para los colaboradores de la Organización Terpel con base en el modelo de competencias definido.	Se está desarrollando el proceso de formación con una o varias competencias de los colaboradores, de acuerdo con los resultados del proceso de gestión de desempeño y con las prioridades definidas por la Dirección de la Compañía.
Establecer los acuerdos de desempeño para todos los niveles jerárquicos de la Organización Terpel.	Se implementaron acuerdos de desempeño para todos los niveles jerárquicos.
Continuar mejorando el índice de satisfacción de los colaboradores, en la evaluación de clima organizacional.	Se logró una mayor satisfacción de colaboradores, pasando de 64,9 en 2008 a 71,2 en 2010.
Reducir la accidentalidad a 1,05 eventos por cada millón de horas hombre trabajadas.	El índice de accidentalidad en 2010 fue de 0,94 eventos por cada millón de horas hombre trabajadas, excediendo la meta establecida.
Seguir fortaleciendo la cultura de seguridad en todos los centros de trabajo.	Se fortalecieron los comportamientos seguros a través del programa "7 hábitos para ser más seguros" y de la realización de actividades dentro del sistema SSAC que garantizan la cultura de seguridad en todos los centros de trabajo.
<b>Proveedores</b>	
Realizar un encuentro con los proveedores críticos de la Compañía para reforzar los procedimientos administrativos y de compras, reiterando todos los aspectos de seguridad, salud, ambiente y calidad.	Se hicieron capacitaciones con proveedores críticos de la Compañía, como transportadores, enfocadas en salud, seguridad y ambiente.
Continuar fortaleciendo la relación cliente-proveedor, buscando el mejoramiento continuo que beneficie a las dos partes y consolide alianzas estratégicas a mediano y largo plazo.	Se revisó y actualizó la política de compras para que incluyera estándares de sostenibilidad.



Reto propuesto 2009	Logros 2010
<b>Sociedad (Comunidad)</b>	
Fortalecer la cultura del voluntariado entre los colaboradores de la Organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se aumentó el número de voluntarios de la Organización.</li> <li>2. Hubo mayor divulgación del programa en las diferentes regionales y países.</li> <li>3. Se desarrollaron talleres con los voluntarios para sensibilizarlos y aumentar su motivación para participar en los programas de inversión social.</li> </ol>
Beneficiar a un mayor número de personas vulnerables de las comunidades aledañas a la operación de Terpel, sin perder la calidad de los proyectos.	Se aumentó la cobertura de los proyectos de voluntariado. Se pasó de 787 beneficiarios en 2009 a 1.146 en 2010.
Medir el impacto de la gestión realizada a través del Programa de Voluntariado CIS de la Organización.	Se redefinió el foco programático de la Fundación Terpel: orientándose a programas de calidad de educación con modelos integrales de gestión y desarrollo de competencias de matemáticas y de lenguaje.
Revisar el foco programático para la Fundación Terpel Colombia.	Se estableció un nuevo programa que da foco a la Fundación Terpel, cuyo objetivo es el fortalecimiento de la calidad educativa a través del desarrollo de competencias de matemáticas y de lenguaje.
<b>Gestión ambiental</b>	
Obtener el Sello Verde otorgado por el Icontec para el lubricante Celerity.	Se realizó la evaluación de los criterios a cumplir para obtener el sello verde durante 2011.
Fortalecer la cultura de SSAC orientada a la prevención del riesgo ambiental y a la continuidad del negocio para lograr un comportamiento consciente y consecuente (decir, hacer y liderar con el ejemplo) con prácticas estandarizadas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizaron actividades dentro del sistema SSAC, tales como la Semana ambiental, la Bitácora ambiental y los boletines de lecciones aprendidas.</li> <li>2. Se inició la implementación de "7 hábitos para ser más seguros".</li> </ol>
Hacer extensiva la estrategia de generación de cultura del Sistema SSAC en la operación en minas (clientes de la línea de negocio de Industria Fija), en las Estaciones de Servicio propias y en los aeropuertos donde opera Terpel.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entregó a un tercero la estrategia SSAC para la operación en minas.</li> <li>2. Se divulgó la cultura SSAC en EDS a través de la Escuela de isleros y la Escuela de administradores.</li> <li>3. En aeropuertos se hará extensiva una vez inicie la implementación de la Escuela de combustibles de aviación (ya se definieron módulos y contenidos).</li> </ol>
Canalizar todos los residuos reciclables de los diferentes centros de trabajo para provecho de entidades sin ánimo de lucro que benefician población vulnerable.	Se desarrolló el programa de reciclaje en los centros de trabajo de la Dirección General, Regional Sabana y Regional Centro.







# 3.

## GOBIERNO CORPORATIVO

Garantizar la ética, la transparencia y la autorregulación de la conducta es prioritario para Terpel. Por ello, la Organización se guía y actúa según altos estándares y prácticas de Gobierno Corporativo y de Buen Gobierno Corporativo, que aplican para todos los países.





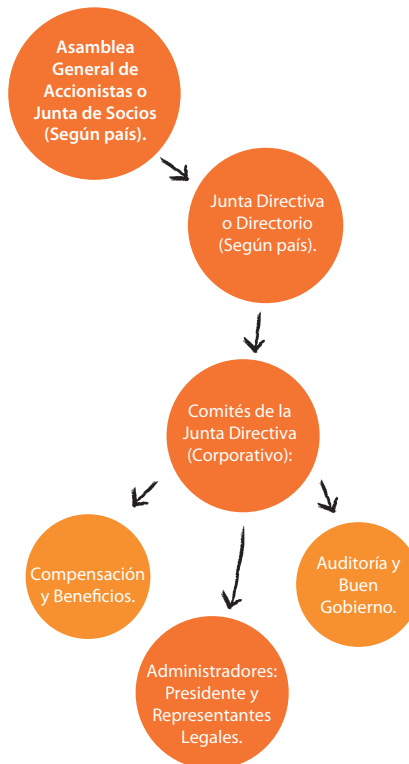
## Órganos de Gobierno

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

### Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de la Organización Terpel S. A., con sede en Colombia, es el principal órgano de decisión de la Compañía. Se reúne por lo menos una vez al año, de conformidad con lo establecido en la ley y cuenta con 295 accionistas.

**Los órganos de gobierno de la Organización Terpel, jerárquicamente son:**



### Junta Directiva

Es el máximo órgano de administración de la Organización Terpel.

#### Miembros Junta Directiva Corporativo

Los miembros de Junta Directiva de la Organización Terpel en Colombia ejercen como Junta Directiva del Corporativo, que proporciona los lineamientos para la administración de la Organización en todos los países donde tiene presencia.

#### Miembros principales:

- Lorenzo Gazmuri Schleyer
- Jorge Andueza Fouque
- Ramiro Méndez Urrutia
- Jaime Herrera Rodríguez
- José Oscar Jaramillo Botero
- Túlio Rabinovich Manevich
- Gustavo Antonio Ramírez Galindo



#### Miembros suplentes:

- Miguel Varas Montenegro
- José Tomás Guzmán Rencoret
- Juan Carlos Carrasco Baudrand
- Álvaro José Rodríguez Gómez
- Arturo Jaramillo
- Bernardo Dyner Rezonow
- Rodolfo Castillo García

Cada país en donde Terpel tiene operación cuenta con una Junta Directiva, cuyas principales funciones son planear y dirigir la política económica para el cumplimiento de los objetivos, dentro de los límites y metas propuestas por la Asamblea General de Accionistas.

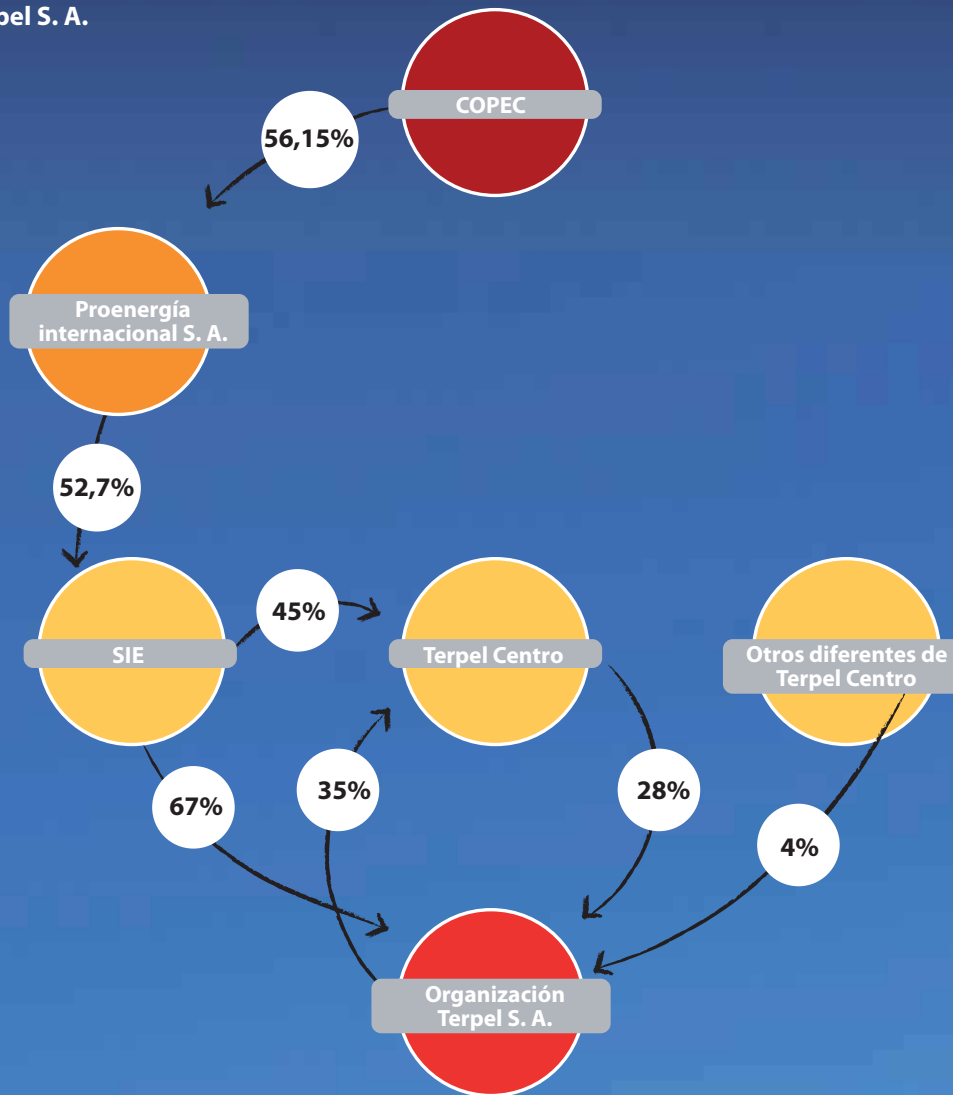
#### Junta Directiva comprometida con la gestión sostenible



Uno de los planes de acción para el fortalecimiento de la sostenibilidad de la Organización Terpel es la incorporación de criterios y aspectos socioambientales en la definición y gestión de la estrategia del negocio por parte de la Junta Directiva. Para tal fin:

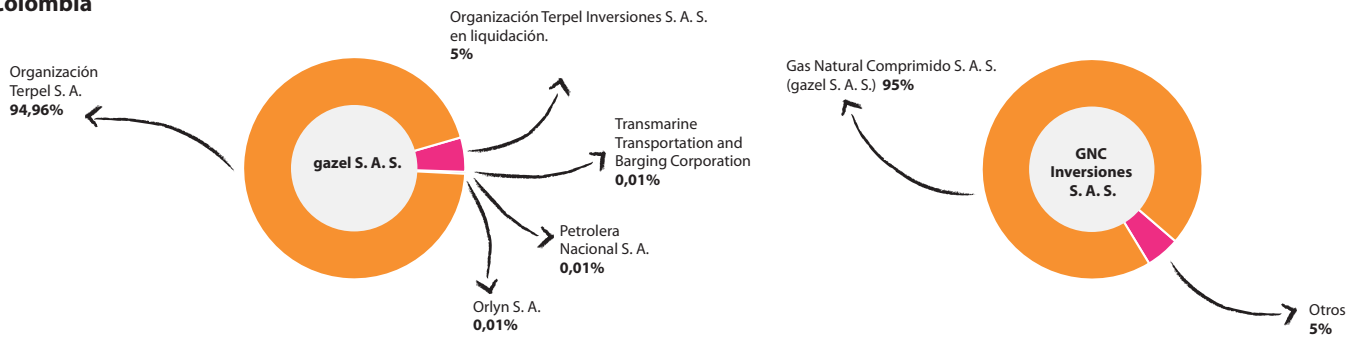
- Se fortaleció la autoevaluación de la Junta Directiva a través de la inclusión de aspectos relacionados con la sostenibilidad.
- Se definió un plan de generación de conocimiento en sostenibilidad dirigido a la Junta Directiva.
- Se incluyó el tema de Derechos Humanos como un criterio formal de sus decisiones, a través de la validación de su postura en la Compañía.
- Se aprobó la postura de Cambio Climático, que guía los diferentes planes de acción de la Organización encaminados a contribuir con esta problemática global.
- Las iniciativas derivadas de estos mecanismos se verán reflejadas en la gestión de los diferentes países en los cuales opera la Organización.

Organización Terpel S. A.

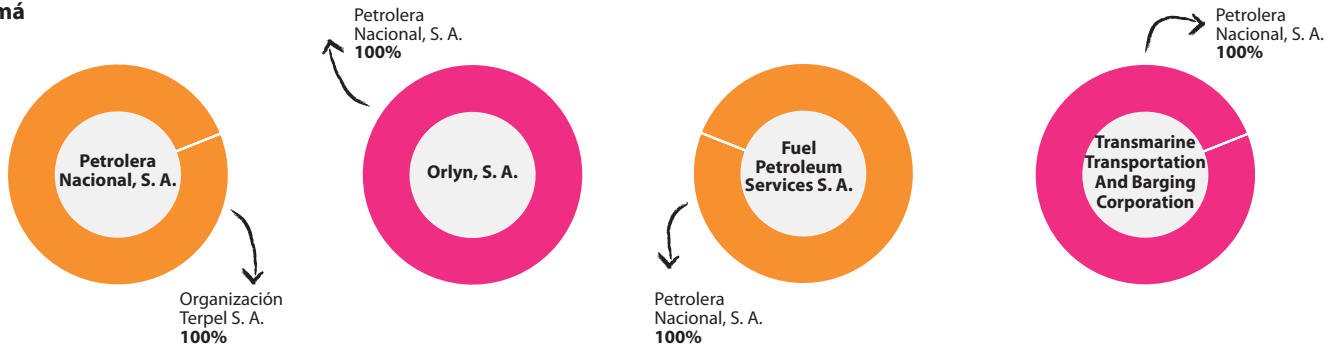


# TERPEL

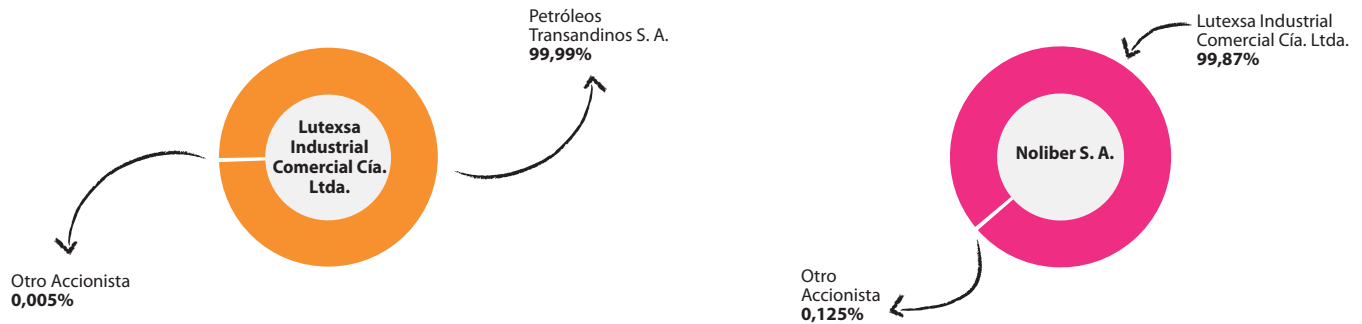
## Colombia



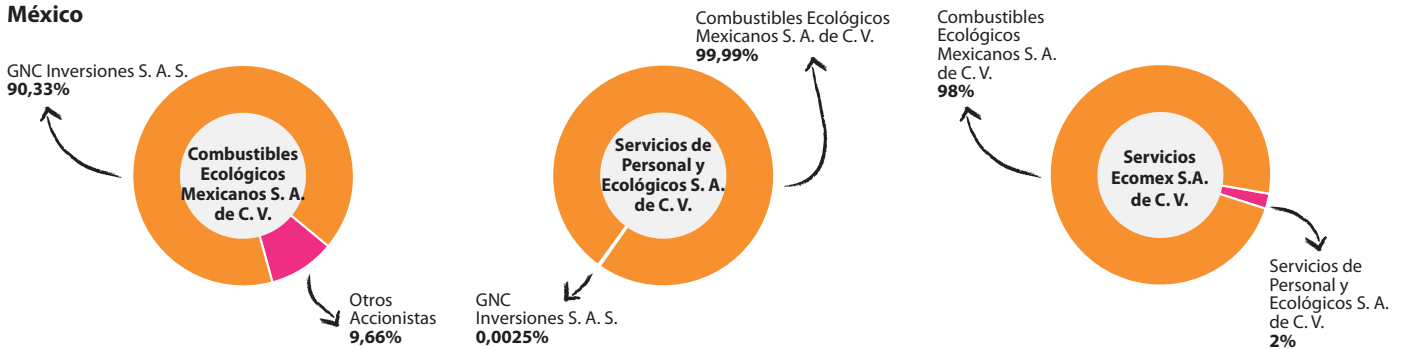
## Panamá



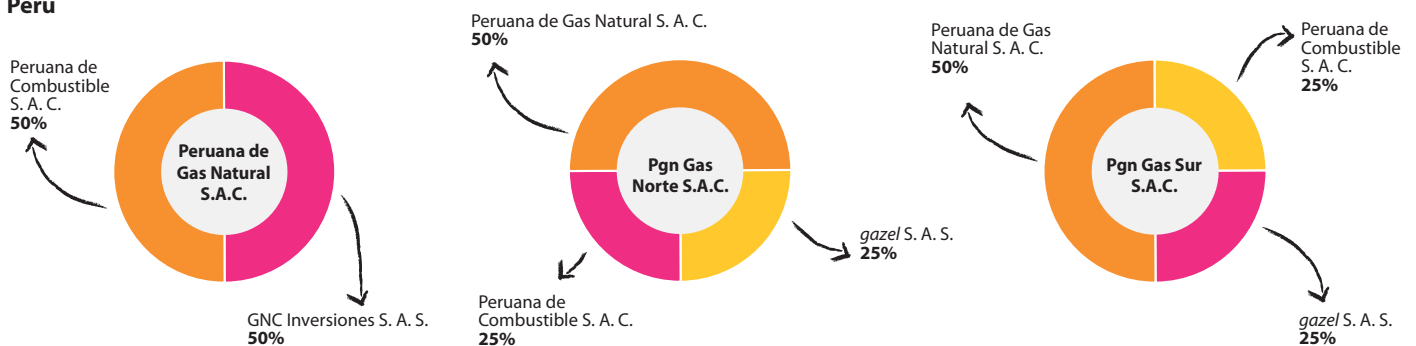
## Ecuador



## México



## Perú







## Buen Gobierno Corporativo

Herramienta a través de la cual la Organización Terpel en todos los países en los que opera, garantiza una inversión segura y salvaguarda los intereses de los públicos con los que interactúa de manera íntegra.

Se basa en la puesta en marcha de una serie de mecanismos que buscan la autorregulación de la conducta para, entre otros, asegurar:

- El cumplimiento de Buen Gobierno Corporativo.
- El cumplimiento del Código de Conducta.
- La transparencia en las transacciones con partes relacionadas.
- El manejo adecuado y mitigación de los conflictos de interés.
- La protección de la información confidencial de la Compañía.
- El cumplimiento de una política de ética y de prácticas anticorrupción (comunicación ética y transparente con funcionarios gubernamentales).
- La investigación, decisión de acciones y seguimiento en relación con casos reportados a través de las herramientas confidenciales destinadas para este fin.

- La prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo.
- El cumplimiento de la política antifraude.

### Código de Buen Gobierno Corporativo

- Fortalece la transparencia de la gestión y la adecuada garantía de los derechos de los accionistas en todos los países en donde opera la Organización Terpel.
- Contiene los principios que enmarcan la administración y el gobierno de la Organización.

### Código de Conducta

- Es la herramienta que da los lineamientos para la toma de decisiones éticas por parte de los colaboradores de la Compañía, basándose en la cultura corporativa y los principios orientadores de la misma.
- Se difunde en todos los países, a través de capacitaciones y de canales de divulgación con el fin de incentivar su

cumplimiento por parte de todos los colaboradores y partes interesadas de la Organización.

- Como parte de los lineamientos establecidos por el Código de Conducta, los colaboradores firman acuerdos de confidencialidad para proteger la información de la Organización y de forma voluntaria declaran sus conflictos de interés activos o pasivos.

### Comité Ejecutivo

Está conformado por el presidente, los vicepresidentes y el gerente de control organizacional de la Organización Terpel, define lineamientos estratégicos y hace seguimiento al cumplimiento de objetivos de la Compañía, en todos los países donde opera.

### Comité de Auditoría y Buen Gobierno Corporativo

- Asesora a las Juntas Directivas de los países en los que opera la Organización Terpel,



en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y control. En relación con esta función, este comité debe:

- Valorar los procesos de la Compañía relacionados con sus riesgos y el ambiente de control.
- Supervisar la presentación de información financiera.
- Evaluar los procesos de la Auditoría Interna, de los Revisores Fiscales y de los Auditores externos.
- Proporcionar un canal de comunicación entre la Junta Directiva, la Administración, los Revisores Fiscales y la Auditoría Interna.
- Monitorea el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo establecidos tanto por las autoridades competentes como por la Organización misma.
- Se reúne cuatro veces al año y está conformado por miembros de la Junta Directiva y por colaboradores de la Organización Terpel.

### Comité de Cumplimiento y Ética

Creado con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de políticas. Éste decide los lineamientos, curso de acción y toma de decisiones frente al manejo de las mismas.

Se reúne cada dos meses y analiza temas relacionados con:

- Conflictos de interés.
- Confidencialidad de la información.
- Comportamientos que puedan infringir el Código de Conducta.
- Transacciones con partes relacionadas.
- Asuntos de corrupción o fraude.
- Asuntos relacionados con comportamientos que afecten la ética de la Organización.
- Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Transparente intercomunicación con funcionarios gubernamentales.
- Canales de reporte confidencial.

### Oficial de Cumplimiento

- Es el responsable de velar por la implementación de procedimientos y controles necesarios, para que las políticas de Buen Gobierno Corporativo y Ética de la Compañía se ejecuten de manera adecuada.
- Desarrolla programas de capacitación y control en los temas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Lidera el Comité de Cumplimiento para la toma de decisiones que le corresponden, con el fin de lograr las mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo con nuestros grupos de interés.



### Línea de Reportes Confidenciales (LRC)

- Es una herramienta de reporte confidencial, administrada por un tercero, disponible vía telefónica o a través de la página Web [www.reportesconfidencialesterpel.com](http://www.reportesconfidencialesterpel.com). Funciona en todos los países donde la Organización Terpel tiene operaciones y está disponible para colaboradores, proveedores, clientes o cualquier otro grupo de interés.
- A través de estos canales, los grupos de interés de la Organización consultan o reportan eventos que puedan implicar la violación de normas de conducta, ética y respeto, que afecten de alguna forma a la Organización.
- Los asuntos que se reportan involucran consultas sobre:
  - Gestión Humana.
  - Responsabilidad ambiental y social (salud, seguridad y derechos humanos).
  - Finanzas y contabilidad.
  - Prácticas desleales.
  - Comportamientos que atenten contra el patrimonio de la Compañía.

*En 2010 se relanzó la LRC entre los colaboradores de todos los países y regionales en donde opera Terpel y se promovió su uso responsable.*

### Políticas e instructivos para fortalecer la ética y la transparencia

Debido a la naturaleza del negocio de Terpel y a las características de su operación, existen algunos asuntos que son más recurrentes o críticos, para los cuales se han establecido estrategias y mecanismos de prevención y resolución.

#### Instructivo para transacciones con partes relacionadas

Se aplica para la elaboración de contratos, ofertas o cualquier clase de convenio en los cuales Terpel sea partícipe y en los que el Administrador tenga alguna relación directa o indirecta con la transacción comercial.

#### Política de ética y anticorrupción

Incluye las directrices para el cumplimiento de prácticas de transparencia contable y anticorrupción, las cuales prohíben y castigan el ofrecimiento, pago u obsequio en dinero





## Gestión del riesgo

o cualquier artículo de valor de un colaborador de Terpel a un funcionario gubernamental con el propósito de obtener o retener negocios o lograr una ventaja incorrecta.

### Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

En 2010 se diseñó un plan de acción, producto de la revisión de la normatividad vigente relacionada con prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y del análisis de buenas prácticas. Este plan busca elaborar una política que una vez sea aprobada, se socializará entre todos los colaboradores de la Organización para su posterior implementación.

### Política antifraude

- Facilita la detección y prevención del fraude potencial, el desarrollo de los controles y la realización de las investigaciones que sean necesarias.
- Se extiende a clientes, proveedores y colaboradores de la Organización Terpel.

### Altos estándares de Buen Gobierno Corporativo

La Organización Terpel de manera voluntaria diligenció la Encuesta Código País de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo análisis permitió no sólo evaluar las acciones de Gobierno Corporativo de la Compañía, sino identificar oportunidades de mejora, logrando avanzar significativamente en la adopción de mejores prácticas frente a la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, revelación de información financiera y no financiera y solución de controversias.

Como todas las empresas de su tipo, la Organización Terpel es sensible a diversos factores de riesgo asociados al negocio. Por lo cual, desde distintas áreas, la Compañía cuenta con mecanismos de identificación, prevención y gestión de los riesgos más significativos.

### Riesgos críticos

En 2010 se revisaron los riesgos críticos detectados en 2009 en Colombia, Ecuador y Panamá, respecto a los siguientes frentes:

- Estratégicos.
- Comerciales y de operaciones.
- Legales y de cumplimiento.
- Financieros.





## Postura en Derechos Humanos

### Análisis de riesgos financieros

En 2010 se inició el proceso de validación y actualización del mapa de riesgos financieros que identificó la Compañía en 2007. Este documento contempla los 20 riesgos más significativos identificados para Colombia, que serán actualizados teniendo en cuenta los cambios que ha experimentado la Organización en estos años de operación.

### Riesgos en Salud, Seguridad y Ambiente

Desde 2008, la Organización Terpel cuenta con instructivos para la identificación y la evaluación de peligros y riesgos relacionados con salud, seguridad y ambiente, con el objetivo de desarrollar la operación de manera controlada.

Con base en estos instructivos, el personal de las EDS, las plantas y los aeropuertos en Colombia, Ecuador y Panamá administran y evalúan sus riesgos.

México y Perú entrarán también a operar basados en estos instructivos una vez ingresen al Sistema Integrado de Gestión y SSAC.

### Riesgos asociados a fraude y corrupción

A partir de 2010 se cuenta con un análisis de riesgos estratégicos por Vicepresidencia, que tiene como objetivo identificar riesgos relacionados con fraude y corrupción en las líneas de negocio en los países donde exista operación y que aplican para todos los países en donde opera la Organización Terpel.

Una buena gestión de Gobierno Corporativo requiere que las empresas hagan explícitas sus posturas de respeto y compromiso con los Derechos Humanos y fortalezcan sus prácticas para divulgarlas entre sus grupos de interés.

*“En Terpel respetamos y promovemos los Derechos Humanos en todas las actividades que llevamos a cabo, como una extensión de los valores de la Organización. Nuestros pilares son: el compromiso con los asuntos globales como ética y cambio climático; la neutralidad en los territorios donde nos encontramos; el respeto a la cultura y costumbres de los países y regiones donde tenemos operación e influencia, y el apoyo a los entes para la cooperación en temas de desarrollo sostenible y Derechos Humanos.”*



*Dentro de nuestras prácticas laborales, promovemos y respetamos la libertad de asociación, rechazamos absolutamente el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación, en especial en materia de empleo y ocupación. Tenemos cero tolerancia frente a prácticas abusivas, de acoso o castigo. Garantizamos pagos y beneficios acorde con la ley, así como el cumplimiento a las horas por jornada laboral. Promovemos la salud, la seguridad, higiene y el bienestar de nuestros colaboradores.*

*Exigimos a los proveedores los mínimos de Derechos Humanos que nos exigimos a nosotros mismos, así como los estándares éticos y ambientales mínimos que exige la Organización y no toleramos los incumplimientos al respecto.*

*Respetamos las comunidades aledañas a Terpel, así como sus especificidades y costumbres en nuestras zonas de influencia y en todos los países donde tenemos operación. Adicionalmente, promovemos los derechos culturales comunitarios a través de iniciativas sociales.*

*Tenemos una adecuada gestión de residuos y desechos. Promovemos el derecho a gozar de un ambiente sano y saludable”.*

## Retos corporativos 2011\*

- Seguir fomentando entre los colaboradores, clientes y proveedores la ética y transparencia a través de procesos de formación en Buen Gobierno Corporativo.
- Continuar el cumplimiento constante de las políticas y prácticas de Buen Gobierno Corporativo por parte de los colaboradores y grupos de interés.
- Realizar, con la participación de los colaboradores, la modificación de las políticas de Buen Gobierno Corporativo, con el objetivo de generar una mayor apropiación de las mismas.
- Poner en marcha el plan de acción para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo que contempla: debida diligencia en el conocimiento de clientes y proveedores, inclusión de cláusulas en los contratos y realización de acciones correctivas frente a irregularidades.

\*Aplican para todos los países donde opera la Organización.







# 5.

## CLIENTES

3

“En Terpel seguimos demostrando nuestro compromiso por generarle valor a nuestros clientes, involucrando en nuestras propuestas el concepto de sostenibilidad en un entorno social y ambientalmente sano. Con programas como Tesos, Fuerza T, EDS Eficaz, Excelencia Comercial y programas de formación, contribuimos con el crecimiento profesional y personal de quienes nos acompañan en el camino de ser una compañía con un servicio diferenciador, que supere las expectativas de nuestros clientes”.

**Sylvia Escovar Gómez,**

Vicepresidente de Estaciones de Servicio, Negocios Complementarios y Lubricantes

“En 2010 continuamos trabajando en la búsqueda de la excelencia para satisfacer las necesidades de nuestros clientes de Industria, Movilidad Corporativa, Aviación y Marinos, cumpliendo con los más altos estándares sociales y ambientales.

Somos la primera Compañía mayorista en la región en obtener la certificación trinorma (ISO9001, ISO14001, OHSAS18001) en calidad, medio ambiente y seguridad para la comercialización, operación y suministro de combustible de Aviación, con alcance a todos los aeropuertos donde opera Terpel.

Los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a nuestros clientes de todos los segmentos, arrojaron como resultado, una alta calificación en la gestión de los procesos, y nos permitieron identificar oportunidades de mejora propias de la dinámica del mercado”.

**Juan Pablo Giraldo Bejarano,**

Vicepresidente de Aviación, Industria y Marinos

“El trabajo en red, los beneficios para los consumidores de Gas Natural Vehicular y los aportes a la calidad de aire por uso de este combustible, nos destacan como una Compañía comprometida con la sociedad y el ambiente.

En 2010 materializamos la integración de la línea de Gas Natural Vehicular a la Organización Terpel, mediante la cual se alinearon procesos para consolidar una cultura con sello único.

Trabajamos en conjunto con todos los agentes de la cadena para disminuir el valor de las conversiones y destinamos importantes recursos hacia la creación de un plan de financiación.

Desarrollamos la estrategia de reposicionamiento del GNV como la mejor alternativa para movilizar el transporte urbano de carga y pasajeros”.

**Fabián Gómez Herazo**

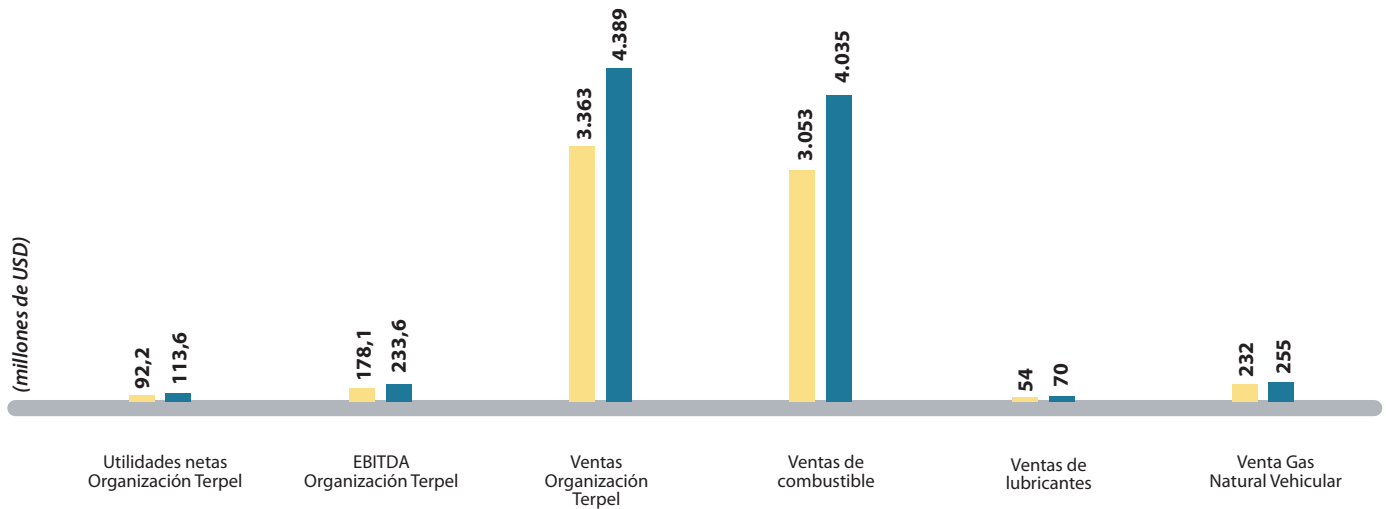
Vicepresidente de Gas Natural Vehicular

# Principales resultados económicos

## Resultados económicos consolidados

(las cifras incluyen Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú)

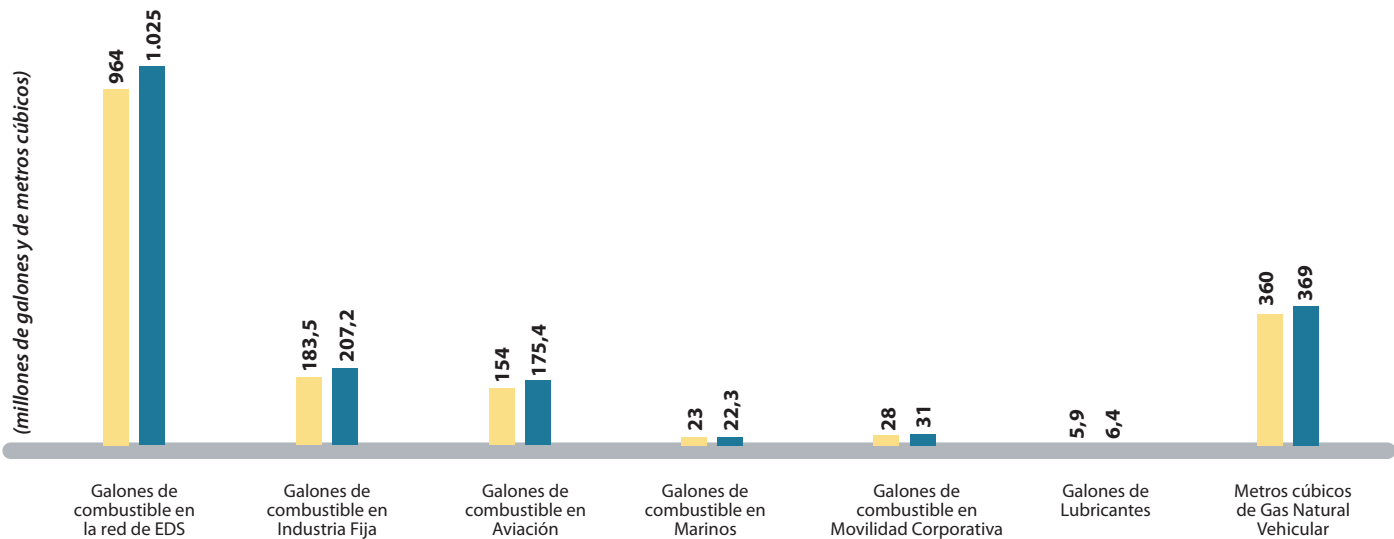
■ 2009 ■ 2010



## Volúmenes de ventas consolidados

Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú

■ 2009 ■ 2010







## Estaciones de Servicio (EDS) de combustible líquido

Esta línea de negocio trabajó decididamente durante 2010 en el mejoramiento del servicio y en ofrecer valor agregado, tanto para sus clientes directos (EDS propias y de terceros) como para los consumidores finales; confirmando que las EDS de Terpel son una invitación a hacer una pausa en el trayecto de los conductores, para apartarse por un tiempo del acelerado ritmo de la sociedad actual y aprovechen **“Lo bueno de parar”**.

### Colombia

Con 137 EDS propias y 1.536 EDS de terceros, las ventas de combustible de la Organización Terpel en Colombia a través de esta línea de negocio fueron de 836 millones de galones durante 2010, presentando un crecimiento del 5,75%, frente al 1,5% del mercado.

### Campaña de consumo responsable de alcohol

Terpel apoyó la campaña “Cuando tomes no manejes”<sup>5</sup>, durante la temporada de vacaciones de fin de año para invitar a los conductores al consumo responsable de alcohol.

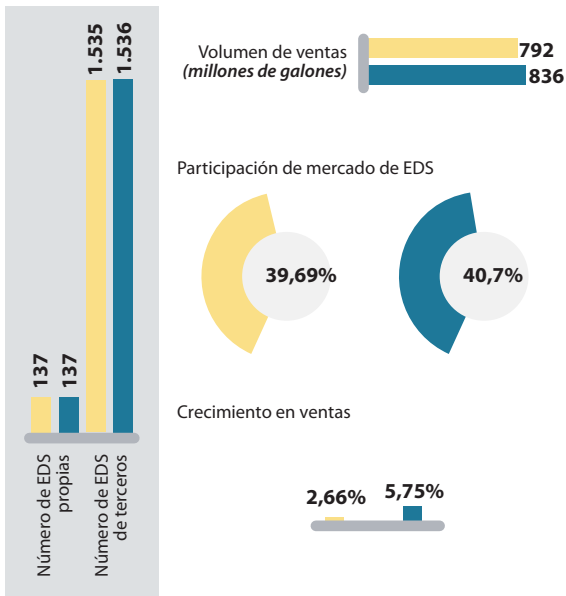
La primera etapa de esta campaña consistió en entregar la información básica a los isleros de las EDS propias de Bogotá D. C., sobre el significado del consumo responsable de alcohol y la importancia de promoverlo. En la segunda etapa, los isleros transmitieron el mensaje a los conductores clientes de las EDS.

5. Campaña diseñada por una empresa productora y distribuidora de bebidas alcohólicas.

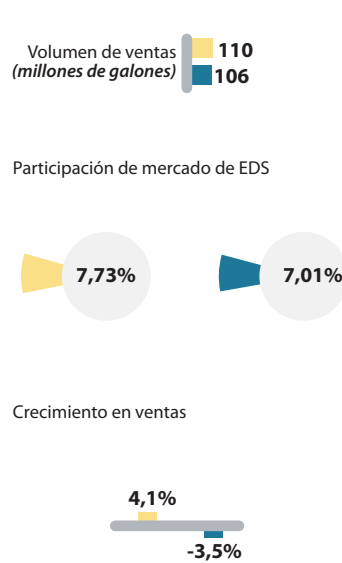
## Principales cifras EDS

■ 2009 ■ 2010

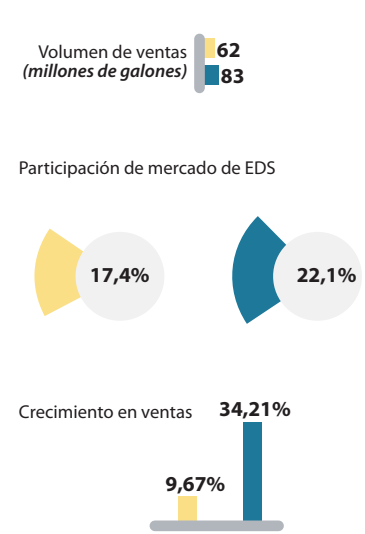
### Colombia



### Ecuador



### Panamá



## Ecuador

### Campaña de inteligencia vial

La Organización Terpel participa desde diciembre de 2010 en la iniciativa de Inteligencia Vial del Fondo de Prevención Vial por medio de sus EDS, promoviendo el cumplimiento de normas de tránsito por parte de los conductores para reducir la accidentalidad vial en Colombia.

Esta campaña se lleva a cabo en 35 EDS de Armenia (Quindío), Bogotá D. C., Chía (Cundinamarca), Bucaramanga (Santander), Cartagena (Bolívar), Floridablanca (Santander), Ibagué (Tolima), Popayán (Cauca) y Santa Marta (Magdalena).

### Campaña Cruz Roja Colombiana

Durante el mes de mayo, para apoyar la labor realizada por la Cruz Roja Colombiana se adelantó en la red de EDS propias y afiliadas de Terpel, una actividad mediante la cual, la Organización aportó recursos financieros a la labor social de esta entidad.

El equipo de EDS en Ecuador alcanzó un cumplimiento del 95% sobre lo presupuestado en ventas para esta línea de negocio, con un volumen de 106 millones de galones de combustible.

En 2010 finalizó la negociación del total de EDS para que hoy, se pueda mostrar en las 58 EDS de la red la marca e imagen de Terpel. Con ello, será posible continuar fortaleciendo el posicionamiento de la organización en el mercado ecuatoriano.

### En Terpel la exactitud es un hecho

Terpel en Ecuador lanzó en sus EDS, la campaña "En Terpel la exactitud es un hecho".

Esta campaña informa de manera oportuna y clara, al consumidor final, la cantidad y la calidad del producto recibido al momento de abastecer combustible a su vehículo. Esta iniciativa busca generar confiabilidad entre los usuarios hacia la marca y cumplir con la promesa de buen servicio, calidad y exactitud en medida y en precio.

## Panamá

El equipo de estaciones de EDS en Panamá tuvo un volumen de ventas de 83 millones de galones de combustible, con respecto a 62 millones que se vendieron en 2009. Este logro se alcanzó gracias a la calidad, oportunidad y seguridad en los suministros de combustible y al fortalecimiento de las relaciones con los clientes, quienes son vistos como amigos y socios con los cuales se tejen alianzas de mutuo beneficio.

La participación de Terpel en esta línea de negocio aumentó, alcanzando el 22,10% del mercado en Panamá con un total de 63 EDS en todo el país.

### Escuela de vendedores de pista

Es un programa integral de formación que promueve temas relacionados con valores y que apoya el crecimiento personal de los "pisteros" o Isleros de la red de EDS.

En 2010 se formaron 360 vendedores en esta Escuela, con una inversión económica de 125.766 dólares.





## Acompañamiento a las EDS para su crecimiento sostenible

✓ Terpel cuenta con programas dirigidos a sus asesores comerciales, al personal de islas y a administradores de EDS para elevar los estándares de cumplimiento del servicio en esta línea de negocio y para apoyar el desarrollo profesional y personal de estos actores fundamentales para la Organización.

### Fuerza T

Se está llevando a cabo en más de 274 EDS en Colombia y Ecuador.

Este programa, dirigido a los administradores de EDS Terpel y a su equipo de trabajo en islas, busca mejorar la calidad del servicio prestado en las EDS a través de la motivación de la totalidad del personal de la estación. Está soportada bajo la creencia: la suma de esfuerzos y la reunión de personas con diversas aptitudes, hace posible lograr un mismo objetivo: ser los mejores en lo que se propongan.

### Escuela de Isleros

Brinda formación integral en las EDS de Terpel en Colombia, Ecuador y Panamá, con el propósito de elevar el nivel de servicio al cliente, y de propiciar orgullo y motivación en los Isleros.

### Escuela de Administradores

Es vital que los administradores de las EDS se conviertan en líderes de valores positivos para transmitirle a su equipo

comportamientos éticos y responsables hacia sus clientes y el entorno. La Escuela de Administradores contempla una formación integral de tal forma que el servicio en todas las EDS de Terpel cumpla con altos estándares de calidad y responsabilidad.

### Excelencia Comercial

Este programa, se inició en Colombia desde 2009 para ofrecer un servicio diferenciador, y en 2010 se extendió a las operaciones en Ecuador y Panamá. Excelencia Comercial está dirigido al equipo comercial de la Compañía y busca alinear los procesos comerciales, con los objetivos estratégicos.



## Gas Natural Vehicular (GNV)

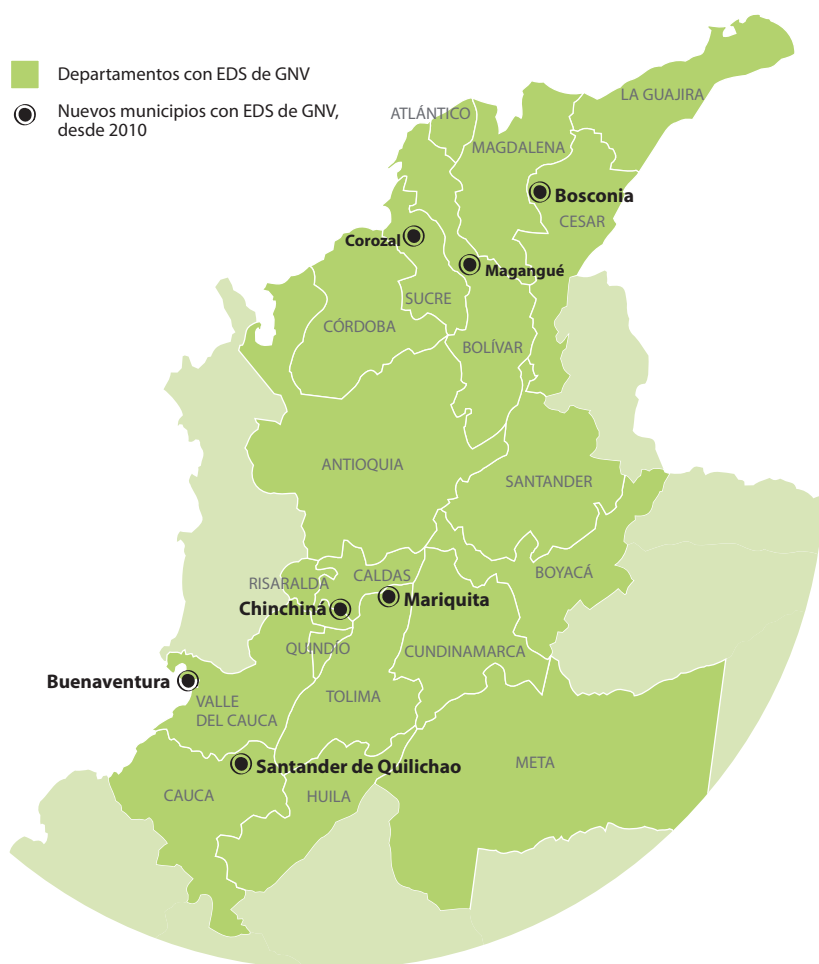
*gazel*, empresa constituida en Colombia desde 1999, se integró en 2009 como línea de negocio GNV a la Organización Terpel. Esto ha implicado la alineación de procesos, políticas y plataformas tecnológicas para lograr sinergias y consolidar una cultura con sello único.

### Colombia

Esta línea de negocios tiene una amplia cobertura en Colombia a través de sus EDS *gazel*.

- Los principales clientes de este negocio pertenecen a los sectores del transporte público, particular y flotas empresariales.
- La mayoría de usuarios de GNV dependen de su vehículo como única fuente de ingresos (por ejemplo, taxis).
- Hay consumidores para quienes su vehículo es una herramienta complementaria importante para su trabajo.

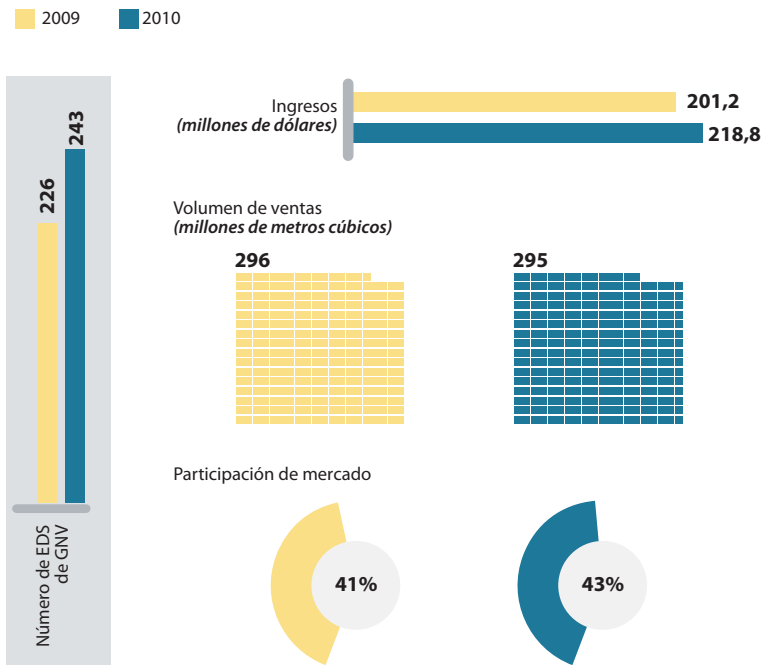
La participación de mercado de GNV por volumen fue del 43% y por número de EDS del 41%. Actualmente la







### Principales cifras GNV Colombia



Organización Terpel cuenta con 243 EDS de la marca *gazel*, siendo en Colombia la red más grande de estaciones de servicio de gas natural vehicular.

#### Estación de Servicio Gas Virtual:

A través de este novedoso método denominado Estación de Servicio Gas Virtual, se lleva combustible a municipios que no cuentan con red de gas instalada, por razones de costo, distancia o tamaño de mercado. Esta tecnología consiste en transportar el gas, desde una estación compresora hasta una estación receptora.

Gracias a este sistema, actualmente hay estaciones de servicio de *gazel* en los municipios de: Buenaventura (Valle del Cauca), Santander de Quilichao (Cauca) y Bosconia (Cesar).

#### Conversión de vehículos a gas natural vehicular

Se creó un plan de financiación de conversiones, que permitió facilitar el acceso a la tecnología a un número importante de consumidores, quienes

logran ahorros mensuales significativos. El plan incluyó beneficios adicionales como los servicios complementarios en las EDS.

Durante 2010 se revirtió la tendencia de las conversiones en los últimos años, a través de la implementación de:

- Estrategias por parte de la cadena de agentes de GNV en todo el país para disminuir el valor de las conversiones.
- Programa de financiación de conversiones.
- La ampliación de la oferta de vehículos 0 km a GNV con garantía de fábrica.

Las acciones mencionadas fueron definitivas para revitalizar aproximadamente 60 talleres de conversión que estaban en situación financiera crítica, logrando su estabilidad económica y su permanencia en el mercado.

#### Programa de incentivos Carrera de gazelas

Creado para el equipo de trabajo de las EDS *gazel*. Los administradores, despachadores y franquiciados hacen

parte de un programa de incentivos a partir de la evaluación de su compromiso.

#### Reposicionamiento del Gas Natural Vehicular

Durante 2010 la Organización Terpel lideró diversas estrategias con el objetivo de posicionar el GNV como la mejor alternativa para movilizar el transporte urbano de carga y pasajeros.

### Perú

Esta línea de negocio que opera a través de la marca *pgn* Peruana de Gas Natural cerró 2010 con 26 EDS en funcionamiento, incluidas las dos que atienden la flota de buses del transporte masivo de Lima.

Los ingresos en Perú ascendieron a los 29 millones de dólares.





Principales cifras <i>pgn</i> Peruana de Gas Natural	2010
Número de EDS de GNV	<b>26</b>
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	<b>62,1</b>
Participación de mercado (EDS)	<b>20%</b>
Participación de mercado (volumen)	<b>23%</b>

El número de conversiones de vehículos cero kilómetros se incrementó. Los concesionarios de vehículos han visto una oportunidad para la renovación del parque automotor de taxis, razón por la cual ofrecen planes de financiamiento y mantienen las garantías.

Gracias al subsidio del Gobierno, actualmente las estaciones de servicio de GNV, incluidas las de *pgn* tienen el mejor precio de Suramérica. Sin embargo, este subsidio está contemplado hasta octubre de 2012. En este sentido, la Compañía viene participando activamente en sesiones mensuales con el Gobierno y con el sector para promover acciones que conlleven a crecer de manera sostenible y ordenada.

### Club *pgn*

Programa de beneficios para clientes de EDS, orientado a satisfacer sus necesidades, ofreciéndoles diversos beneficios de cobertura.

### Mundial *pgn*

En el marco del Mundial de Fútbol 2010 y para fortalecer la calidad del servicio, se creó un programa de incentivos dirigido a despachadores y administradores de las EDS.

Con ésta iniciativa se garantizó que se elevaran los niveles de satisfacción al 82% y disminuyeran los índices de rotación de personal del 12 al 6%.

## México

La línea GNV cuenta con cuatro EDS *gazel* ubicadas en la zona metropolitana del Valle de México. La Organización Terpel es pionera en la venta de GNV, pues lidera la introducción de este producto en México, con un potencial de mercado de 30 millones de vehículos.

Los clientes actuales pertenecen en su mayoría al sector del transporte público, al empresarial y al Gobierno.

En México se generaron ingresos en 2010 por 6,2 millones de dólares y un volumen de ventas totales de 12,1 millones de metros cúbicos. La Organización Terpel a través de la marca *gazel* es la única en el negocio de GNV en la Ciudad de México.

Principales cifras GNV México	2010
Número de EDS de GNV	<b>4</b>
Volumen de ventas (millones de metros cúbicos)	<b>12,1</b>
Participación de mercado	<b>96%</b>

La operación de México ha hecho un gran esfuerzo respecto a la gestión ante las Autoridades Federales para promover políticas públicas que incluyan al GNV dentro de las opciones de corto, mediano y largo plazo como combustible viable para este país. En este contexto, la reciente política federal tiene una decidida tendencia hacia la liberación gradual de los combustibles.



## Principales cifras Lubricantes Colombia

■ 2009 ■ 2010

Volumen de ventas  
(millones de galones)



## Lubricantes

La fábrica de lubricantes de la Organización Terpel cuenta con uno de los mejores laboratorios de Latinoamérica. Está ubicada en la zona industrial de Chimitá, en el departamento de Santander (Colombia), en donde con estándares internacionales produce sus aceites lubricantes que son comercializados en Colombia, Ecuador y Panamá.

## Colombia

A través de la metodología de distribución controlada, enfocada en el fortalecimiento de los distribuidores exclusivos, se avanzó significativamente en proveerles valores agregados para garantizar cada vez mejores resultados para estos aliados del negocio de lubricantes.

### Tesos

*“En lo laboral, es muy importante darle tranquilidad a mi cliente que el producto que se aplica a su motor es confiable y gracias a Tesos he aprendido a controlar que el aceite que estoy vendiendo es totalmente seguro.*

*En lo personal, he recibido muchos beneficios que motivan a seguir recomendando la marca”.*

Margarita María Vélez,  
Centro de Lubricación Lubrimilenium  
(Itagüí, Antioquia)

*“Tesos es lo más teso que he vivido en mis 18 años como facilitador. Entrar a un salón donde hay más de 100 personas a las 7 de la noche, después de un día de arduo y rutinario trabajo y lograr que vibren a través del conocimiento, es una experiencia maravillosa que le hace pensar a uno que los colombianos somos una personas maravillosas y que solo hace falta que existan programas como el caso de Tesos, para que ellos den lo mejor de su mente y de su energía”.*

Guillermo Sandino Peña, Capacitador

Esta estrategia que está dirigida a isleros, lubricadores, mecánicos y almacenistas, ha evolucionado para convertirse en una estrategia integral de reconocimiento de Terpel a estos importantes aliados del negocio.

Este programa cuenta con:

- Talleres y charlas de formación divididas en tres ciclos:
  - Desarrollo personal
  - Servicio al cliente
  - Proyecto de vida
- Incentivos económicos y actividades de bienestar.

En 2010 finalizó el primer ciclo de capacitación, que se venía trabajando desde el segundo semestre de 2009, el cual constó de tres fases y dejó como resultado 2.091 personas capacitadas. Del total de personas capacitadas, 166 asistieron a las tres fases de capacitación.



### Plan de asesoría para distribuidores de lubricantes

En Bogotá, D. C., Cali (Valle del Cauca) y Medellín (Antioquia), se llevó a cabo un programa de asesoría financiera a un grupo de distribuidores.

Con base en los resultados se analizará la viabilidad de este proyecto y la metodología a seguir para beneficiar otros centros de lubricación en Colombia, Ecuador y Panamá en 2011.

### Panamá

Se atienden más de 400 puntos de venta, principalmente en cadenas de talleres automotores del país, almacenes de repuestos y supermercados. 2010 se caracterizó por un significativo crecimiento del 22% que demostró la confianza del mercado en la calidad y servicio del producto, reflejado especialmente en nuevos negocios con el sector público y con los talleres de concesionarios Panamá.

Como parte del proceso de consolidación, se resaltan las capacitaciones a distribuidores de lubricantes con el fin de dar a conocer las ventajas del producto y los altos estándares de calidad con que se fabrican.

Principales cifras Lubricantes Panamá <sup>6</sup>	2009	2010
Volumen de ventas (galones)	<b>396.410</b>	<b>484.588</b>

### Ecuador

En 2010, esta línea de negocio aumentó su volumen de ventas en un 33%, al pasar de 142.618 galones de lubricantes vendidos en 2009, a 190.181 galones en 2010. Gracias al compromiso de los socios estratégicos en las ciudades de Guayaquil y Quito que ven recompensados sus esfuerzos al evidenciar la receptividad del mercado ecuatoriano a los altos estándares de calidad de los productos Terpel.

Principales cifras Lubricantes Ecuador <sup>7</sup>	2009	2010
Volumen de ventas (galones)	<b>142.618</b>	<b>190.181</b>

6. La participación del mercado de lubricantes en Panamá no es un indicador disponible.

7. La participación del mercado de lubricantes en Ecuador no es un indicador disponible.



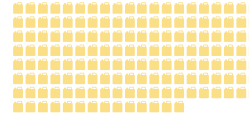


## Principales cifras Aviación Colombia

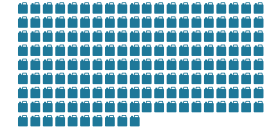
■ 2009 ■ 2010

Volumen de venta  
(millones de galones)

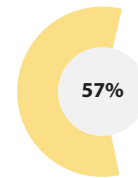
154



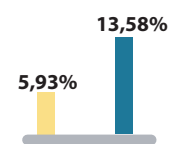
175,4



Participación de mercado



Crecimiento en ventas



## Aviación

Terpel ha consolidado su posición en el mercado siendo líder por cuatro años consecutivos en el sector de combustible de aviación en Colombia.

Comercializa combustibles tipo JET A1 y Avgas en 20 aeropuertos de Colombia, en los segmentos de aviación comercial de pasajeros y carga, aviación militar y aviación general.

### Certificación integral

Uno de los logros más relevantes para la Organización Terpel en 2010 fue la obtención de la certificación integral (trinorma) en calidad (ISO 9001), seguridad (18001 OSHAS) y medio ambiente (ISO 14001) para la comercialización, operación y suministro de combustible de aviación con alcance a todos los aeropuertos donde opera Terpel en Colombia.

### Escuela de combustibles de Aviación

Gracias a esta Escuela se formaron 279 personas de los equipos de los clientes en 2010. Asimismo, se reestructuró, amplió y fortaleció el contenido de la Escuela. La nueva propuesta se comenzará a implementar en 2011.

### Sistema de información para planificar el abastecimiento de aeronave

La Organización Terpel implementó un sistema interconectado con las operaciones de las aerolíneas en el aeropuerto El Dorado de Bogotá. Esta herramienta es pionera en América Latina y con ella se ha logrado consolidar la información que permite la automatización de la operación de abastecimiento de combustible de las aeronaves, optimizando el uso de los recursos, reduciendo el tiempo de respuesta y minimizando los errores.

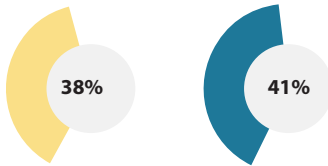
## Principales cifras Industria Fija

2009 2010

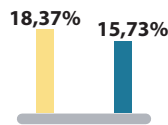
### Colombia



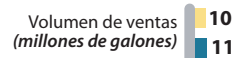
### Participación de mercado



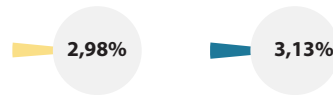
### Crecimiento en ventas



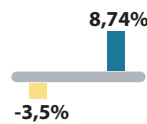
### Ecuador



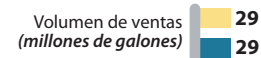
### Participación de mercado



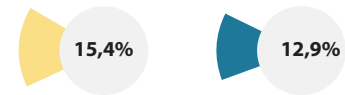
### Crecimiento en ventas



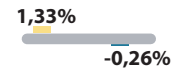
### Panamá



### Participación de mercado



### Crecimiento en ventas



54



## Industria Fija

Terpel suministra combustibles y lubricantes a los clientes de diferentes sectores industriales que requieren abastecimientos para sus operaciones en Colombia, Ecuador, Panamá y Chile<sup>8</sup>.

Industria Fija garantiza que los procesos logísticos de manejo y entrega de combustibles se realicen de manera segura, eficiente, con calidad y respeto al medio ambiente y los colaboradores. Ofrece asesoría integral en aspectos técnicos y ambientales y provee un acompañamiento comercial cercano que permite contribuir al crecimiento rentable de los clientes y de la Organización.

### Colombia

El negocio de Industria durante 2010 amplió su participación en más de 2% y logró un crecimiento en ventas de 15,73% con respecto a 2009.

Estos buenos resultados se deben principalmente a la implementación de la propuesta de valor para esta línea de negocio y al fortalecimiento de la estrategia comercial.

### Inversión en infraestructura

La Organización Terpel en Colombia, realizó una inversión cercana a los 3 millones de dólares en infraestructura de almacenamiento y suministro de producto a clientes de los segmentos de minería, petróleo, transporte y construcción de obras civiles, principalmente.

### Escuela de Industria

Se diseñó el primer módulo de la Escuela de Industria, programa dirigido a los clientes de los segmentos foco del negocio de Industria (petróleo, minería, constructores, ingenios, transporte, entidades oficiales y comercializadores industriales). El objetivo es transferir los

conocimientos de la Organización Terpel y divulgar sus mejores prácticas en el manejo de combustibles, y contar así con una operación segura y ambientalmente sostenible en esta línea de negocio.

### Ecuador

En 2010 se logró ampliar el portafolio de clientes principalmente en los sectores de construcción y agroindustria.

Uno de los principales logros fue la consolidación de los procesos técnicos y ambientales en la Organización, lo que permitió brindar un mayor soporte y acompañamiento a las industrias.

### Panamá

Terpel Panamá atiende a diversas empresas de las industrias: pesquera, agrícola, de generación eléctrica, de transporte y de construcción, suministrándoles combustible diésel para sus operaciones.

8. Industria Fija es una línea de negocio que opera en Chile, sin embargo este reporte de sostenibilidad no incluye la gestión de este país (Ver Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010, página 6).



## Principales cifras Marinos

■ 2009 ■ 2010

### Colombia

Volumen de ventas  
(millones de galones)



Participación de mercado

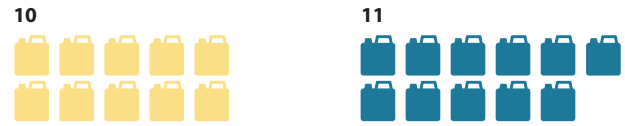


Crecimiento en ventas

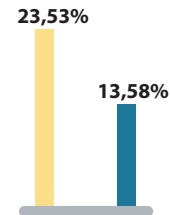


### Panamá

Volumen de ventas  
(millones de galones)



Crecimiento en ventas



## Marinos

La Organización Terpel participa en el negocio desde principios del año 2000. Atiende clientes del segmento pesquero en Colombia y Panamá y suministra combustible a barcos cargueros y barcazas en los puertos de estos dos países.

Durante 2010 Terpel profundizó su conocimiento en este mercado al identificar las expectativas de los clientes y validando su interés sobre temas como red de puertos, características de los productos y cumplimiento de estándares globales.

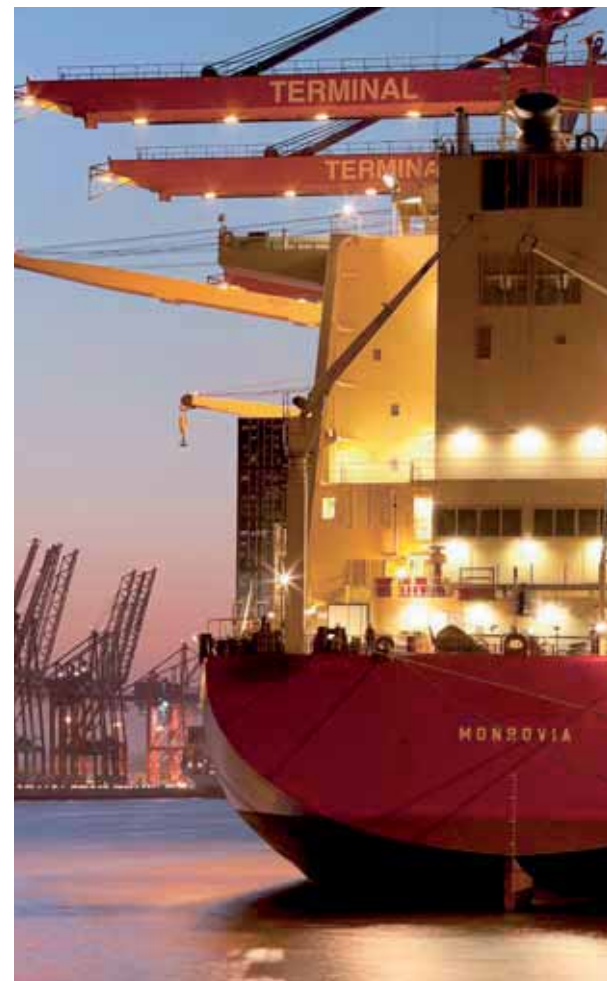
### Colombia

En Colombia esta línea opera en los puertos de Santa Marta (Magdalena), Barranquilla (Atlántico) y Cartagena (Bolívar). En 2010 obtuvo un volumen de ventas de 11 millones de galones de combustible.

### Panamá

La Organización Terpel entrega combustible en Cristóbal, Balboa, Vacamonte y en el Canal de Panamá (sector Atlántico y Pacífico).

En 2010 esta línea de negocio tuvo un crecimiento en ventas de 13,58%.



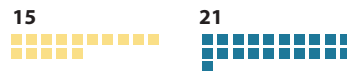
## Principales cifras Movilidad Corporativa Colombia

■ 2009 ■ 2010

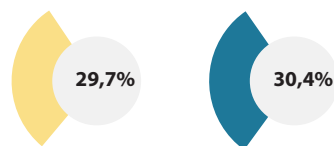
Volumen de venta de combustible líquido  
(millones de galones)



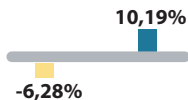
Volumen de venta de Gas Natural Vehicular  
(millones de metros cúbicos)



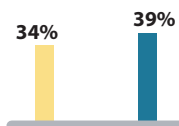
Porcentaje de participación de mercado de Movilidad Corporativa



Porcentaje de crecimiento en ventas combustible líquido



Porcentaje de crecimiento en ventas Gas Natural Vehicular



## Movilidad Corporativa

Esta línea de negocio que opera actualmente en Colombia, ofrece un servicio diseñado para empresas con flota de transporte de carga y pasajeros. Pone a disposición una amplia red de EDS, acorde con las necesidades y herramientas tecnológicas, como el Sistema Satélite que controla de forma segura y eficiente el consumo de combustible.

Esta línea de negocio implementó un modelo de valoración de beneficios, relacionado con las acciones de red interconectada, el suministro de combustibles descentralizados y la facturación centralizada.

De igual manera, durante 2010 se hizo extensivo el programa de Movilidad Corporativa a nuevos segmentos que incluyen flotas de reparto, cuentas corporativas, flota afiliada y gremios.

### Sistema Satélite

Herramienta que agiliza la gestión administrativa de las EDS y ofrece a sus clientes la posibilidad de tener un mayor control de sus consumos de combustible.

En 2010 se realizó el despliegue y montaje del Sistema Satélite en 97 de las 137 EDS que conforman la Red de Movilidad Corporativa.

### Diplomado en Herramientas de Conducción

Con el ánimo de beneficiar a conductores de las flotas de transporte, se promovió en conjunto con empresas del sector la graduación de 100 conductores en el Diplomado en Herramientas de Conducción, con la acreditación de la Universidad Manuela Beltrán.

### Portafolio integrado

El proceso de integración entre las líneas Gas Natural Vehicular y Movilidad Corporativa permitió la unificación de los procesos, la revisión de la estrategia del negocio y la definición de una estructura de equipo, con el objetivo de ofrecer a los clientes de Movilidad Corporativa, un modelo de portafolio integrado de combustibles líquidos, gas natural vehicular y lubricantes.



## Negocios Complementarios

Terpel ofrece a través de sus EDS propias y afiliadas, productos y servicios complementarios al negocio de combustible. Con ello, el consumidor final de la red de estaciones podrá encontrar servicios que complementarán sus requerimientos de combustible para el vehículo. Dentro de la gama de servicios se encuentran, entre otros, centros de lubricación, lavado de autos, tiendas de conveniencia, venta de productos en islas, venta de seguros de accidentes de tránsito y máquinas expendedoras de alimentos.

Uno de los negocios de mayor relevancia de esta línea en 2010 fueron las tiendas de conveniencia. Con el nombre Va & Ven, las nuevas tiendas de Terpel, que ofrecen una experiencia única a los clientes de las EDS que buscan recargarse de energía en el camino antes de llegar a su destino final.

Las tiendas Va & Ven con este nuevo concepto se encuentran en Ecuador (cinco), en Panamá (dos) y en Colombia (una).

## Responsabilidad en el servicio

La Organización Terpel mantiene su compromiso de prestar el mejor servicio a sus clientes, con la mayor seguridad, puntualidad y confiabilidad.

### Encuesta de satisfacción de clientes

Terpel realiza estudios de satisfacción con clientes de sus líneas de negocio en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.

#### Colombia, Panamá y Ecuador

Colombia, Panamá y Ecuador realizaron en 2010 un estudio de satisfacción, empleando la misma metodología para medir la satisfacción de los clientes de las diferentes líneas de negocio en estos países. El estudio se aplicó a través de encuestas telefónicas a clientes que están al frente de las operaciones o de las negociaciones y evalúa asuntos relacionados con gestión comercial, entrega, administración, mercadeo y producto (sólo en lubricantes). Los resultados de describen a continuación, calificación sobre diez:

### Colombia

Línea de negocio	2009	2010*
EDS	<b>8,2</b> (EDS propias y afiliadas)	<b>8,2</b> (EDS afiliadas)
Lubricantes	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>
Industria Fija	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>
Movilidad Corporativa	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>
Aviación	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>
Marinos	<b>N.A.*</b>	<b>8,4</b>

\*En 2010 cambió la metodología de selección de la muestra de los clientes encuestados, por esta razón la calificación de la línea de negocio de Marinos de 2009 no es comparable con la de 2010.

### Colombia

GNV	2009	2010
Porcentaje de clientes muy satisfechos y satisfechos	<b>91%</b>	<b>94%</b>

### Ecuador\*

Línea de negocio	2010
EDS	<b>8,65</b>
Lubricantes	<b>8,07</b>
Industria fija	<b>8,8</b>

\*En 2009 no se realizó encuesta de satisfacción a clientes en Ecuador.

### Panamá\*

Línea de negocio	2010
EDS	<b>8,57</b>
Lubricantes	<b>8,14</b>
Industria fija	<b>8,13</b>

\*En 2009 no se realizó encuesta de satisfacción a clientes en Panamá.

### México

GNV	2009	2010
EDS Excelente y bueno	<b>87%</b>	<b>87%</b>
Talleres de servicio Excelente y bueno	<b>69%</b>	<b>85%</b>

### Perú

GNV	2009	2010
Satisfacción	<b>58%</b>	<b>82%</b>





### México

México realizó una encuesta de satisfacción para sus clientes de EDS y talleres de conversión. Para las mediciones, en EDS se tuvieron en cuenta atributos relacionados con servicio, operación e imagen del negocio y para los talleres se evaluaron aspectos relacionados con imagen, servicio y soporte técnico.

### Perú

En Perú se realizan encuestas de las EDS de *pgn* Peruana de Gas Natural. El promedio de calificación para 2010 fue de 82% de satisfacción.

Adicionalmente, se efectuaron evaluaciones a través de la metodología Cliente Oculto con el objetivo de valorar el protocolo de atención al cliente por parte del equipo de cada EDS.

Línea de servicio al cliente en Colombia  
La Organización Terpel cuenta en Colombia con una línea gratuita nacional de atención al cliente para atender sus requerimientos, peticiones o quejas.

Durante 2010 Terpel lanzó una línea única para la atención de los clientes de todos sus negocios en Colombia: la línea Terpel-gazel<sup>9</sup>. Entre las principales ventajas que ofrece esta nueva línea se destaca la posibilidad de generar un reporte consolidado de los casos de consulta más recurrentes, identificando así asuntos que puedan estar impactando el nivel de satisfacción de los clientes. Adicionalmente, a través de esta línea se puede divulgar información de interés para los clientes, generando un canal de comunicación de doble vía.

9. El número de la línea de servicio al cliente Terpel-gazel en Colombia es 018000518555



# Retos corporativos 2011

*Fortalecer las EDS en su crecimiento sostenible*

## Colombia

- Consolidar el programa Excelencia Comercial de tal forma que el acompañamiento a las EDS afiliadas se fortalezca.
- Fortalecer y ampliar los beneficiarios de los programas: de motivación, Escuelas de Isleros y de administradores.

## Ecuador

- Fortalecer y ampliar los beneficiarios de los programas: de motivación, Escuelas de Isleros y de administradores.

## Panamá

- Fortalecer y ampliar los beneficiarios de los programas: de motivación, Escuelas de Isleros y de administradores.

*Seguir consolidando el mercado de lubricantes*

## Colombia

- Consolidar el proceso de asesoría a distribuidores de lubricantes
- Ampliar la oferta de lubricantes.

## Ecuador

- Ampliar la oferta de lubricantes.

## Panamá

- Ampliar la oferta de lubricantes
- Implementar la oferta de talleres SPA y ampliar la línea de productos diferenciados.

*Lograr altos estándares de satisfacción en Aviación*

## Colombia

- Medir los valores agregados otorgados a los clientes.
- Implementar la Escuela de Combustibles de Aviación con base en su nuevo esquema.

*Incentivar la demanda de GNV con base en sus ventajas sociales (ahorros) y ambientales (calidad de aire)*

## Colombia

- Incrementar el número de conversiones realizadas en el país.
- Lograr los mejores estándares de calidad en la Industria del GNV.
- Ampliar la cobertura de Gas Natural Virtual.

## México

- Poner en marcha una estrategia comercial que brinde mayor ahorro a los clientes.
- Seguir gestionando con las autoridades del país el fortalecimiento de políticas que consoliden la viabilidad del GNV.

## Perú

- Implementar un proceso de certificación de Calidad ISO 9001.
- Seguir trabajando de la mano con el Gobierno y otros representantes de grupos de interés como concesionarios, para incentivar el uso de GNV y las conversiones.
- Afianzar el programa de fidelización.
- Lanzar el programa de Catálogo de premios por acumulación de puntos.

*Impulsar el crecimiento de Negocios Complementarios, en especial las tiendas de conveniencia*

## Colombia

- Implementar las tiendas de conveniencia proyectadas.

## Panamá

- Ampliar la red de tiendas de conveniencia y remodelar las tiendas existentes con el nuevo concepto.

*Afianzar la línea de negocios de Industria Fija con base en una relación de mutuo crecimiento con los clientes*

## Colombia

- Medir los valores agregados otorgados a los clientes.
- Poner en marcha el programa de Escuela de Industria.
- Contribuir a la especialización del segmento minero.

## Ecuador

- Medir los valores agregados otorgados a los clientes.
- Poner en marcha el programa de Escuela de Industria.

## Panamá

- Medir los valores agregados otorgados a los clientes.
- Poner en marcha el programa de Escuela de Industria.

*Lograr altos estándares de satisfacción en Marinos*

## Colombia

- Medir los valores agregados otorgados a los clientes.
- Profundizar en los requerimientos de los clientes.

## Panamá

- Medir los valores agregados otorgados a los clientes
- Profundizar en los requerimientos de los clientes.

*Consolidar el papel de Terpel en las redes de transporte, a través de la línea de negocios Movilidad Corporativa*

## Colombia

- Medir los valores agregados otorgados a los clientes.
- Trabajar en el segmento de movilidad urbana para líquidos y gas.





# 6. PROVEEDORES

61

“Nuestra meta es seguir consolidando el modelo de negocio sostenible de la Organización Terpel y compartir tanto los valores como las mejores prácticas con nuestros proveedores. Por lo anterior, hemos incluido en la Política de Compras elementos que apoyan su gestión y cualifican su trabajo, incluso desde la perspectiva de los Derechos Humanos. Adicionalmente, hemos elaborado un instrumento de diagnóstico que nos permitirá seguirnos acercando, conocer sus actuales prácticas en relación con aspectos laborales y diseñar un plan de desarrollo de proveedores. Nuestro desafío es crecer de la mano con nuestros socios estratégicos”.

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





## Caracterización de compras y proveedores

Los principales proveedores de Terpel pertenecen a los siguientes sectores:

- Abastecimiento de combustibles, biocombustibles, gas, energía eléctrica, bases de lubricantes y aditivos.
- Transporte terrestre y fluvial.
- Mantenimiento e infraestructura.

2010	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	Total
Valor compras de combustible líquido (millones de USD)	<b>3.573</b>	<b>121</b>	<b>N. A.</b>	<b>269</b>	<b>1,2</b>	<b>3.964,20</b>

## Abastecimiento de combustibles, bases y aditivos

Colombia, Ecuador y Panamá son las operaciones que tienen líneas de negocio de comercialización de combustibles líquidos y lubricantes. Cada uno de estos países tiene un proveedor único que les suministra el combustible.

- Colombia, Ecopetrol (estatal).
- Ecuador, Petrocomercial (estatal).
- Panamá, Chevron Products Trading Panamá, LTD. (privada).

En Colombia, adicionalmente, se cuenta con empresas proveedoras de biocombustibles como el etanol y el biodiésel y para la producción de lubricantes se requieren como materia prima las bases y aditivos.

- Etanol: Mayagüez, Incauca, Providencia, Manuelita y Risaralda.
- Biodiésel: Biod, Biocombustibles del Caribe, Clean Energy, Manuelita, Oleoflores, Odin.



## Proveedores Locales

2010	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú
Compras nacionales (Inversión en millones de USD)	131,8	1,54	5,6	4,2	8,08
Compras importadas (Inversión en millones de USD)	1,3	No hay	0,6	0.2	2,62
Porcentaje compras nacionales*	98,9%	100%	89%	95%	75,50%
Compras regionales -dentro de cada país- (inversión en millones de USD)	45,86	N/A	N/A	N/A	N/A

\* Los valores no incluyen compras de combustible.

63

## Abastecimiento de energía eléctrica y gas

Para la línea de Gas Natural Vehicular, presente en Colombia, Perú y México, las compras de materia prima son en gas y energía eléctrica principalmente.

2010	Colombia	Ecuador	México	Panamá	Perú	Total
Valor compras de gas (millones de dólares)	103	N. A.	2,5	N. A.	7,22*	112,72
Valor compras de energía eléctrica (millones de dólares)	11	N. A.	0,3	N. A.	1,25	12,55

\* Incluye Gas y GLP.

## Transporte y movilización de combustibles

Gastos de movilización de combustibles (millones de dólares)	2010
Colombia transporte terrestre	54,9
Colombia poliducto	142
Ecuador	0,5
México	N.A.
Panamá	4,45
Perú	N.A.
Total	201,85

\* No incluye transporte.

## EDS eficaz

Terpel estructuró el proyecto EDS eficaz con el objetivo de transferir a los proveedores las buenas prácticas que aplica con sus colaboradores y garantizar que estos le ofrezcan mejores condiciones laborales a los Isleros de las EDS propias. Actualmente, la red de EDS propias de Colombia tiene alrededor de 800 isleros, quienes hasta el año anterior tenían contrato a término fijo (un año máximo) a través de una empresa temporal. La Organización, consciente de la gran responsabilidad que tiene con esta población y con sus familias, a través de un outsourcing de contratación, facilitó la entrega de beneficios para el personal en Islas y sus familias. Gracias a este proyecto, la totalidad de isleros de EDS propias cuenta con beneficios como:

- Póliza de vida.
- Póliza exequial.
- Convenio de medicina prepagada.
- Planes de formación y desarrollo.
- Actividades de bienestar.
- Préstamos a través del Fondo.
- Auxilios de bienestar a través del Fondo.

## Comunicación con proveedores

✓ La Organización Terpel está convencida de que la excelencia en su negocio sólo se logra a través de la construcción de relaciones sólidas y crecimiento mutuo con sus proveedores. En este sentido, se han desarrollado diversas iniciativas:

- Proceso de selección transparente y equitativo, que aplica para todos los países, dado que la política de compras es Corporativa.

- Página Web para proveedores, que actualmente, sólo aplica para Colombia y Ecuador. Esta herramienta ha permitido mejorar la oportunidad y la disponibilidad de la información.
- Una línea telefónica de atención exclusiva a proveedores, que aplica para Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú, y a través de la cual pueden consultar sus pagos, facturas y retenciones.

## Proveedores locales

✓ En los países donde opera la Organización Terpel, el porcentaje de compras nacionales es superior al de compras en el exterior, contribuyendo con la generación de desarrollo económico en los países donde opera la Organización.



## Transportadores en Colombia

En el caso de los transportadores de algunas regiones se exige que mínimo el 30% del personal subcontratado sea originario de las ciudades y municipios donde operan.

Adicionalmente, para apoyar a los proveedores de transporte, la Compañía desarrolla varias iniciativas que tienen como objetivo apoyarlos en el fortalecimiento de sus servicios:

- Cumplimiento mínimo de reglamentación pública.
- Seguimiento a las políticas y manuales de la Organización Terpel.
- Apoyo para la conexión satelital de los vehículos.
- Ayuda para adquisición de seguros y pólizas.
- Formación en aspectos de salud, seguridad y medio ambiente.

## Retos corporativos 2011

*Divulgar los lineamientos y políticas actuales en las operaciones de Ecuador, México, Panamá y Perú*

### Colombia

- Adoptar los lineamientos y políticas del Corporativo.
- Introducir y difundir un nuevo Manual de contratista que se ajuste a las características de los proveedores de *gazel*.

### Ecuador

- Adoptar los lineamientos y políticas del Corporativo.

### México

- Introducir y difundir un nuevo manual de contratista que se ajuste a las características de los proveedores de *gazel*.

### Panamá

- Adoptar los lineamientos y políticas del Corporativo.


### Perú

- Adoptar los lineamientos y políticas del Corporativo.
- Introducir y difundir un nuevo Manual de contratista que se ajuste a las características de los proveedores de *gazel*.

## Lineamientos

### en Derechos Humanos

### en la Política Corporativa

 Uno de los aciertos de la Organización Terpel durante 2010 fue la revisión y el fortalecimiento de su postura de Derechos Humanos (ver Capítulo Gobierno Corporativo, página 40) con el fin de hacerla extensiva a los proveedores en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú. La Compañía actualizó su Política Corporativa de Compras e incluyó los siguientes lineamientos:

#### Los proveedores de la Organización Terpel:

- Creen firmemente que todos los seres humanos deben ser tratados con dignidad, por lo que protegerán, respetarán y promoverán los Derechos Humanos.
- Protegerán, respetarán y promoverán los Derechos de la infancia y se comprometerán a cumplir y a hacer cumplir la Declaración Internacional de los Derechos del Niño. Particularmente, estarán en la obligación de no contratar a niños o niñas por debajo de la edad mínima legal para trabajar y en ningún caso a menores de 15 años.
- Prohibirán todas las formas de trabajo forzoso, servidumbre o trabajo con contratos de cumplimiento forzoso para el desarrollo de sus actividades, garantizarán que el trabajo que desarrolla será voluntario y remunerado en concordancia con: Convenio OIT No. 29 sobre trabajo forzoso, Convenio OIT No. 105 sobre la abolición del trabajo forzoso, Código Sustantivo del Trabajo de Colombia.
- No infringirán o amenazarán con infringir castigo físico o cualquiera otra forma de abuso físico, sexual, psicológico o verbal sobre ningún empleado.
- Cumplirán con todas las leyes en materia de salario y horario de trabajo y respetarán la legislación del país.
- No deberán pagar menos del salario mínimo según las leyes.

#### *Fortalecer las relaciones con los proveedores*

##### **Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú**

- Implementar una encuesta de satisfacción de proveedores.
- Intensificar las relaciones con los proveedores por medio de comunicados sobre temas de su interés.

#### *Mejorar el seguimiento a su desempeño*

##### **Colombia**

- Iniciar la solicitud a los proveedores de obras civiles para que se inscriban al Consejo Nacional de Seguridad.

##### **Ecuador**

- Hacer mayor seguimiento a los trabajos realizados por los proveedores de las EDS.

#### *Diseñar una estrategia de desarrollo de proveedores*

##### **Colombia**

- Poner en marcha un diagnóstico sobre prácticas relacionadas con DD.HH entre los proveedores.







# 7.

## GENTE TERPEL

67

“La Organización Terpel está comprometida con el desarrollo del potencial de sus colaboradores y en mantener su satisfacción personal y laboral para responder a uno de sus imperativos estratégicos: contar con un talento de clase mundial.

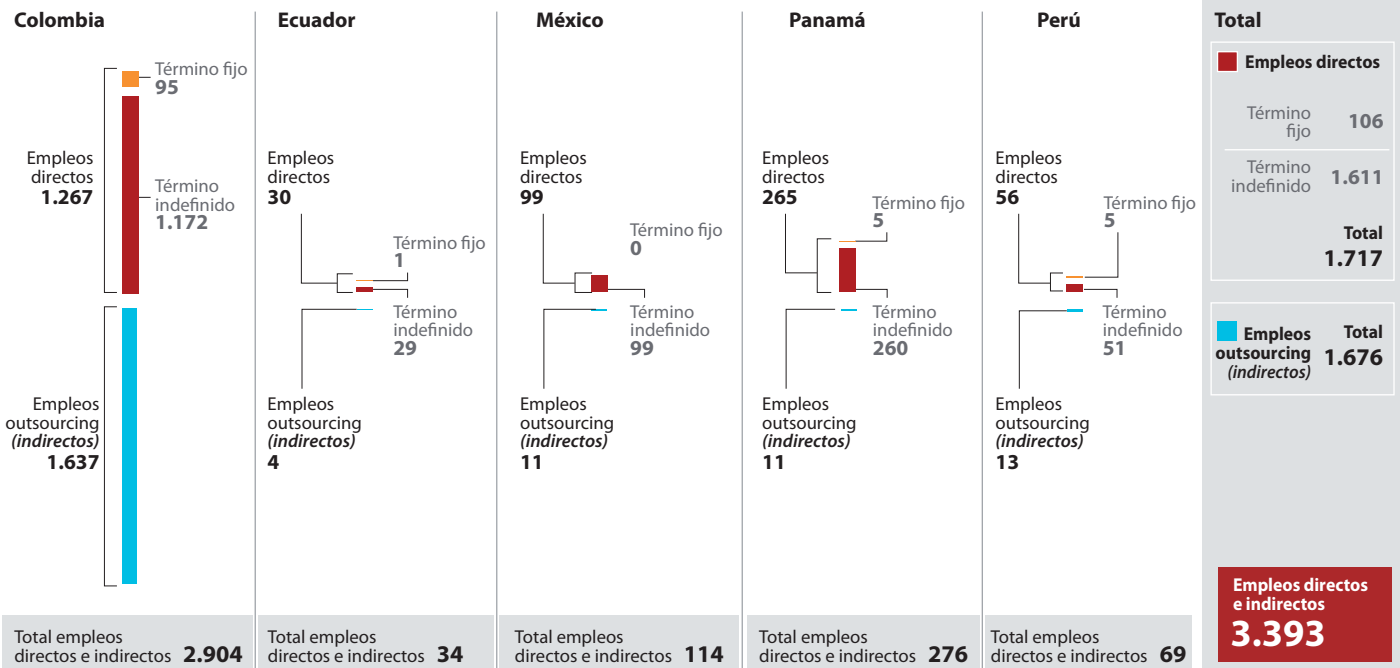
En 2010 mejoramos en la calificación de ambiente laboral, gracias a la combinación de iniciativas como el programa de liderazgo con sello Terpel, los beneficios del pacto colectivo, la adecuación de oficinas y el programa BienSER, entre otras. Impactamos positivamente las condiciones laborales y personales no sólo de quienes están vinculados directamente, sino de aquellos que, luego de haber cumplido su ciclo laboral, se han retirado de la Organización Terpel a disfrutar de su jubilación; para ellos hemos diseñado el programa de Jubilación Activa. Por otra parte, a través de la Escuela de Iseros, la Escuela de Administradores y el proyecto EDS Eficaz, beneficiamos también a quienes hacen parte de nuestra cadena de valor.

La sostenibilidad es producto de un trabajo permanente con nuestro equipo, consolidando una cultura basada en valores y de la conciencia por hacer de la Organización el mejor lugar para trabajar, al igual que los mejores esfuerzos para ser reconocidos como un socio estratégico de negocios”.

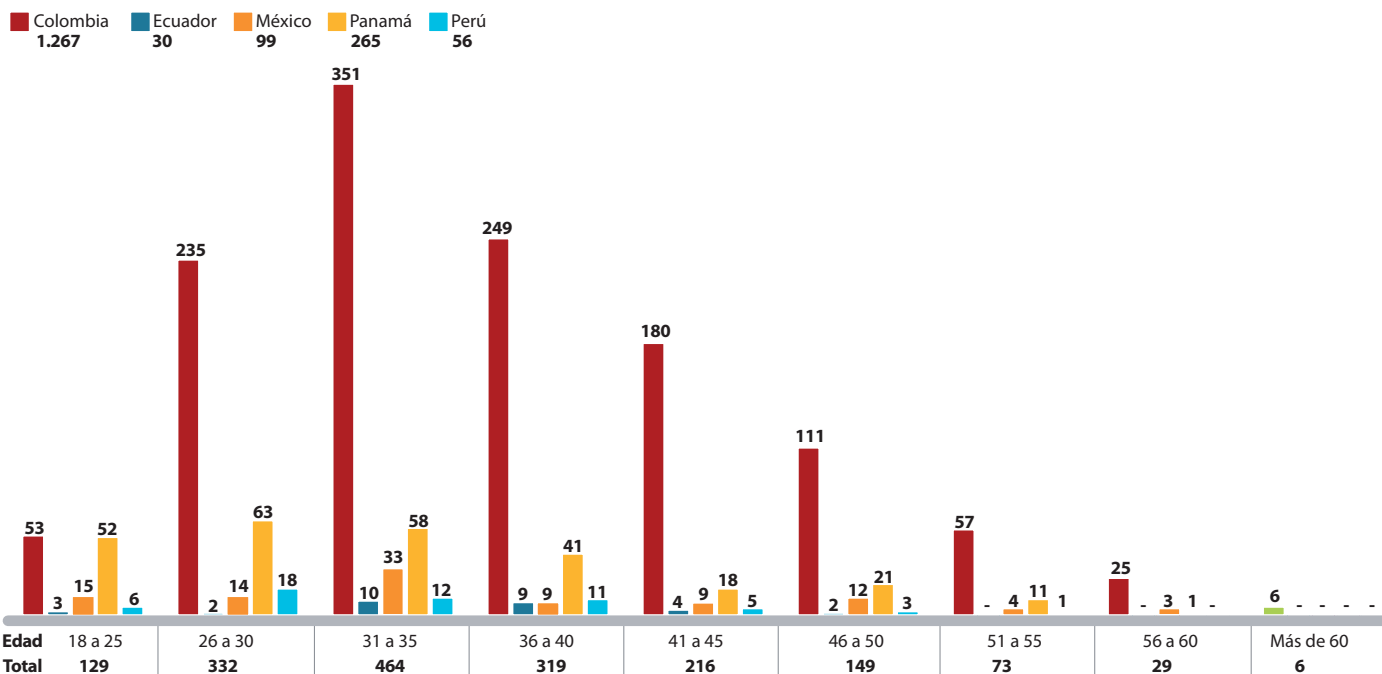
**Olga Lucía Mora Mora,**  
Vicepresidente de Gestión Humana y Organizacional



**Cifras Gente Terpel**



## Distribución de empleos directos según rangos de edad



## Conexión Terpel – gazel

En 2010 se llevó a cabo uno de los procesos más sobresalientes de la Organización: la integración entre Terpel y gazel (línea de negocio de Gas Natural Vehicular, GNV).

El objetivo principal de este proyecto fue incluir la línea de negocio de Gas Natural Vehicular al Sistema de Gestión Organizacional (SGO) de Terpel. Para lograrlo se trabajó en el acompañamiento a los colaboradores tanto en la etapa de transición como en la asimilación de los cambios, así se convirtieron los objetivos planteados en excelentes resultados.

De igual modo, la alineación en los procesos tecnológicos y la formación de los colaboradores contribuyeron a su integración en la Organización y a facilitar su proceso de adaptación. Esta reciente integración implica que las políticas y prácticas propuestas por el Corporativo, frente a Beneficios, Cuidado y Retención de la Gente

Terpel, ejecutadas en Colombia, se irán integrando paulatinamente a los países donde la Organización opera. Actualmente este proceso inició en Ecuador y en Panamá, todavía no se ha compartido ni en México ni en Perú.

### Beneficios Gente Terpel

La Organización Terpel, interesada en el bienestar de sus colaboradores, desarrolla para ellos y con ellos diferentes acciones que favorecen su calidad de vida, tanto en su entorno profesional como laboral.

### Pacto Colectivo

Actualmente, los países de la Organización Terpel que cuentan con Pacto Colectivo negociado con sus colaboradores son Colombia y Panamá. Ecuador, México y Perú no tienen Pacto Colectivo. Cada colaborador pacta un contrato con la Compañía.

#### Colombia

Con el propósito de evidenciar el interés de la Organización por brindarles a sus colaboradores alternativas para mejorar su calidad de vida, se firmó un nuevo Pacto Colectivo que está vigente hasta el 31 de diciembre de 2012.

Pacto Colectivo Colombia	2009	2010
Colaboradores suscritos al Pacto Colectivo	947	1.126
Porcentaje colaboradores suscritos al Pacto Colectivo	88%	89%

## Cargos según género y tipo de cargo (empleos directos)

### Colombia

Mujeres	Hombres	Total
10	27	37
23	40	63
275	299	574
167	426	593
<b>475</b>	<b>792</b>	<b>1.267</b>

### Panamá

Mujeres	Hombres	Total
3	9	12
4	8	12
18	18	36
103	102	205
<b>128</b>	<b>137</b>	<b>265</b>

### México

Mujeres	Hombres	Total
-	2	2
4	6	10
13	8	21
15	51	66
<b>32</b>	<b>67</b>	<b>99</b>

### Perú

Mujeres	Hombres	Total
-	7	7
-	-	0
13	17	30
10	9	19
<b>23</b>	<b>33</b>	<b>56</b>

### Ecuador

Mujeres	Hombres	Total
1	3	4
-	-	0
6	7	13
7	6	13
<b>14</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

70



En una sesión de negociación entre la Organización Terpel y los representantes designados por los colaboradores, se definieron los siguientes beneficios:

- Aumento del salario básico.
- Auxilio mensual para planes de medicina.
- Aporte de la Organización Terpel a través del Fondo de Empleados para un bono extraordinario de recreación.
- Auxilio educativo anual.
- Aumento del fondo de préstamo de vivienda.
- Apoyo en caso de enfermedad que incapacite al trabajador.
- Seguro de vida y póliza exequial para el empleado.

## Panamá

Los colaboradores directos y con jornada completa, aparte de los beneficios de ley, cuentan con otras subvenciones como auxilio educativo, seguro de vida y seguro de salud, que incluye a una persona dependiente del colaborador.

Pacto Colectivo Panamá	2009	2010
Colaboradores suscritos al Pacto Colectivo	260	265
Porcentaje colaboradores suscritos al Pacto Colectivo	100%	100%

Anualmente Terpel Panamá otorga auxilios educativos a sus colaboradores o a sus hijos. La inversión de 2010 fue de 45.561 dólares.

## Programa

### Jubilación Activa

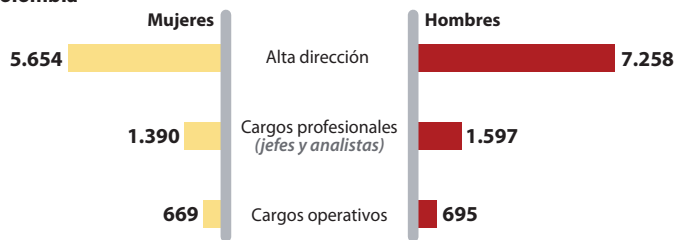
Teniendo en cuenta que en Colombia se jubilaron durante 2010 cinco personas, se implementó el taller de Jubilación Activa dirigido a colaboradores próximos a jubilarse, que busca reorientar y replantear su tiempo libre, una vez se retiren de la vida laboral.

- Se abordaron temas relacionados con planificación financiera, salud, administración de tiempo libre, cambio de roles y relaciones, destrezas de comunicación y vivienda.
- Como resultado, los cinco participantes:
  - Asumieron la jubilación como una recompensa a su trabajo y esfuerzo.
  - Disminuyeron su ansiedad ante la incertidumbre del futuro.
  - Adquirieron habilidades para el manejo de sus ingresos.

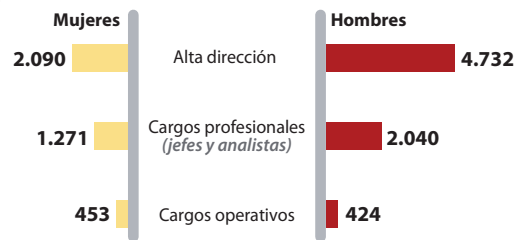


**Promedio mensual salarios según género <sup>10</sup>**  
(cifras en dólares)

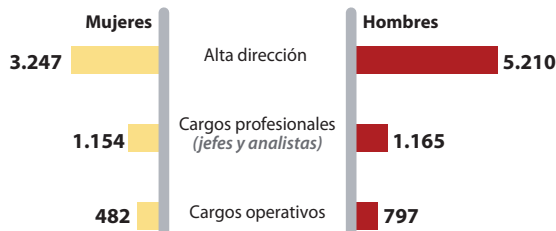
**Colombia**



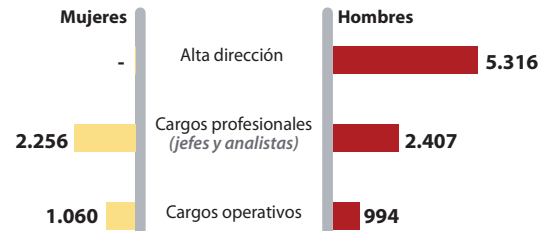
**Ecuador**



**Panamá**



**Perú**



## Cuidado de nuestra Gente Terpel

- Prepararon el terreno para reincorporarse al grupo familiar con su nuevo rol.
- Definieron su plan de vida para proyectarse hacia el futuro.
- A través de sesiones de consultoría individual y por espacio de dos meses, se hizo seguimiento a los planes de retiro de cada participante y se analizó cómo lo apropiaron.

La Organización Terpel cuenta con un Sistema de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad, cuyas prácticas se han implementado inicialmente en Colombia y se están haciendo extensivas a las operaciones en Ecuador, México, Panamá y Perú.

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

Gestionar los temas de salud, seguridad, ambiente y calidad a través de un Sistema Integrado de Gestión le ha permitido a la Organización Terpel generar una cultura orientada a la prevención de riesgos. Se han dispuesto varias estrategias entre las cuales se destacan los procesos de formación y otras actividades de integración con colaboradores de la Compañía.

### Programa de formación "7 hábitos para ser más seguros"

Este programa surge como aprovechamiento del proceso del entrenamiento que se ha venido realizando en la Organización de los 7 Hábitos de Personas Altamente Efectivas® y parte de una guía, que al ser gestionada con los colaboradores, aumenta los niveles de seguridad a partir del pensamiento, las actitudes, el comportamiento, la responsabilidad, la cooperación creativa y la sinergia permanente.

Tener como punto de partida los valores de la Organización facilita entender la importancia de esta herramienta y asumirla con compromiso e identidad.

### Libertad de Asociación

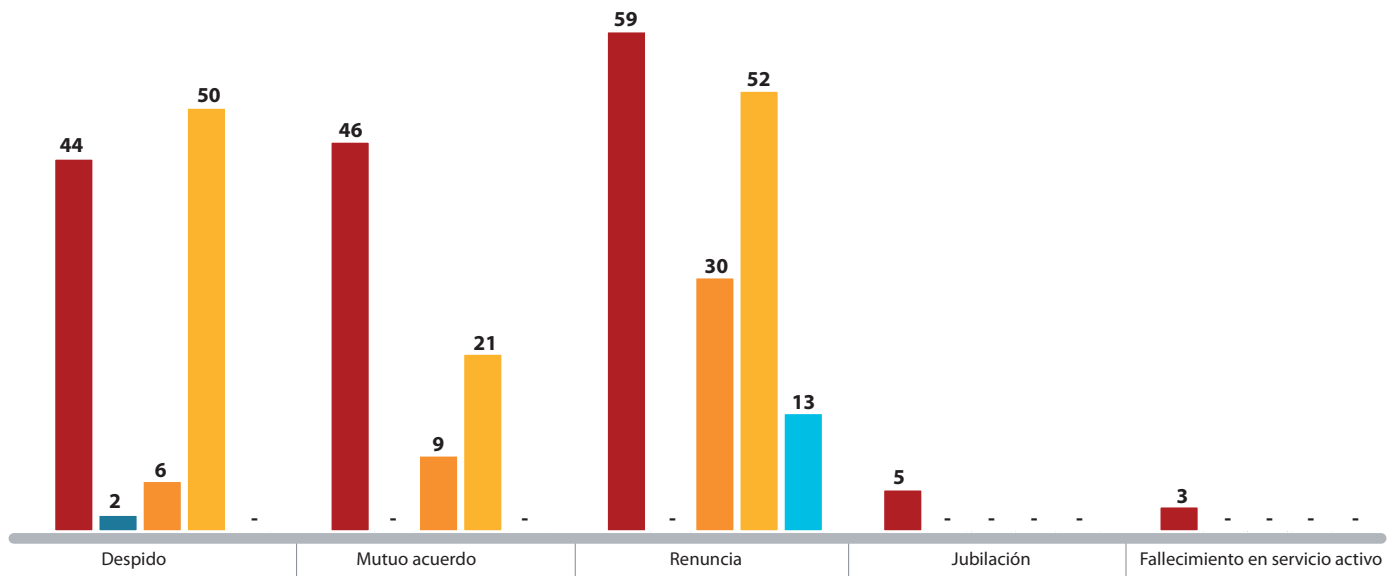
En Colombia hay un sindicato con la representación de 36 colaboradores y en México el sindicato cuenta con 26 personas vinculadas. En Ecuador, Panamá y Perú no hay sindicatos.

Durante 2010 no se presentaron solicitudes particulares por parte de los sindicatos, y, en consecuencia, las negociaciones colectivas se mantienen vigentes.

<sup>10</sup> No se reportan cifras de México, por confidencialidad.

## Colaboradores que dejaron su empleo

Colombia 157 Ecuador 2 México 45 Panamá 123 Perú 13



72



### Los 7 hábitos para ser más seguros son:

- Hábito 1. Pensar en los riesgos antes de actuar.
- Hábito 2. Salir ileso y sin problemas.
- Hábito 3. Poner primero mi seguridad.
- Hábito 4. Salir ileso es ganar: Yo, mi familia y Terpel.
- Hábito 5. Verificar que las instrucciones que recibo y las que doy, garantizan nuestra seguridad.
- Hábito 6. Cuidar de mí es cuidar de los demás.
- Hábito 7. Aprovechar las oportunidades para aprender, contagiar e inspirar un comportamiento seguro.

### El proceso de formación en 2010

- Con el fin de socializar la guía, se realizó un proceso de formación en el que se aplicó lo que se iba aprendiendo y se consideró la seguridad como parte de los principios y hábitos de cada persona.

- Se desarrolló en siete centros de trabajo en Colombia.
- Participaron 175 colaboradores de los centros de trabajo más críticos.

### Reporte de eventos de salud y seguridad industrial

Gracias a la gestión de fortalecimiento de la cultura en SSAC, el índice de accidentalidad en 2010 disminuyó de 1,16 a 0,94, cumpliendo con una de las metas cruciales de la Organización. La medición de este índice incluye a Colombia, Ecuador y Panamá, y debido a la reciente integración de GNV no incluye a México ni a Perú.

Salud y seguridad	2009	2010
Índice de accidentalidad*	1,16	0,94
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0
Número total de casos de enfermedades ocupacionales	0	0
Índice de severidad	0,29	0,34**

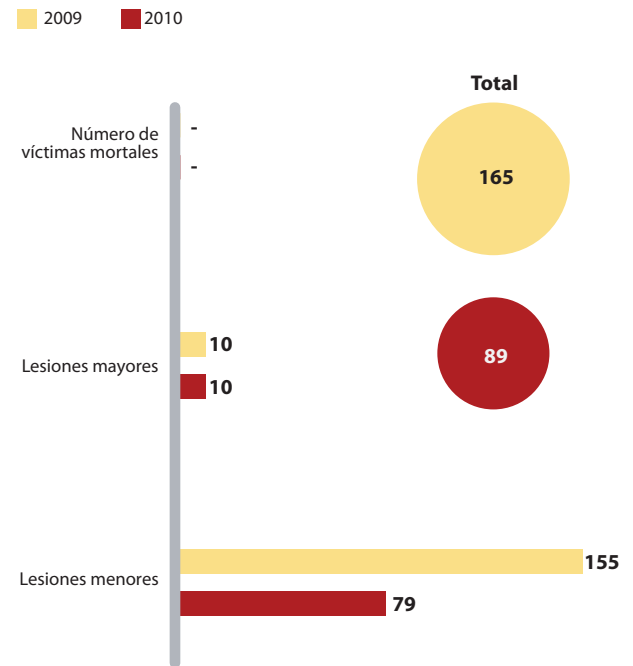
\*Número total de accidentes sobre total horas trabajadas por un millón.

\*\*Por cada 100 horas trabajadas se pierden por ausentismo laboral 34 horas.

Número total de días perdidos en el año por incapacidad	2010
Colombia	4.547
Ecuador	No disponible
Panamá	495



### Tipo de lesión



## Retención Gente Terpel

### Semana de la Salud y la Seguridad en Colombia

El objetivo principal de la Semana de la Salud y la Seguridad en la Organización Terpel es implementar estrategias de prevención para lograr un excelente estado de salud de sus colaboradores.

Esta iniciativa cuenta con el apoyo de supervisores de SSAC, técnicos y fisioterapeutas y les permite a los colaboradores hacerse una valoración médica, así como diferentes exámenes de laboratorio, consultas de optometría, chequeos obligatorios y exámenes especializados en el caso de los cargos operativos. De forma complementaria, se organizan charlas para resaltar la importancia de la salud e interiorizar la seguridad como un hábito de vida en la prevención de accidentes.

La Organización Terpel desarrolla acciones que dignifican y promueven el bienestar de sus colaboradores. En este sentido, cada uno de los países donde opera tiene la libertad de acuerdo con su cultura y con sus creencias, de llevar a cabo experiencias que favorezcan la relación de los colaboradores con la Compañía.

Las políticas y prácticas encaminadas a fortalecer los procesos de retención de Gente Terpel se han puesto en marcha principalmente en Colombia y se están empezando a desplegar a Ecuador y Panamá, así como a México y Perú luego de la reciente integración entre *gazel* (línea de negocio GNV) y Terpel.

### Programa de bienestar corporativo

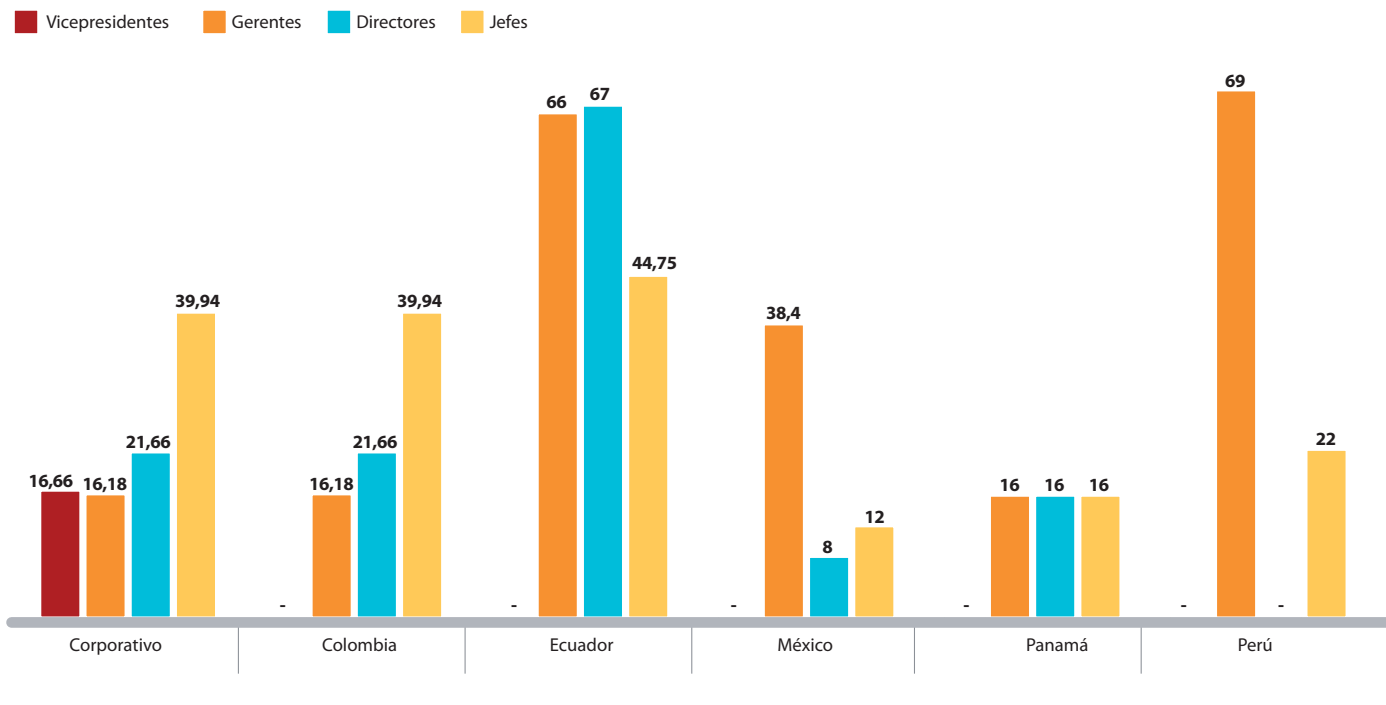
#### BienSER

La Organización Terpel, en su compromiso constante por el reconocimiento de sus colaboradores como seres integrales, desarrolla para ellos experiencias que buscan un equilibrio para la vida, tanto en su entorno personal como en el laboral.

#### Objetivos

- Brindar recreación y entretenimiento a los colaboradores y a sus familias.
- Alinear a los participantes con el lenguaje, valores y creencias corporativos, que enmarcan la identidad de la Organización.
- Motivar a los colaboradores a dar su mejor contribución.
- Reforzar conceptos y prioridades organizacionales a través de actividades extralaborales.

## Promedio de horas de formación 2010



- Destacar el interés y la vocación de Terpel frente a sus colaboradores y a su desarrollo integral.

### Valores Terpel en familia

Valores Terpel en familia es un programa que ha contribuido a construir en Terpel una cultura organizacional basada en la vivencia de los valores como aspecto vital del desarrollo de la Compañía.

Esta actividad se lleva a cabo en Colombia, Ecuador y Panamá, a través de un encuentro con los colaboradores y sus familias, quienes por medio de distintas dinámicas, evidencian y ponen en práctica los valores Terpel.

### El poder del pleno compromiso

En Ecuador se adelantó una jornada en la que se premió en presencia de todas las familias a cada uno de los colaboradores por su buen desempeño y su gestión.

Asimismo, se realizaron actividades relacionadas con la identidad corporativa y la vida cotidiana, dando relevancia a disfrutar del trabajo diario y a la proyección hacia el futuro.

### Plan general de formación

Con el propósito de desarrollar las competencias y suplir las necesidades específicas de los colaboradores en el desempeño de sus cargos, la Organización ejecuta un Plan General de Formación (PGF) corporativo que facilita el proceso de gestión, tanto del desempeño, como de las prioridades definidas por la Dirección de la Compañía.

### Programa de liderazgo basado en valores

*“Es un espacio de crecimiento personal y profesional, en donde cada uno tuvo la oportunidad de analizar varios puntos de su vida y reflexionar”.*

Rosalba Rueda Acevedo (Regional Sabana),  
Participante taller 7 hábitos de las personas altamente efectivas

El liderazgo de Terpel se debe, en gran medida, a la capacidad de sus colaboradores. Para esto, desarrolla el Programa liderazgo basado en valores, a través del cual se gestiona un proceso de acompañamiento a los líderes de la Organización con el propósito de direccionar al equipo humano hacia el logro de los objetivos corporativos.







Desde 2009 se inició el desarrollo de este programa con los colaboradores que tienen equipo de gente a su cargo en Colombia, Ecuador y Panamá. En 2010 se extendió a todos los colaboradores (incluyendo a los que no tienen gente a cargo) a través de los siguientes talleres:

- Líderes grandiosos, equipos grandiosos, resultados grandiosos®: taller dirigido al equipo de líderes compuesto por presidente, vicepresidentes, gerentes y directores.
- Taller maximizador de 7 hábitos® de gerentes: dirigido al equipo de jefes y supervisores que en 2009 ya habían recibido el taller 7 hábitos de gerentes altamente efectivos®.
- 7 hábitos para asociados®: dirigido al equipo de colaboradores que no tienen gente a su cargo. Se compartieron herramientas que fortalecen su vida personal, familiar y profesional.

### 7 hábitos de las personas altamente efectivas

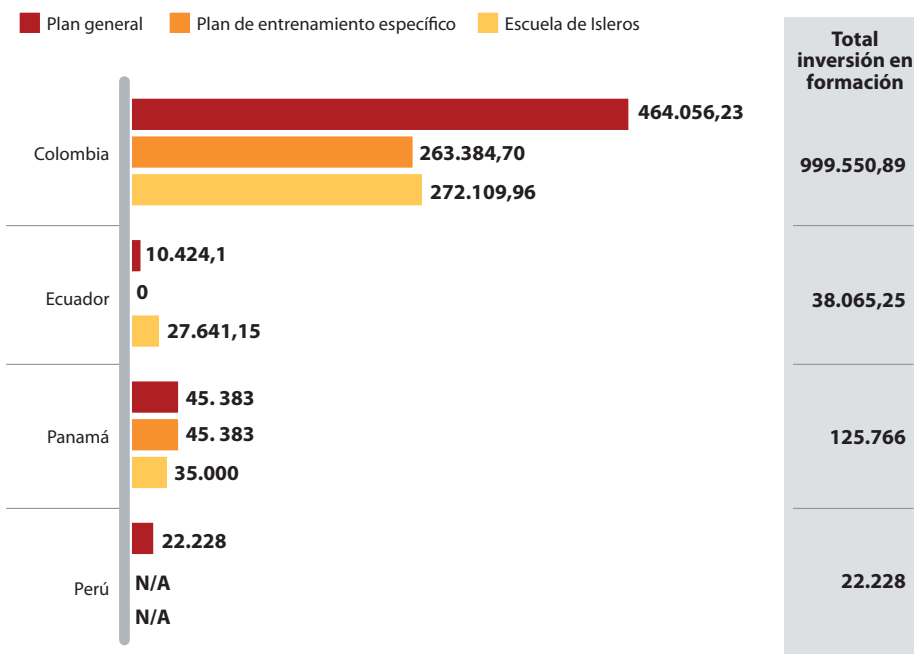
Este programa de formación está dirigido a cargos de jefes, analistas, técnicos y operadores y les brinda las herramientas útiles para poner en práctica el liderazgo Terpel, basado en los valores corporativos. Asimismo, les faculta para resolver los desequilibrios entre el trabajo y la vida personal, entender su potencial, manejar su tiempo, incrementar su rendición de cuentas y alcanzar sus metas.

*En Colombia se efectuó el taller de 7 Hábitos de las Personas Altamente Efectivas en las regionales de Occidente, Antioquia, Sabana, Sur y Dirección General.*

Colaboradores impactados por las formaciones de 7 hábitos®						
País*	Taller 7 hábitos para gerentes altamente efectivos	Taller liderazgo grandioso	Taller 7 hábitos de personas altamente efectivas	Taller 7 hábitos asociados	Taller 7 hábitos maximizador	Total participantes
Colombia		113	127	852	148	1.240
Ecuador			25			25
Panamá	14			87	17	118

\*Este programa no se ha consolidado en Perú y México, debido a que estas operaciones se integraron recientemente al Sistema de Gestión Organizacional de la Compañía.

## Inversión en programas de formación 2010 (cifras en dólares<sup>11</sup>)



## Planes de formación específicos

Los planes de entrenamiento específico buscan potenciar las capacidades de los colaboradores y otros actores clave de la cadena de valor como isleros, administradores de EDS y clientes, entre otros, a través del desarrollo de sus conocimientos, habilidades y destrezas. El objetivo es brindar un servicio diferenciador y alineado con la sostenibilidad.

En este sentido, se crearon las Escuelas Terpel, que atienden los requerimientos de cada una de las líneas de negocio de la Organización Terpel.

## Gestión de las Escuelas

Cada una de las Escuelas cuenta con un contenido aprobado por expertos de la Organización, que ha sido diseñado y apoyado por la Gerencia de Talento

Humano. La implementación y dirección la realiza cada país a través de Gestión Humana y Organizacional.

Escuela	Definición de temas	Formación de entrenadores	Implementación
Escuela Isleros y Escuela Administradores	Los contenidos están alineados al funcionamiento de las EDS y específicamente a SSAC en lo relacionado con medio ambiente.	Identificación de expertos.	Capacitaciones dirigidas a EDS propias y afiliadas.
Escuela Industria y Escuela Aviación	La definición de contenidos responde a requerimientos que hacen los clientes.	Formación de asesores comerciales.	Planeada para el año 2011.

11 México no cuenta con la información consolidada.



### Escuela de Isleros

Dirigida a isleros de EDS de combustible líquido, línea de negocio presente en Colombia, Panamá y Ecuador. Su principal propósito es contribuir al crecimiento y desarrollo de los isleros de las EDS tanto propias como afiliadas.

Escuela de Isleros en 2010	Colombia	Ecuador	Panamá	Total
Número de participantes	<b>5.453*</b>	<b>168</b>	<b>122</b>	<b>5.743</b>
Número total de horas de formación	<b>46.916</b>	<b>224</b>	<b>3.624</b>	<b>50.764</b>
Promedio de horas de formación por islero	<b>8,6</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>13,23</b>

\*Número de isleros calculado por las veces que han sido impactados.

### Escuela de Administradores

Esta escuela nació en 2010 junto con el programa Fuerza T (ver capítulo Clientes página 47), Actualmente se ejecuta en Colombia y Ecuador, con el propósito de ofrecer herramientas a los administradores de las EDS propias y afiliadas. El objetivo es procurar un servicio estandarizado y diferenciador.

Durante 2010, en Colombia y Ecuador, esta Escuela contó con la participación de más de 1.300 administradores, con un promedio de 8,5 horas de formación para cada uno.





78



### **Escuela de Industria Fija**

Su principal objetivo es transmitir los conocimientos de la Organización Terpel y las mejores prácticas en el manejo de los combustibles, para fomentar una operación segura y ambientalmente sostenible entre los clientes de la línea de negocio Industria Fija.

### **Escuela de Combustibles de Aviación**

Para favorecer el crecimiento conjunto, esta iniciativa educativa está dirigida a los grandes clientes de Aviación, con el propósito de que participen y aprendan, con la Organización Terpel.

### **Programas educativos, en alianza con el Sena, para los operarios de la Fábrica de Lubricantes<sup>12</sup>**

La Organización Terpel, en alianza con el Sena, ha venido desarrollando desde 2008 programas educativos diseñados especialmente para las labores realizadas en la fábrica de lubricantes.

De esta forma, los operarios de este centro de trabajo han tenido la oportunidad de formarse como técnicos y tecnólogos gracias al apoyo de la Organización, fortaleciendo sus conocimientos y enriqueciendo sus hojas de vida.

Desde que comenzó la alianza con el Sena se han realizado dos programas:

- Técnico en mantenimiento y operación de procesos industriales. Realizado durante los años 2008 y 2009, de él se beneficiaron 15 colaboradores.
- Tecnología en mantenimiento electromecánico industrial. Realizado en 2010, beneficiando a 25 colaboradores.

El apoyo que Terpel les ofrece a estos colaboradores al facilitar un programa con el Sena sin ningún costo y con facilidades de horario, se ve recompensado a través de la elaboración de proyectos de mejoramiento de procesos en la Fábrica de Lubricantes, diseñados por los mismos operarios beneficiarios de estos programas.

<sup>12</sup> La única fábrica de lubricantes de la Organización Terpel está ubicada en Colombia.





### Programa de reconocimiento corporativo

Con el objetivo de reconocer los aportes sobresalientes que los colaboradores generan en el día a día de la operación, se creó el Programa de Reconocimiento para lo cual se consolidó un equipo multidisciplinario conformado por los mismos colaboradores de diferentes cargos y áreas de la Organización que contaron con la asesoría del *Great Place To Work Institute, GPTW*.

### Acuerdos de desempeño Ganar-Ganar

Concertar con la Organización las metas crucialmente importantes (MCI) de cada trabajador, es el propósito de los acuerdos.

Esta herramienta fue adoptada por la Organización para definir junto con el colaborador los resultados que él obtendrá al finalizar el período pactado. En la fecha de valoración determinada se evalúa, retroalimenta y se ajusta el desempeño obtenido.

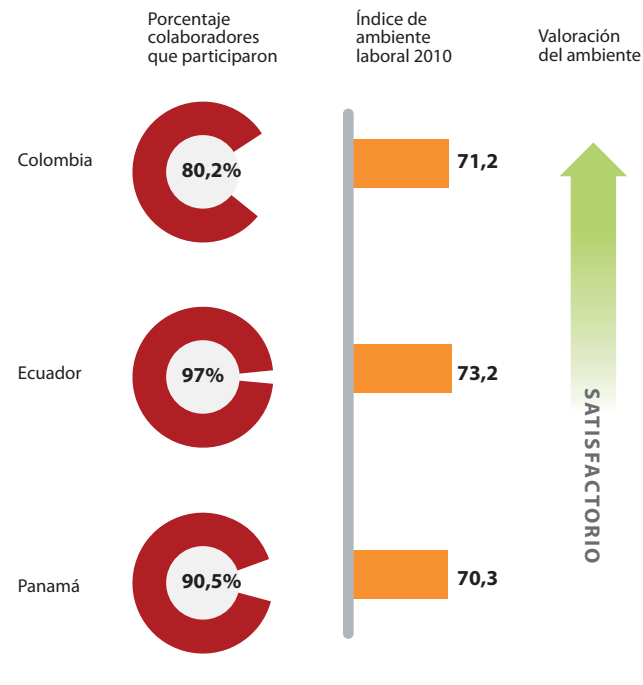
Durante 2010 Colombia, Ecuador y Panamá hicieron acuerdos de desempeño en todos los niveles a través del diagnóstico con todos los colaboradores, que permitió establecer el plan de desarrollo con cada uno de ellos.

En Perú y México no se han realizado Acuerdos de desempeño, ya que estos países ingresaron al Sistema de Gestión Organizacional recientemente.

Evaluaciones de Desempeño Colombia Panamá Ecuador	Colombia	Panamá	Ecuador
Colaboradores que reciben regularmente evaluaciones de desempeño	606	106	18
Porcentaje de colaboradores*	89%	98%	72%

\*Con respecto a la población objetivo del programa

## Medición ambiente laboral 2010



## Ambiente laboral

Generar un ambiente de bienestar para el colaborador en su sitio de trabajo es una de las constantes de la Organización, para ello se adelanta cada dos años la medición del ambiente laboral con la herramienta del *Great Place To Work (GPTW)*, a través del cual se evalúa la credibilidad, el respeto, la imparcialidad, la camaradería y el orgullo de los colaboradores en relación con la Compañía.

Durante 2010 la gestión de ambiente laboral se basó en:

- Establecer el clima organizacional como meta crucialmente importante (MCI) para la Organización Terpel.
- Realizar el seguimiento a los planes de acción planteados en 2009.

Llevar a cabo reuniones con los equipos de trabajo para conocer sus percepciones sobre la gestión de clima, tanto en su área de trabajo como en el resto de la Organización y de esta forma retroalimentar a los líderes.

Definir el plan de acción frente a estas percepciones y resaltarlos puntos de encuentro entre las diferentes áreas.

# Retos corporativos 2011

*Consolidar exitosamente la integración de la línea Gas Natural Vehicular a Terpel*

## **Colombia**

- Consolidar exitosamente la integración de la línea Gas Natural Vehicular a Terpel.

## **México**

- Consolidar exitosamente la integración de la línea Gas Natural Vehicular a Terpel.

## **Perú**

- Consolidar exitosamente la integración de la línea Gas Natural Vehicular a Terpel.

*Facilitar la adopción del sistema SSAC en las distintas operaciones*

## **Colombia**

- Impactar a 50 centros de trabajo a través del Programa 7 hábitos para ser más seguros.

## **Ecuador**

- Poner en marcha buenas prácticas en el marco del sistema SSAC.

## **México**

- Adoptar el sistema SSAC.

## **Panamá**

- Poner en marcha buenas prácticas en el marco del sistema SSAC.

## **Perú**

- Adoptar el sistema SSAC.

*Consolidar el modelo de desempeño de la Compañía*

## **Colombia**

- Implementar el ejercicio de desempeño en los niveles técnicos y de operación.

## **Ecuador**

- Implementar el ejercicio de desempeño en los niveles técnicos y de operación.

## **México**

- Implementar el ejercicio en los líderes con colaboradores a cargo.

## **Panamá**

- Implementar el ejercicio de desempeño en los niveles técnicos y de operación.

## **Perú**

- Implementar el ejercicio en los líderes con colaboradores a cargo.

*Desarrollar un modelo de competencias que apoye la propuesta de valor desarrollada para cada una de las líneas de negocio*

## **Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú**

- Generar procesos de capacitación dirigidos a los colaboradores, focalizados en el desarrollo de competencias técnicas que aporten a la puesta en marcha de las propuestas de valor de cada una de las líneas de negocio.

*Avanzar en la estrategia de bienestar de los colaboradores y afianzar los conceptos estratégicos como visión, misión y valores*

## **Ecuador**

- Adoptar la estrategia de bienestar y los conceptos estratégicos propuestos por el Corporativo.

## **México**

- Adoptar la estrategia de bienestar y los conceptos estratégicos propuestos por el Corporativo.

## **Panamá**

- Adoptar la estrategia de bienestar y los conceptos estratégicos propuestos por el Corporativo.

## **Perú**

- Adoptar la estrategia de bienestar y los conceptos estratégicos propuestos por el Corporativo.

*Consolidar una cultura de liderazgo basada en valores*

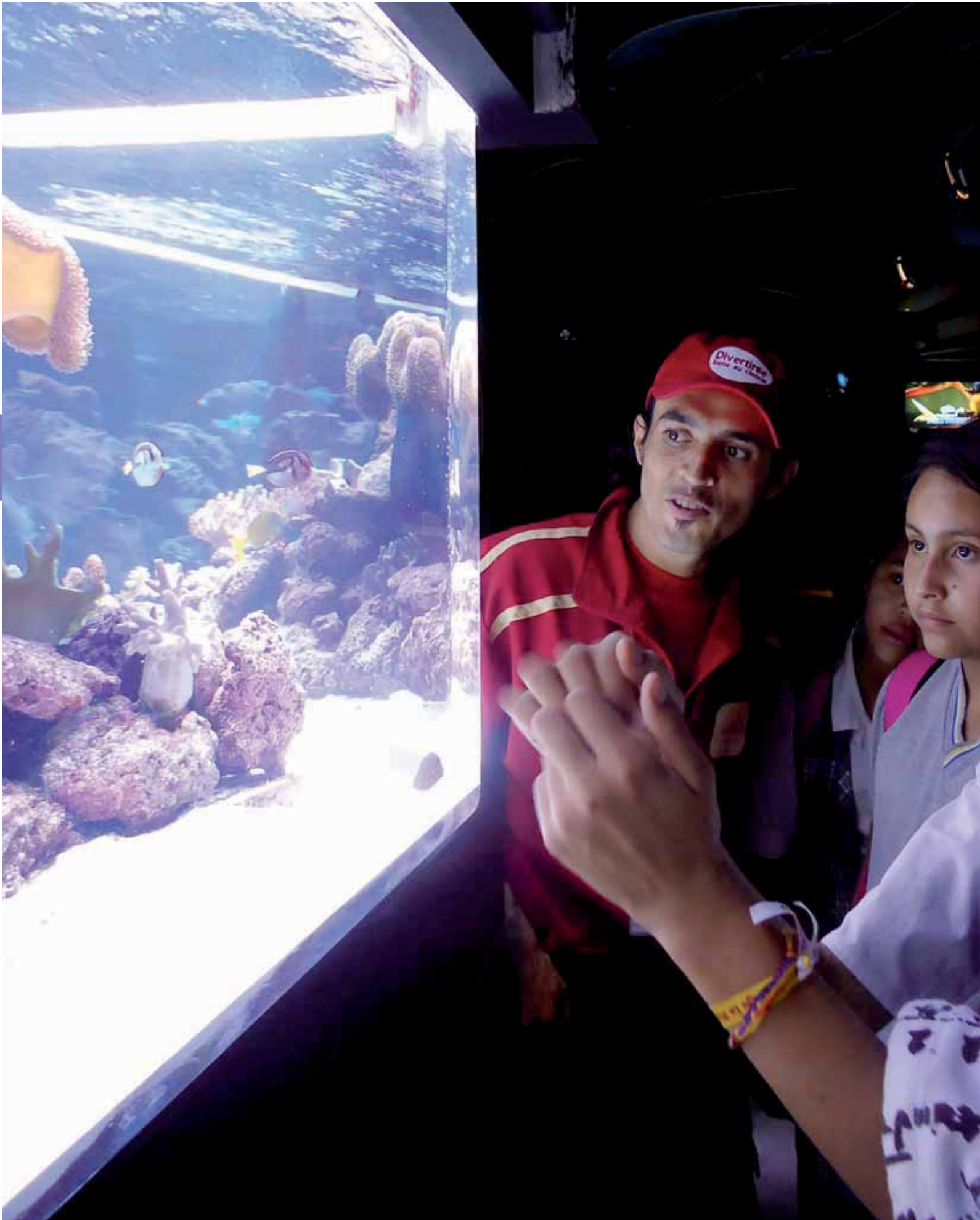
## **México**

- Hacer extensiva la cultura de liderazgo basada en valores.

## **Perú**

- Hacer extensiva la cultura de liderazgo basada en valores.









# 8.

## SOCIEDAD

“Las acciones e iniciativas que lideramos en gestión social, se están haciendo extensivas a Ecuador, México, Panamá y Perú; aportando al desarrollo social de Latinoamérica, desde los países en los que operamos. Nuestro Programa de Voluntariado CIS, que atrajo más colaboradores, continuará trabajando de la mano de las comunidades aledañas para solucionar realidades puntuales en dichas zonas.

Estuvimos presentes en lugares en donde por causa de desastres naturales fueron necesarios nuestros aportes en dinero y en especie. Seguiremos apoyando causas de interés nacional que contribuyan al desarrollo de los países donde operamos.

En 2010 definimos un nuevo enfoque para potenciar el impacto de la Fundación Terpel Colombia, con el propósito de estar en sintonía con las expectativas de nuestros grupos de interés y atender las principales necesidades de la sociedad. Adicionalmente, desarrollamos una metodología para compartir nuestra experiencia con los gobiernos locales en Colombia, que podrán replicar en iniciativas de alto impacto de los programas “Salidas que Enseñan Ciudad” y “Ruta que Enseña Ciudad”.

Sabemos que el trabajo en red con distintas organizaciones gubernamentales, privadas, no gubernamentales y academia es fundamental para lograr las metas que como Organización y como individuos responsables de la sociedad nos hemos propuesto”.

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



## Comunidad

Para la Organización Terpel, contribuir a mejorar la calidad de vida de la sociedad es una meta y es uno de los pilares del mapa estratégico de sostenibilidad. En este sentido, cuenta con dos herramientas que aportan al

desarrollo social de la comunidad: por un lado, la inversión social que realiza la Organización Terpel directamente y, por otro, a través de la Fundación Terpel al apoyar la educación como gran causa nacional en Colombia.

Inversión social Organización Terpel (cifras en dólares)	2010
Inversión Fundación Terpel	<b>1.612.316,83</b>
Inversión Proyectos de Voluntariado CIS	<b>168.306</b>
Donaciones	<b>602.868,55</b>

### Inversión Social Organización Terpel:



**Programa de Voluntariado CIS en Colombia, Ecuador y Panamá:** proyectos de inversión social en beneficio de comunidades aledañas, con el liderazgo de los colaboradores de la Organización Terpel.



**Becas a la Excelencia Terpel** para el fomento de la educación superior en Colombia.



**Donaciones corporativas.**



**Apoyo a desastres naturales**

### Fundación Terpel: educación y cultura ciudadana en Colombia.



Salidas que enseñan ciudad.
















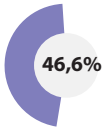
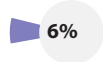

## Programa de Voluntariado CIS<sup>13</sup>

Apoya a los colaboradores que muestran un marcado interés en desarrollar proyectos sociales dirigidos a la población vulnerable cercana a las operaciones de la Compañía.

- 2010 fue el tercer año consecutivo de desarrollo de esta iniciativa.

13. Dada la reciente integración de la línea de Gas Natural Vehicular a Terpel, presente en México y Perú, aún no se ejecuta el Programa de Voluntariado en estos países.

## Principales cifras Programa Voluntariado CIS

	Colombia	Ecuador	Panamá	Total 2010
Número de proyectos desarrollados	 8	 1	 1	10
Inversión en proyectos (cifras en dólares)	 133.305,93	 20.000	 15.000	168.306
Número de familias beneficiadas	 796	 200	 150	1.146
Número de voluntarios	 137	 14	 16	167
Porcentaje de empleados voluntarios con respecto al total de colaboradores en cada país	 10,8%	 46,6%	 6%	 10,7%

85

- Se implementaron 10 proyectos de inversión social en Colombia, Panamá y Ecuador.
- Los proyectos fueron liderados por 167 voluntarios, quienes aportaron su tiempo y conocimiento.
- Cada proyecto cuenta con aliados estratégicos que ayudan a fortalecer su gestión, contribuyen con su sostenibilidad y aumentan su impacto social.
- Todos los proyectos de inversión social tienen un componente de medio ambiente, que es transversal a los objetivos propuestos.
- Para ampliar el número de voluntarios se realizaron talleres de sensibilización y motivación.
- Con el fin de maximizar su impacto, se crearon indicadores para facilitar la medición del desarrollo de las competencias del voluntario y valorar el impacto de los proyectos sociales desarrollados.

### Cómo se gestiona el proceso



**1**  
Los colaboradores focalizan y formulan los proyectos con base en las necesidades de la comunidad.



**2**  
Establecen alianzas con Ong estratégicas que los puedan liderar y operar.



**3**  
Inician un plan de trabajo que se desarrolla conjuntamente con la comunidad.

### Objetivos

- Fomentar la participación y la cultura del voluntariado en la Organización.
- Beneficiar poblaciones con condiciones socioeconómicas limitadas o que estén en situación de vulnerabilidad.
- Proveer una plataforma en la que los colaboradores puedan tomar acciones frente a las necesidades que tanto les preocupan de las comunidades aledañas a las operaciones de Terpel.
- Apoyar iniciativas de generación de ingresos y formación para el trabajo.
- Transmitir la conciencia ambiental de la Organización.
- Poner en marcha proyectos que sean sostenibles dentro de las comunidades.





## Colombia

### Huertas urbanas con Terpel (Regional Antioquia)

- Beneficiarios: 100 familias.
- Voluntarios: 15 colaboradores.
- Aliado: Yanapaqui.

*“Mi sueño como voluntaria es tener un producto terminado con una comunidad, que les permita generar ingresos sin depender de una empresa o de un empleo”,*  
Catalina Vélez (Voluntaria)

*“Me gusta sembrar porque es muy importante, nos podemos alimentar con frutos sin químicos”,*  
Angie Paola Londoño (Niña beneficiaria)

Este proyecto contribuyó al mejoramiento nutricional y alimenticio de los habitantes del barrio La Paralela en Medellín (Antioquia). El principal logro fue el afianzamiento de la seguridad alimentaria en la población beneficiaria y el desarrollo de programas de manejo de residuos para mejorar las condiciones de saneamiento para los habitantes del barrio.

Como resultado, la población favorecida siembra hortalizas, frutas y condimentos en espacios reducidos de sus casas, como azoteas o patios traseros, generando ahorros en sus gastos de manutención y mejorando la calidad de su alimentación. Asimismo, para la siembra se aprovecharon materiales reciclados como botellas de plástico, bolsas o tubos de PVC.

### Terpel transformando vidas en papel ecológico (Regional Bucaramanga)

- Beneficiarios: 60 jóvenes en proceso de rehabilitación.
  - Voluntarios: 16 colaboradores.
  - Aliado: Asociación Niños de Papel.
- “Los voluntarios nos enseñan a nosotros a creer en las personas al venir acá”,  
Víctor Maldonado (Beneficiario)

*“El gana-gana de la empresa, nosotros ganamos porque le estamos ayudando al medio ambiente, ¿qué hacemos con ese papel?, lo estamos entregando a una institución y esa institución lo está volviendo papel ecológico que es ayuda para ellos”,*  
Benito Larrota (Voluntario)

Las sedes administrativas de la regional Bucaramanga activan dinámicamente el procedimiento de reciclaje de papel con el fin de transformarlo en papel artesanal. Esto se logra con niños y adolescentes que se encuentran en proceso de rehabilitación, capacitándolos en forma integral e invitándolos a incursionar en la sociedad a través del arte.

De esta manera, el proyecto ha logrado:

- La generación de ingresos para la Asociación Niños de Papel, contribuyendo con la labor social que desarrolla.
- La recolección de papel reciclado de la Organización Terpel y cultura de reciclaje y reuso de productos. Con cada tonelada de papel reciclado se logran salvar 17 árboles medianos, que demoran entre 10 y 20 años en crecer.

### Semilleros de paz Terpel (Regional Centro)

- Beneficiarios: 230 jóvenes.
- Voluntarios: 18 colaboradores.
- Aliado: Cámara de Comercio de Pereira.





*“Terpel nos está ofreciendo empleo, aparte nos brinda la oportunidad de estudiar y de tener una capacitación y de darnos un título como operadores de estación de servicio... nos han brindado mucho afecto”,*  
Johanna Marcela Giraldo (Beneficiaria, reclutada por los proveedores de servicios de Terpel)

El propósito de los Semilleros de Paz es promover la participación de los voluntarios en la ampliación del proyecto Ariadna de la Cámara de Comercio de Pereira en 7 Instituciones educativas de la ciudadela Cuba en Pereira. El proyecto consiste en formar en la resolución de conflictos y en la reflexión de valores, así como la capacitación laboral técnica de los jóvenes que les ha permitido tener una mejor inserción en el mundo laboral.

Logros del proyecto:

- La promoción de soluciones negociadas a los conflictos que permite construir cultura del consenso, del respeto y la tolerancia en un entorno deprimido como la Ciudadela Cuba.
- Desarrollar un modelo de formación que ha permitido que los jóvenes más destacados por su comportamiento, trabajen actualmente para proveedores de la Organización Terpel de servicios en EDS.

### Soluciones ambientales con gente maravillosa Terpel (Dirección General)

- Beneficiarios: la Organización Bionovo. Fortalecimiento a empresa de personas en condición de discapacidad.
- Voluntarios: 35.
- Aliado: Fundación Proyectos Tecnovo.

*“Hacia futuro esperamos que nuestros beneficiarios puedan tener su microempresa de gestión ambiental”,*  
Tatiana Orjuela (Voluntaria)

El equipo de voluntariado de la Dirección General de Terpel decidió apoyar la iniciativa de la Fundación Proyectos Tecnovo, en la ciudad de Bogotá.

El proyecto “Soluciones ambientales con gente maravillosa Terpel” apoya el proyecto de reciclaje de aceite usado de automóviles, liderado por la Fundación Tecnovo, el cual funciona con unidades acopiadoras de aceite que están constituidas por personas en condición de discapacidad física y cognitiva.

Este proyecto cumplió un doble propósito:

- Apoyó a personas en condición de discapacidad física y cognitiva para fortalecer una empresa de gestión ambiental.
- Generó soluciones ambientales a las EDS propias y afiliadas de la Organización Terpel en Bogotá.

### Terpel forjando pasos hacia el futuro (Regional Occidente)

- Beneficiarios: 220 jóvenes.
- Voluntarios: 19 colaboradores.
- Aliado: Fundación Formación D’Futuros.

*“Nos enteramos de una problemática que existía en aquellos jóvenes que el Bienestar Familiar protege en algunos centros de protección; cuando cumplen su mayoría de edad se les dice hasta aquí llegamos. Las estadísticas mostraban que muchos de estos jóvenes terminaban en la calle, en drogadicción, en pandillas... eso nos motivó a iniciar este proyecto”,*  
Carolina Madiedo (Voluntaria)



*“Yo creo que Terpel es una gran oportunidad para muchos jóvenes que no podíamos entrar a una universidad, conseguir un buen empleo, yo creo que esta es una posibilidad y una gran experiencia”,*

Angélica Obregón (Beneficiaria)

Este proyecto apoya a jóvenes beneficiarios de la Fundación Formación D´Futuros, que provienen de instituciones de protección al menor de las ciudades de Cali, Buga, Palmira y Yotoco (todas las anteriores en el Valle del Cauca), brindándoles formación y acompañamiento en su proceso de salida para que pudieran visualizar y construir un proyecto de vida a futuro como personas independientes.

Terpel coordinó con el Sena la implementación de un programa de formación básica en mercadeo y ventas dirigido a estos jóvenes. Como resultado, los jóvenes tuvieron la posibilidad de realizar prácticas como isleros en las EDS de Terpel e incluso ingresar a procesos de selección con sus proveedores de servicio.

### Recicla y gana con Terpel (Regional Norte)

- Beneficiarios: 75 mujeres cabeza de hogar.
- Voluntarios: 10 colaboradores.
- Aliado: Corporación Actuar Famiempresas.

*“Maravilloso porque de lo que he aprendido he sacado provecho, comienzo a vender mis artículos aquí mismo en el pueblo... Así puedo ayudar en mi casa, a mis nietos que tengo a cargo”,*

Ana Cenid de la Rosa (Beneficiaria)

*“Les cambia la vida a los beneficiarios, a las mujeres cabeza de familia, porque sienten esa seguridad que pueden contar con un ingreso, que pueden contar con un trabajo que es gratificante y apreciado”,*

Jaime Acosta-Madiedo (Voluntario)

Recicla y gana con Terpel tiene un doble propósito: por un lado, fomentar cultura ambiental apoyando el proyecto de la Fundación Tití, para la prevención de la caza del mico Tití y al Ecoparque Megua y, por otro, generar una actividad de tipo artesanal que genere ingresos para sus beneficiarios a través de la elaboración de ecomochilas a base de bolsas plásticas recicladas.

Este proyecto benefició a 75 mujeres cabeza de hogar de los municipios de Luruaco, Malambo, Baranoa, Galapa (todas las anteriores en Atlántico) y Cartagena (Bolívar), que son área de influencia de la planta de abastecimiento de Terpel en Baranoa (Atlántico).

### Plantemos en familia con Terpel (Regional Sabana)

- Beneficiarios: 60 familias.
- Voluntarios: 13 colaboradores.
- Aliado: Corporación Yanapaqui.

*“Ya nos enseñaron a plantar las semillitas, nos enseñaron que todas las cosas se pueden reutilizar, por ejemplo las bolsas de basura, las botellas de la gaseosa y todo eso se puede reciclar para sembrar”,*

María Esperanza Riaño (Beneficiada)

Este proyecto de voluntariado también contribuyó con la seguridad alimentaria y la cohesión social de los beneficiarios a través de la promoción de agricultura urbana en comunidades de la ciudad de Bogotá y los municipios de La Calera y Soacha.







Gracias a las huertas urbanas autosostenibles, se mejoró la economía familiar disminuyendo la compra de alimentos básicos de la canasta familiar como tomate, cebolla, fríjol, lechugas, ajo, maíz, cilantro, apio, entre otros.

### Sembrando vida con Terpel (Regional Sur)

- Beneficiarios: 50 familias.
- Voluntarios: 11.
- Aliado: Corporación Yanapaqui.

*“El proyecto es una decisión que toma Terpel por la cercanía del barrio con la Estación de Servicio. La huerta se vuelve una excusa para encontrarse, ya comienza a crear unos afectos y empieza a tejerse una relación con la misma comunidad”,*  
Andrés Camilo Guevara (Aliado)

*“El sueño es ver que en 1 ó 2 años, estas familias estén trabajando en el proyecto, que ya no tengan una huerta casera sino un centro de acopio del barrio para que puedan subcomercializar entre ellos mismos”,*  
Manuel Lozano (Voluntario)

Sembrando vida con Terpel desarrolla un proceso participativo de fortalecimiento y organización comunitaria mediante la implementación de huertas urbanas ecológicas para familias del barrio Falla Bernal en la ciudad de Neiva, zona de influencia de una Estación de Servicio Terpel. Esta actividad mejoró el acceso a los alimentos para las familias beneficiadas.

El proyecto ha logrado fortalecer las redes comunitarias y la organización entre vecinos, a partir de la contribución de cada individuo participante del proyecto. Asimismo, se desarrollaron 40 huertas familiares que han disminuido el gasto de alimentos en las familias beneficiarias y uso de material reciclado.

### Ecuador

En Ecuador Terpel ha marcado la diferencia y se ha destacado como una empresa comprometida con el desarrollo social de la población vulnerable de ese país. Esto obedece a que ha sido pionera en ir más allá evolucionando de las donaciones hacia un trabajo conjunto con organizaciones sociales y la comunidad.

### Terpel y UNICEF unidos por la niñez ecuatoriana

- Beneficiarios: 200 niños, niñas y adolescentes.
- Voluntarios: 14.
- Aliado: UNICEF, Ecuador.

*“Una alianza realmente que ha crecido, que se ha profundizado a tal punto que no sólo se trata de un apoyo financiero sino que tiene a un grupo de trabajadores muy solidarios que hace un trabajo de voluntariado acá en la escuela con los niños, adolescentes y sus familias”,*  
Cristian Munduarte (Aliado)



Este proyecto beneficia a los niños y niñas que habitan en el botadero Durán, en la provincia de Guayas de la ciudad de Guayaquil. Se brinda una mejor calidad de vida mediante el apoyo a su educación, el mejoramiento de las condiciones de la escuela y la contribución para el desarrollo de actividades productivas para sus padres.

Durante 2010, el proyecto se concentró en potenciar las oportunidades laborales de las familias de los niños beneficiados, con el propósito de aportar a su autosostenibilidad. Así, se concretó un plan de producción de humus (Lombricultura) que está encaminado a la generación de ingresos para estas familias.

Una de las problemáticas sociales de los basureros radica en la falta de oportunidad laboral de las familias que viven en su interior. Así, los padres se ven obligados a trabajar como recicladores y a vincular a sus hijos a estas prácticas.

El proyecto de Lombricultura es un proyecto piloto de producción de recursos económicos para 20 padres de jóvenes beneficiarios del proyecto Terpel y Unicef, unidos por la niñez ecuatoriana. Los residuos sólidos que genera el

basurero se utilizan como parte de la materia prima y se constituyen en una alternativa de producción y disminución de basuras peligrosas (putrefacción de alimentos perecederos).

Los padres de familia reciben la capacitación para la elaboración y comercialización de este humus, generando alternativas económicas para las familias beneficiarias.

## Panamá

### Tú y el mar con el Smithsonian y Terpel

- Beneficiarios: 150.
- Voluntarios: 16.
- Aliado: Instituto Smithsonian.

*“Me parece que es una excelente actividad, pues hay muchas empresas que no se interesan en esto, Terpel es una de esas empresas que sí se interesa, que tiene conciencia sobre lo que es el medio ambiente y lo importante que es para todos nosotros”,*

Catherine Michel Reyes (Niña Beneficiada)

En el desarrollo de este proyecto se ha logrado impulsar programas de educación ambiental y de respeto por

los ecosistemas marinos de Panamá, contribuyendo a propiciar un cambio cultural en favor del medio ambiente.

La Organización Terpel apoya el programa “Tú y el Mar con Smithsonian”, del Instituto Smithsonian de investigaciones tropicales, que beneficia a más 35.547 niños y niñas de 360 escuelas de Panamá. Con la contribución económica que realiza la Organización Terpel, se apoya el sostenimiento de este instituto y el aumento de sus beneficiarios.

Igualmente, en el marco de este proyecto se realizaron charlas educativas a los colaboradores de la compañía sobre mejores prácticas ambientales.

Adicionalmente, los voluntarios de Terpel en el mes de septiembre realizaron una jornada de limpieza en la playa de Punta Culebra en la calzada de Amador. La jornada incluyó recolección, clasificación y pesaje de toda la basura encontrada en la playa.







## Una premiación “De Película”

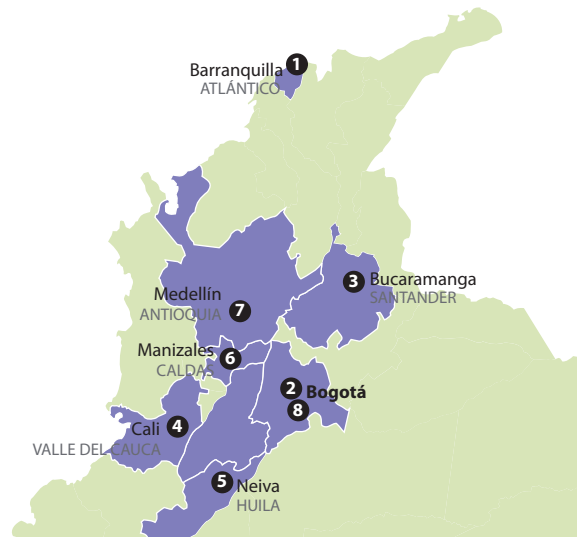
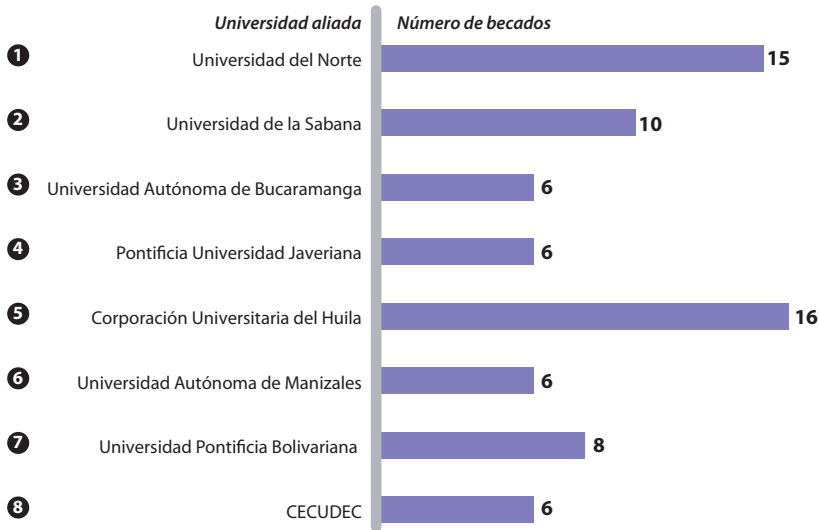
Con el propósito de incentivar y reconocer el trabajo de voluntariado, se premiaron los proyectos más destacados

de inversión social. Para ello, se realizó una ceremonia donde un representante de cada regional de Colombia, Ecuador y Panamá recibió el galardón.

Premio/ categoría	Ganador
<b>Mejor proyecto</b>	Huertas urbanas con Terpel, Regional Antioquia (Colombia) Forjando pasos hacia el futuro con Terpel, Regional Occidente (Colombia)
<b>Proyecto con mayor compromiso de los colaboradores</b>	Semillero de paz Terpel, Regional Centro (Colombia)
<b>Proyecto más relevante para la Organización Terpel</b>	Semillero de valores Terpel, Regional Sabana (Colombia)
<b>Proyecto con mayor población vulnerable atendida</b>	Huertas escolares con Terpel, Regional Sur (Colombia)
<b>Proyecto más sostenible</b>	Recicla y gana con Terpel, Regional Norte (Colombia)
<b>Proyecto al mayor involucramiento a la familia Terpel</b>	Recicla y gana con Terpel “Desembólsate con Terpel”, Regional Bucaramanga (Colombia)
<b>Premio al mejor aliado</b>	Tú y el mar con el Smithsonian y Terpel (Panamá)
<b>Premio a mayor aporte a la corresponsabilidad</b>	Terpel y UNICEF unidos por la niñez ecuatoriana (Ecuador)
<b>Mención de honor al mejor voluntario</b>	Colombia: Carlos Nieto (Regional Antioquia), Ana Santamaría (Regional Bucaramanga), Beatriz Muriel (Regional Centro), Carolina Madiedo (Regional Occidente), César Guzmán (Regional Sabana), Ángela Bibiana Hoyos (Regional Sur), Fabrielo Jiménez (Regional Norte). Ecuador: Erika Auhing, Panamá: Emily Bishop
<b>Mención de honor al mejor líder del voluntariado</b>	Beatriz Muriel, Regional Centro (Colombia)

## Becas a la Excelencia Terpel

Número de estudiantes becados	Universidades aliadas	Inversión del programa de Becas (dólares)
<b>73</b>	<b>7</b>	<b>172.560,05</b>



## Becas a la Excelencia Terpel

Este programa se creó en 2010 gracias a una alianza con las mejores universidades privadas a nivel regional en Colombia. Tiene como objetivo contribuir a descentralizar la oferta académica de educación superior y apoyar jóvenes talentos en la culminación de sus estudios profesionales.

La estrategia se enfoca en apoyar a jóvenes de escasos recursos económicos, con alto desempeño académico, valores y liderazgo, que se encuentren en los últimos semestres de la carrera universitaria, cubriendo el 100% de la matrícula y un auxilio educativo para gastos. Adicionalmente, cada universidad ofrece acompañamiento psicosocial y académico a los estudiantes becados.

Descripción	2010
Número de estudiantes becados	<b>73</b>
Universidades aliadas	<b>7</b>
Inversión del programa de Becas (dólares)	<b>172.560,05</b>

- Corporación Programa de Excelencia Profesional, PEP.
- Corporación Transparencia por Colombia.
- Fundación Empresarios por la Educación.
- Fundación Ideas para la Paz.
- Fundación La Cueva.
- Fundación Mónica con Amor.
- Fundación Notas de Paz.
- Fundación Víctor Salvi.
- Patrulla Aérea Colombiana (donación de combustible para aeronaves).

## Donaciones corporativas

La Organización Terpel ha establecido una política de donaciones a través de la cual aporta recursos a programas de impacto, que promueven temas de paz, transparencia, educación, salud, cultura y medio ambiente.

### Colombia

La Organización beneficia anualmente a más de un millón de personas en condición de vulnerabilidad.

Algunas instituciones colombianas que recibieron donaciones de la Organización Terpel en 2010:

- Cámara de Comercio de Neiva.
- Corporación Cecudec.

**Fundación Fútbol con Corazón**  
La Organización Terpel se ha sumado a esta iniciativa gracias a la donación de una cancha sintética en la ciudad de Barranquilla (Atlántico) y que prestará los servicios de Escuela de Fútbol y Valores donde se trabajará con la metodología de Fútbol por la Paz. Con el propósito de ser un proyecto sostenible, el espacio es alquilado para otro tipo de eventos que permiten generar utilidades que son destinadas al sostenimiento de la Fundación Fútbol con Corazón.

Se espera que esta iniciativa beneficie a más de 2.000 niños, niñas y jóvenes vulnerables, entre los 5 y 16 años de edad, que viven en condiciones de extrema pobreza en el Caribe Colombiano.





### Alianza Terpel – Cruz Roja Colombiana

La Organización Terpel se unió a la acción humanitaria de la Cruz Roja Colombiana a través de una campaña llevada a cabo en el mes de mayo de 2010 en las EDS propias en Colombia. Por cada galón de gasolina que los clientes de las EDS de Terpel compraron para abastecer combustible a sus automóviles, la Organización donó un peso a la Cruz

Roja Colombiana. Adicionalmente, la empresa donó 53 centavos de dólar por cada consumidor que registrara sus datos en [www.mundoterpel.com](http://www.mundoterpel.com). Como resultado de la campaña, se recaudaron 32.667,85 dólares.

Inversión en donaciones (cifras en dólares)	2010
Proyectos de Educación	<b>87.235,82</b>
Proyectos de Salud	<b>40.571,37</b>
Proyectos de Cultura	<b>71.131,62</b>
Donaciones regionales	<b>30.657,73</b>
Impacto nacional (Transparencia por Colombia, Ideas para la paz, Empresarios por la educación)	<b>89.573,15</b>
Otros	<b>283.698,84</b>
<b>Total inversión donaciones</b>	<b>602.868,55</b>
<b>Total de fundaciones beneficiadas</b>	<b>58</b>
<b>Total de beneficiarios indirectos</b>	<b>1'772.924</b>

### Panamá

#### Viernes de azul, Fundación Pro Niños del Darién

Los colaboradores participaron en la alianza empresarial “Viernes azul”, cuyo objetivo es fomentar la responsabilidad social en los colaboradores de Terpel. Cada colaborador donó 1 dólar. La cantidad recaudada (265 dólares) fue utilizada para apadrinar los niños de escasos recursos que son parte del programa.

#### Donaciones a los afectados por inundaciones de Chepo y Darién

Los colaboradores donaron comida, ropa y juguetes para enviar a las zonas afectadas por las inundaciones de diciembre de 2010.

Adicionalmente, la Organización hizo una donación para compras de artículos de higiene personal y comida, beneficiando a más de 25 familias afectadas en el área de Chepo.





### Donaciones para Fundación Siempre Viva

Los colaboradores se unieron para entregar a 40 familias y a más de 50 niños de escasos recursos canastas de comida y juguetes.

### Apoyo a desastres naturales

La Organización Terpel ha participado con eficiencia y celeridad frente a las emergencias ocurridas en 2010, como consecuencia de los eventos de la naturaleza.

#### Haití

En alianza con la Fundación Panamericana para el Desarrollo (Fupad) se enviaron donaciones recaudadas por la Organización Terpel para los proyectos desarrollados en Haití para su reconstrucción después del terremoto.

#### Terpel Juntos por Colombia

La Organización Terpel otorgó donaciones para el desarrollo de estrategias de apoyo a los damnificados

de la ola invernal que experimentó Colombia en 2010, sumándose así al compromiso nacional por esta causa.

El total de aportes en dinero fue de 455.843,84 dólares. Así mismo, Terpel hizo donaciones en especie representadas en 10 mil galones de gasolina. Por otra parte, los colaboradores de la Compañía se unieron a la campaña y donaron 931 kilos y 21 cajas de enseres y alimentos. Los recursos se destinaron para tres frentes de acción:

- Apoyo a colaboradores de Terpel que se vieron afectados por el invierno.
- Alianzas con: Cruz Roja Internacional, Colombia Humanitaria y Gobernación del Atlántico, que dispusieron de las ayudas para la reparación y construcción de viviendas, asistencia humanitaria, albergues temporales, agua potable y saneamiento básico. Abastecimiento de vehículos que transportaron y evacuaron a la población, reparación de terraplén y movilización de combustible en zonas del país donde se requiriera.
- Proyecto de reconstrucción de viviendas, que se implementará en 2011.

### Fundación Terpel

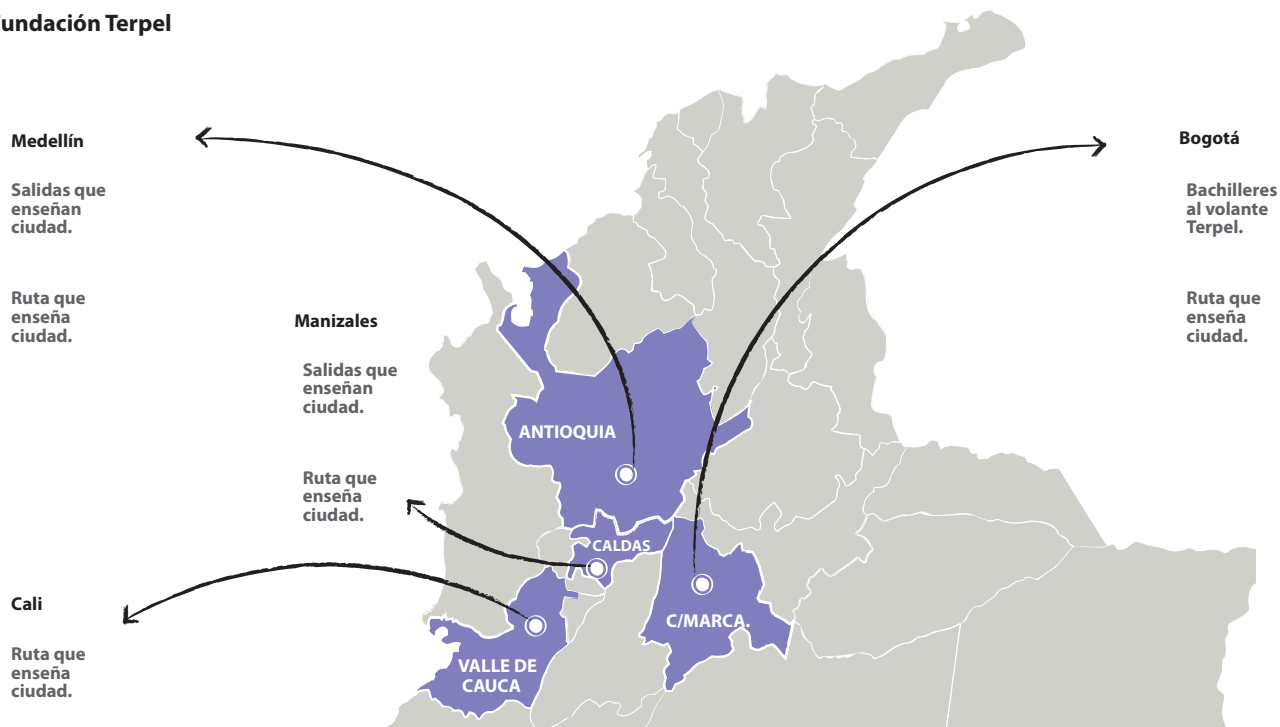
✓ La Organización, interesada en hacer más estratégica su inversión social, ha fortalecido su apoyo a la comunidad desde 2004 a través de la Fundación Terpel.

La Fundación está comprometida con temas de relevancia para la sociedad en Colombia y ha generado experiencia en programas de educación y cultura ciudadana. De esta forma, se fortalecen habilidades, actitudes y conocimientos necesarios para una mejor convivencia, estimulando la utilización activa de las ciudades.

En 2010 se reorientó la estrategia de la Fundación para responder a las necesidades de educación del país. En consecuencia, se decidió apostarle al *Modelo de gestión institucional y de desarrollo de competencias básicas*, orientadas a mejorar la calidad educativa en Colombia.



## Fundación Terpel



95

De otra parte, la Fundación Terpel robusteció sus programas *Salidas que Enseñan Ciudad* y *Ruta que Enseña Ciudad*, y sistematizó sus experiencias a través de una caja de herramientas, compuesta por un video, una cartilla y un multimedia. Esta herramienta da a conocer la metodología de implementación de los programas de la Fundación Terpel, con el ánimo de que los gobiernos locales los apropien y repliquen en sus administraciones.

### Salidas que Enseñan Ciudad

*“Las salidas son una herramienta de vital importancia para desarrollar nuevas actitudes, conocimientos y, sobre todo, restablecer nuestro vínculo con la comunidad...”*,

Alejandra Sánchez (Beneficiaria, I.E. Villa Pilar, Manizales)

Salidas que Enseñan Ciudad les permite a los estudiantes de instituciones educativas públicas visitar y gozar de los espacios que ofrece la ciudad.

Con este programa educativo, la ciudad se convierte en una herramienta pedagógica que facilita el aprendizaje de competencias ciudadanas, las cuales promueven la convivencia, así como la construcción y el entendimiento de las normas.

Los docentes de las instituciones educativas beneficiarias en cada ciudad son capacitados con el fin de que las salidas pedagógicas sean relevantes en su plan de estudios y mejoren la calidad de su enseñanza en una forma dinámica, creativa e integral.

En 2010, el programa Salidas que Enseña Ciudad fue seleccionado por el Sistema Regional de Evaluación y Desarrollo de Competencias Ciudadanas (Sredec) como una de las cinco experiencias exitosas en Colombia y dentro de las 23 entre los países miembros del sistema para la formación ciudadana. Gracias a esta selección, la Fundación fue invitada a participar del Foro Regional de Competencias Ciudadanas en Guayaquil, Ecuador, donde se analizó el estado de la educación ciudadana en seis países: Chile Colombia, Guatemala, México, Paraguay y República Dominicana, y se establecieron recomendaciones en el tema.

### Ruta que enseña ciudad

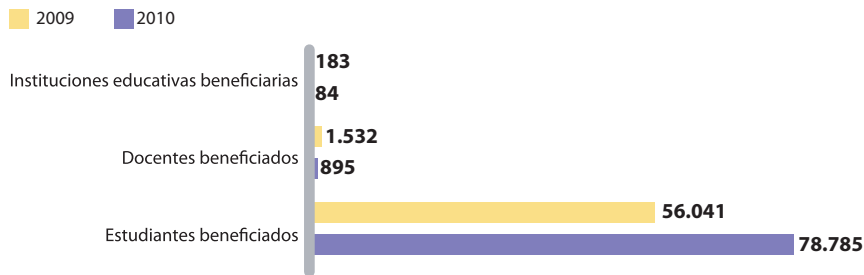
*“El programa Ruta que Enseña Ciudad conecta la ciudadanía con lugares que se tienen que promover porque son patrimonio cultural y ambiental. La ciudad es un tejido social que se construye a través de las instituciones, que si la comunidad tiene la posibilidad de conocer se favorece el empoderamiento del ciudadano”*,

Marcela Vanegas Jaramillo (Beneficiaria, Cali)

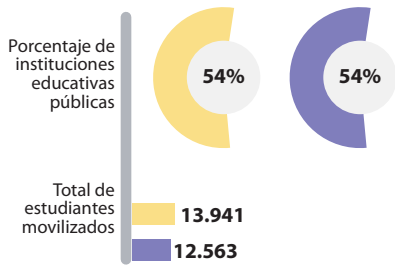
A través de un divertido y formativo recorrido en bus, los beneficiarios de la Ruta tienen acceso a diferentes espacios de la ciudad en donde viven. Se promueve el uso del espacio público como un instrumento para aumentar sentido de pertenencia, y se recorren las transformaciones sociales, culturales y urbanas de las ciudades, así como su riqueza patrimonial e histórica.

Los participantes del programa cuentan con el acompañamiento de los Formadores de Ciudad, quienes cumplen un papel pedagógico fundamental dentro del recorrido. Ellos son los encargados de guiarlos y de relatar historias sobre los lugares visitados, las transformaciones y los hitos sociales que marcan la vida de cada ciudad.

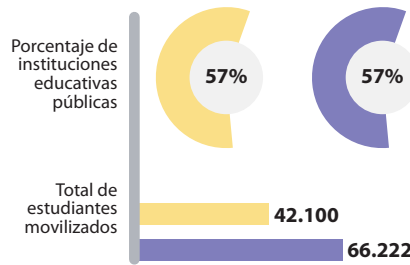
## Salidas en cifras



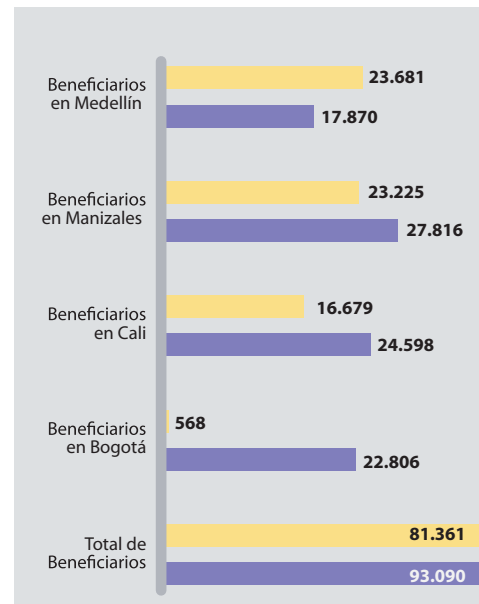
### Manizales



### Medellín



## Ruta en cifras



## La Ruta en Bogotá

En Bogotá se ofrecen tres tipos de recorrido: cultural y educativo, ambiental y empresarial. En los colegios de la capital se incorpora a las aulas de clase como una herramienta pedagógica complementaria.

- Durante 2010, la ruta participó de la 23ª Feria Internacional del Libro a través de la realización de actividades lúdico-pedagógicas dirigidas a los niños y niñas visitantes.
- Se hicieron recorridos para personas en situación de discapacidad, gracias a una alianza con la Fundación Fenalco.
- El programa acompañó actividades o acontecimientos particulares de la ciudad, tales como: XII Festival Iberoamericano de Teatro de Bogotá, celebración del Bicentenario y el Día de los Niños.

## La Ruta en Cali (Valle del Cauca)

Esta ruta cuenta con dos recorridos por la ciudad. La Ruta que Enseña Ciudad, que se desplaza por diferentes sitios importantes y relevantes para los habitantes de Cali y la Ruta Aventureros del Bicentenario, que destaca los acontecimientos, lugares y personajes protagonistas de la ciudad de hace 200 años, a bordo de una divertida aula rodante como vehículo para fomentar la pertenencia ciudadana y reconocer su historia.

### La Ruta en Manizales (Caldas)

La Fundación Terpel en Manizales organizó en 2010 el concurso "Imaginando el Bicentenario en la Ruta que Enseña Ciudad", con el objetivo de valorar características que identifican a Colombia y reconocer diversos aspectos de su historia. Igualmente se realizaron recorridos especiales para la Feria del Manizales y visitas al Concejo Municipal con el fin de propiciar un espacio de encuentro entre los jóvenes de la ciudad y este importante actor de la toma de decisiones locales.

## La Ruta en Medellín (Antioquia)

Con el liderazgo del equipo de Medellín y los docentes de las instituciones educativas beneficiarias del programa, se construyó una propuesta innovadora para realizar algunos de los recorridos de la Ruta que Enseña Ciudad. Los docentes participaron y aprovecharon el recorrido como una estrategia de conocimiento y análisis de las problemáticas y potencialidades de Medellín, evidenciando el contenido pedagógico e innovador del programa para los estudiantes.

### Bachilleres al volante con Terpel

*"Es nuestra primera meta, conquistada para salir adelante. Somos un ejemplo para otro conductor, demostrando que sí se puede superar en la vida. Este es sólo el comienzo, pues quiero estudiar Psicología",*

Nancy Lugo (Estudiante beneficiaria)

Esta iniciativa, liderada por la Organización Terpel, Fundación Terpel, Fulltrans y el Centro de Estudios Latinoamericanos para la Formación Humana Integral, (Celfhi), facilita a los conductores de servicio público urbano, intermunicipal, de turismo,



transportes especiales, empresariales, interdepartamental o de carga, la obtención del título de bachilleres con énfasis en prevención de accidentes.

En diciembre de 2010, 132 conductores de servicio público de Bogotá recibieron el título que los acreditó como Bachilleres con Énfasis en Prevención de Accidentes, gracias al Programa “Bachilleres al Volante con Terpel”.

- Meta: es graduar a cinco mil conductores.
- Objetivos:
  - Brindarles acceso a mejores oportunidades laborales.
  - Prepararlos y comprometerlos para ser mejores ciudadanos y aportar a la convivencia en el país.

### Otras iniciativas relevantes

#### Diseño e implementación de la gestión por procesos

Con el propósito de poner en marcha la gestión por procesos de la Fundación Terpel, durante 2010 se diseñaron las políticas que buscan mejorar esta gestión y alinearse con la visión y objetivos de la Organización.

Gracias a este tipo de modelo se podrán satisfacer las necesidades de los beneficiarios, mejorar los modelos de transferencia de conocimiento y agregar valor de manera continua a las comunidades adonde llega la Fundación Terpel.

#### Alianza con el diario ADN: más ciudadanía para más personas

La alianza entre el diario ADN y la Fundación Terpel permitió transmitir mensajes sobre cultura ciudadana en las ciudades de Bogotá (Distrito Capital), Cali (Valle del Cauca), Barranquilla (Atlántico) y Medellín (Antioquia) a través de este diario de circulación gratuita.

El proyecto se inició con la realización de encuestas sobre cultura ciudadana para seleccionar los temas que se debían divulgar. Una vez se tuvo esta información, se desarrollaron dos frentes de acción:

1. Contenido editorial: se elaboró un plan para cada ciudad, donde semanalmente se divulgaron, a través del diario, mensajes positivos sobre cultura ciudadana.

2. Formación de impulsores de ciudad: se desarrolló una fase de formación para quienes tuvieron la tarea de divulgar y replicar los mensajes incluidos en el diario.

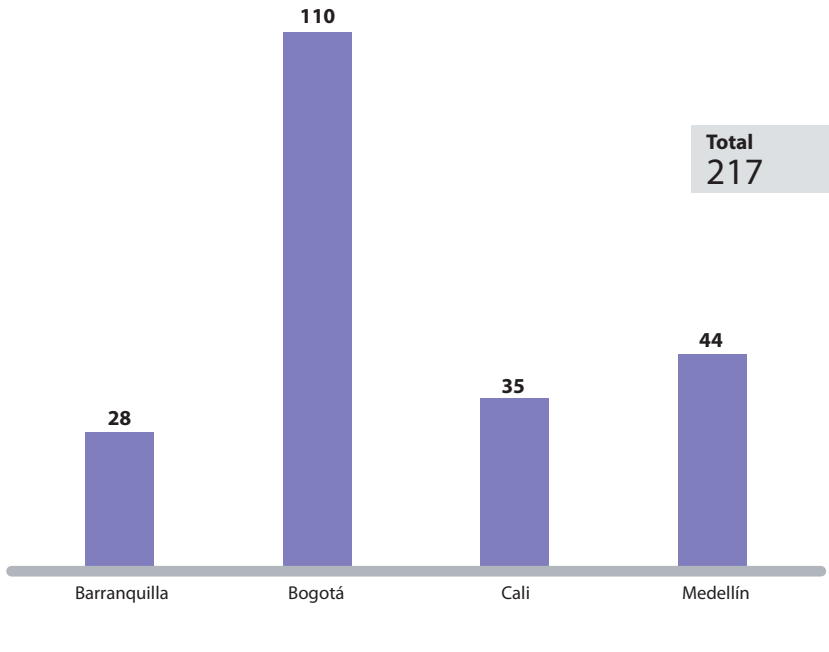
#### Bienal de Arquitectura y Urbanismo

En el marco de la VII Bienal Iberoamericana de Arquitectura y Urbanismo realizada en Medellín (Antioquia), la Organización Terpel apoyó la exposición “Ciudades Colombianas en Transformación”.

Esta exposición hace parte de un proceso académico y de campo, en donde se analizaron las transformaciones urbanas que en los últimos quince años han tenido ocho ciudades del país y se abordaron temas como espacio público, movilidad, desmarginalización, renovación de centros históricos y equipamientos municipales.

La muestra fue organizada por la Fundación Escuela Taller de Bogotá, con el apoyo de la Sociedad Colombiana de Arquitectos y el Ministerio de Cultura.

**Beneficiarios formación**  
Número de asistentes



**Evaluación de seguimiento, resultados e impacto de los proyectos sociales**

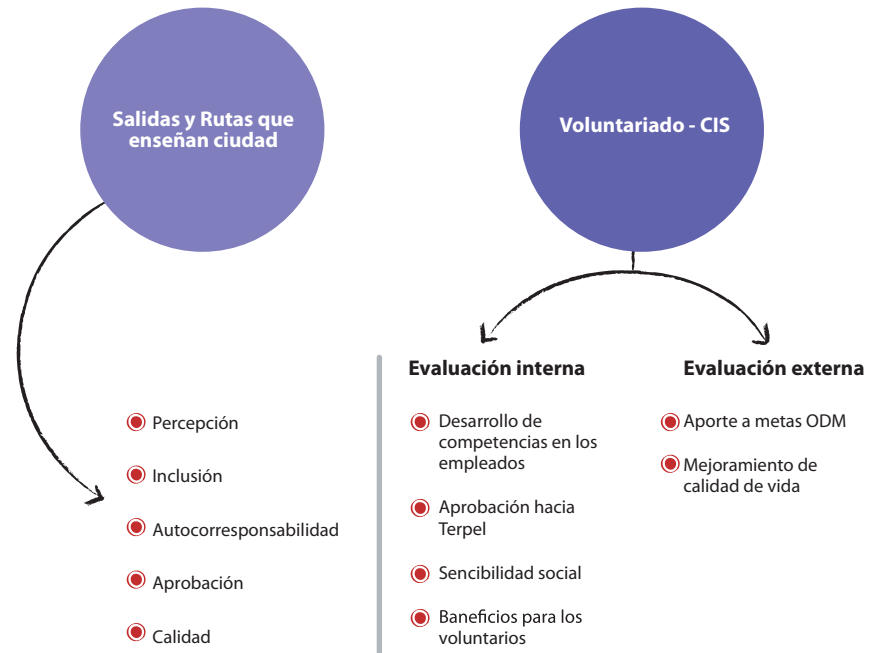
Uno de los planes de sostenibilidad para 2010 contempló el fortalecimiento del proceso de evaluación de los proyectos sociales de la Organización, tanto los desarrollados a través del Programa de Voluntariado CIS, como los de la Fundación Terpel.

Durante 2010 se logró:

- Mejorar los formatos para evaluar el impacto de los programas.
- Definir indicadores que permitan hacer seguimiento al desarrollo de los proyectos de Voluntariado, alineados con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

Los criterios que se tuvieron en cuenta para la evaluación de impacto de los programas sociales son los siguientes:

Los criterios que se tuvieron en cuenta para la evaluación de impacto de los programas sociales son los siguientes:







## Movilización social

La Organización participa en forma voluntaria en diferentes comités y entidades técnicas o científicas y asociaciones que le permiten estar a la vanguardia en temas que le competen con respecto a su operación y alinearse con el sector. Esta relación con otras organizaciones de su misma naturaleza, le permite acercarse y ser partícipe de posibles decisiones públicas o normativas que influyan o afecten su negocio.

Terpel es consciente de la importancia de actuar de la mano con las agremiaciones para facilitar proyectos que aporten al crecimiento sostenible del sector de combustibles en los países donde opera.

### Colombia

#### Asociación Colombia de Petróleos (ACP)

La ACP es el gremio que agrupa a las compañías petroleras privadas en Colombia. Terpel participa en forma activa en esta asociación a través de los siguientes comités:

- Comité ambiental.
- Comité de seguridad.
- Comité de recursos humanos.
- Comité legal.
- Comité tributario.
- Comité de inversiones.
- Comité de lubricantes.
- Comité de comunicaciones.

Una de las iniciativas más importantes de la ACP, de la cual Terpel forma parte activa, es el Fondo de Aceites Usados, a través del cual actualmente se está disponiendo correctamente de 7,8 millones de galones de aceite lubricante usado.

#### Asociación Nacional de Industriales (ANDI)

Terpel es miembro de la ANDI y hace parte de la junta directiva de su seccional en Bogotá, Cundinamarca y Boyacá. Trabaja por el mejoramiento de: logística, finanzas, impuestos, responsabilidad social empresarial y gestión ambiental, entre otros temas importantes para el sector empresarial en la región.

#### Comité de ética (Fundación Ética Mundial)

Cada dos meses, empresas líderes en el país en temas éticos exponen sus diferentes estrategias para asegurar que este valor esté incorporado en sus negocios.

Gracias a la participación en este Comité, Terpel ha podido intercambiar con otras compañías sus prácticas de Buen Gobierno Corporativo y generar aportes que fortalecen su gestión.

En 2010, como producto del trabajo del Comité, se publicó la guía Ética Mundial, que se distribuyó nacionalmente a través del Periódico *El Tiempo*.

## Comité de negocios inclusivos

Este Comité es un espacio de participación y discusión liderado por CECODES, para impulsar negocios inclusivos.

En este ámbito, diversas empresas comparten sus experiencias con la generación de negocios inclusivos en beneficio de la población vulnerable. El comité busca la integración de diferentes actores para generar mayor impacto en los proyectos de negocio de cada empresa. Terpel, como invitado a este comité, ha planteado algunas iniciativas y planes de acción que buscan involucrar a los beneficiarios de sus proyectos en la cadena de valor del negocio.

## Ministerio de Minas y Energía y Universidad Tecnológica de Pereira

La Organización Terpel ha venido apoyando con donaciones en combustible al Ministerio de Minas y Energía y en especial a la Universidad Tecnológica de Pereira desde 2009, para que en su laboratorio especializado se realicen pruebas para biocombustibles con mezclas de etanol y gasolina, que muestren el comportamiento de los vehículos en la potencia, emisiones ambientales y desgaste en los materiales.

## Otras Organizaciones donde Terpel participa en Colombia

- Cámara de Comercio Colombo-Panameña.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec)
  - Comité de lubricantes.
  - Comité de Regulación de Combustibles de Aviación.
- Instituto de Auditores Internos de Colombia.
- Federación Colombiana de Transportadores de Carga por Carretera (Colfecar).

- Asociación Colombiana de Recursos Humanos (Acrip).
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF).
- Consejo Colombiano de Seguridad.
- Federación Nacional de Comerciantes Bogotá.

## Ecuador

Las asociaciones gremiales a las que pertenece la Organización Terpel en Ecuador:

- Asociación de Industrias Hidrocarburíferas del Ecuador (AIHE).
- Cámara de Comercio del Ecuador.

A través del trabajo gremial, donde Terpel ha participado activamente, se hicieron sugerencias aceptadas por el gobierno para la redefinición de normas tributarias, que contribuirán a la sostenibilidad de este tipo de negocios y seguramente dinamizarán inversiones en tecnología, logística y seguridad.

## México

- La Organización participa como miembro principal del Consejo de Administración de la Asociación Mexicana de Gas Natural.
- Terpel ha trabajado de la mano con el gobierno y autoridades federales para incidir en políticas públicas que permitan el desarrollo del negocio del GNV y hacer sostenible este tipo de combustible en México.

## Panamá

La Organización Terpel en Panamá participa activamente en las siguientes entidades:

- Asociación de Usuarios de la Agencia del Área Económica Exclusiva Panamá Pacífico.
- Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá.

## Perú

En 2010 participó en sesiones mensuales con el gobierno y con el sector para promover acciones que conlleven a desarrollar el GNV de manera sostenible y ordenada.

- En Perú, la Organización participa en las siguientes asociaciones:
- Cámara Peruana de GNV- GPGNV – Socio fundador y miembros del Consejo Directivo.
- Asociación Automotriz del Perú – AAP – Socios.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin – Comité de Revisión Normas del Sector.



# Retos Corporativos 2011

## Comunidad

*Alinear el Programa de Voluntariado CIS en las diferentes operaciones*

### Colombia

- Aplicar los formatos de evaluación de impacto.

### Ecuador

- Aplicar los formatos de evaluación de impacto.

### Panamá

- Aplicar los formatos de evaluación de impacto.

*Afianzar la difusión de la gestión social de la Organización Terpel en sus distintas operaciones*

### Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú

- Poner en marcha una estrategia de comunicación dirigida a grupos de interés internos y externos.

*Fortalecer la gestión de la Fundación Terpel Colombia*

### Colombia

- Lanzar el programa "Escuelas que Aprenden" para seguir contribuyendo al propósito de aportar a la calidad de la educación formal en Colombia.

- Fortalecer a las administraciones locales, para que implementen de manera autónoma los programas Salidas que Enseñan Ciudad y Ruta que Enseña Ciudad, garantizando así la sostenibilidad de los programas.

- Apoyar el programa Bachilleres al Volante.

*Asegurar un mayor impacto en los proyectos apoyados con donaciones corporativas.*

### Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú

- Hacer seguimiento y evaluación permanente a los proyectos apoyados con donaciones corporativas.

*Aumentar el número de beneficiarios del programa Becas a la excelencia Terpel*

### Colombia

- Crear un fondo de cofinanciación con el objetivo de beneficiar a un mayor número de estudiantes con este programa.

## Movilización social

*Alinear los criterios de relación con agremiaciones y entidades gubernamentales en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.*









# 9.

## GESTIÓN AMBIENTAL

103

“Nuestro compromiso frente a la conservación del medio ambiente y a la prevención del cambio climático se refleja en aspectos como el fortalecimiento de la cultura ambiental, con foco en la prevención y la gestión eficiente de los recursos.

Durante 2010, además de continuar con la consolidación de la cultura ambiental, con espacios de formación dirigidos a actores clave de nuestra cadena de valor y a colaboradores, dimos inicio a la medición de nuestra huella de CO<sub>2</sub> en Colombia y seguimos en la tarea de mejorar la eficiencia de los recursos.

Llevamos a cabo la Semana Ambiental en Colombia y Panamá, pusimos en marcha el programa “7 hábitos para ser más seguros”, estrategia que apunta a conformar un equipo sólido de colaboradores, convencidos de que la seguridad y el medio ambiente son una responsabilidad propia y de todos.

Nuestro reto es compartir, sistemáticamente, las mejores prácticas de cada uno de los países en los que operamos y estandarizar la medición de nuestra huella de CO<sub>2</sub> en Colombia para replicarla en Ecuador, México, Panamá y Perú”.

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



## Cambio climático

La Organización Terpel es estricta en el cumplimiento de la reglamentación ambiental en cada uno de los países donde está presente, y su compromiso supera el desarrollo de operaciones responsables y amigables con el entorno y con los recursos naturales.

La gestión ambiental de Terpel está guiada por los elementos y estrategias del Sistema Integrado de Gestión: Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC), que aplica actualmente para Colombia, Ecuador y Panamá<sup>14</sup>. En este marco, se ha trabajado principalmente en iniciativas de prevención, generación de comportamientos seguros, reporte de incidentes ambientales, sus planes de mejora y procesos de formación.

De otra parte, al ser Colombia el país con mayor número de centros de trabajo, la Organización ha priorizado el proceso de medición para estandarizarlo y poder proponerlo para las operaciones de Ecuador, México, Panamá y Perú.



El cambio climático es un asunto que afecta la dinámica de las sociedades y la economía de manera considerable. La Organización Terpel es consciente de los perjuicios que traen consigo los cambios extremos de temperatura que afectan el medio ambiente.

Fenómenos como las lluvias intensas pueden influir en la estabilidad del negocio al aumentar, entre otros, el costo del transporte, frente a los cuales la Compañía debe actuar con urgencia. Por lo anterior, Terpel, en su búsqueda de opciones que beneficien el medio ambiente, ha encontrado posibilidades en la comercialización de combustibles como el gas natural vehicular. Se ha mantenido a la vanguardia en la producción de lubricantes amigables con el entorno y ha dado inicio a la medición sistemática de su huella de CO<sub>2</sub> y a la identificación de buenas prácticas para reducirla.

Adicionalmente, existe el convencimiento de apoyar desarrollos tecnológicos que permitan proveer a las generaciones futuras de energías alternativas que sean cada vez más amigables con el ambiente.

## Medición de la huella de CO<sub>2</sub> en Colombia

Terpel ha decidido calcular de manera sistemática este impacto, midiendo la huella de carbono directa e indirecta, teniendo en cuenta los siguientes factores:

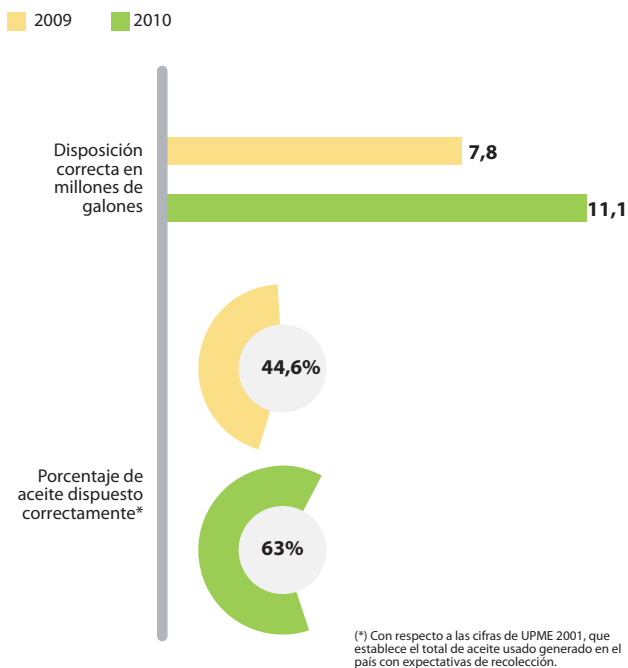
- Transporte aéreo y terrestre de sus empleados.
- Transporte de suministros.
- Consumo de combustibles de su flota propia.
- Consumo de combustible de flota contratada.
- Consumo de energía en las líneas de negocio.
- Consumo de combustibles en plantas generadoras o calderas.

<sup>14</sup> Estos países ingresarán próximamente al Sistema SSAC, replicando sus estrategias y adaptándolo a sus sistemas actuales.



Concepto	Emisión año CO <sub>2</sub>	Emisión Anual CO <sub>2</sub>	Proporción	Emisiones totales -directas e indirectas-	Otras emisiones indirectas
	Kilogramos	Toneladas		Toneladas	Toneladas
Transporte privado propio	2.683.070	2.683	7,70%	2.683	
Transporte privado contratado indirecto	2.868.048	2.868	8,23%		2.868
Transporte privado contratado directo	17.872.920	17.873	51,27%	17.873	
Transporte público terrestre	1.324.038	1.324	3,80%		1.324
Transporte público aéreo	1.123.256	1.123	3,22%		1.123
Energía procesos propios	8.655.046	8.655	24,83%	8.655	
Energía procesos contratados	333.415	333	0,96%	333	
<b>Total huella de carbono Organización Terpel Colombia</b>	<b>34.859.793</b>	<b>34.860</b>	<b>100,00%</b>	<b>29.544</b>	<b>5.315</b>

## Gestión del FAU, en Colombia



## Energía: ahorro y medición

En búsqueda de un consumo eficiente de recursos, la Organización Terpel ha desarrollado diferentes estrategias con el propósito de concientizar a sus colaboradores frente al uso moderado y responsable del agua y energía.

En este sentido se desarrolló:

- Programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía en los centros de trabajo.
- Talleres que comprometen a los colaboradores con el uso eficiente de energía.
- Talleres sobre el uso consciente de recursos naturales.
- Estas iniciativas se están poniendo en marcha en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.

### Medición consumo energía Colombia

Operación propia	Cantidad kwh
Plantas	<b>4.979.801,30</b>
EDS Líquidos	<b>7.604.703,45</b>
EDS Gas Natural Vehicular	<b>64.929.549,00</b>
Oficinas	<b>1.427.377,64</b>
Fábrica	<b>648.832,00</b>
Aeropuerto	<b>1.103.026,72</b>
Poliducto	<b>194.988,70</b>
Total Kwh	<b>80.888.278,81</b>
<b>Total GJ</b>	<b>291.197,80</b>

### Campaña de consumo eficiente de energía y combustible en Panamá

Terpel se unió a la campaña del Comité de Hidrocarburos de la Cámara Americana de Comercio (Pan-Amcham): "Porque nos importa Panamá".

Esta campaña está orientada a crear conciencia entre la ciudadanía sobre el buen uso de los recursos energéticos, desde la perspectiva del ahorro y representa una invitación a los ciudadanos a adoptar conductas como las mencionadas a continuación:

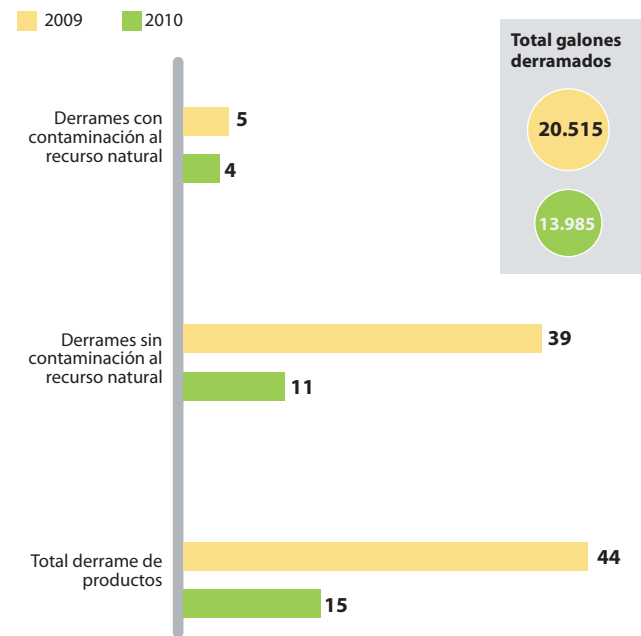
- Buscar rutas alternas donde no haya congestión vehicular.
- Revisar periódicamente los autos para que estén en buen estado.
- Apagar el vehículo en paradas de más de un minuto.
- Reducir el uso de aire acondicionado, tanto en el hogar como en el trabajo o en los vehículos automotores.
- Aprovechar la luz natural al máximo y apagar las luces de la casa mientras no se necesiten.
- Sustituir los bombillos incandescentes por los de bajo consumo o fluorescentes.
- Desconectar los aparatos eléctricos que no estén en uso y utilizar planchas secadoras y televisores racionalmente.
- En el marco de esta campaña, se distribuyeron en las EDS instructivos sobre medidas para el ahorro de energía eléctrica y de combustible.







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



107

## Agua

La medición de agua se inició este año en Colombia como parte del ejercicio de cuidado de los recursos naturales. La medición de agua se incluirá en los otros países en próximos reportes.

### Medición consumo de agua en Colombia

Instalaciones Propias	M3
Plantas	29.492,25
EDS	244.705,60
Oficinas	11.475,95
Aeropuertos	11.000,27
<b>Total</b>	<b>296.674,06</b>

## Consumo de papel en Colombia

Instalaciones Propias	Kilogramos
Plantas	6.515
EDS	2.383
Oficinas	6.449
Fábrica	308
Aeropuertos	876
Poliductos	105
<b>Total kilogramos de papel usado en Colombia</b>	<b>16.635</b>

## Gestión de residuos

### Gestión del aceite usado en Colombia

*"Terpel es una de las empresas más proactivas del Fondo de Aceites Usados, gracias a su gestión con la cadena de valor. Ha sido vocera muy importante de las políticas y prácticas generadas por el FAU desde su creación",*

José Luis Ramírez – Gerente Fondo de Aceites Usados (FAU)

El FAU, de la Asociación Colombiana de Petróleos (ACP)<sup>15</sup>, es una iniciativa voluntaria que refleja la responsabilidad social de los principales fabricantes de lubricantes de Colombia. Su objetivo principal es promover e incentivar esquemas organizados de autogestión empresarial con altos estándares ambientales para el adecuado aprovechamiento y disposición del aceite usado.

15 Asociación Colombiana del Petróleo - Gremio que asocia las Compañías Petroleras privadas en Colombia.



## Reciclaje

En alianza con el Fondo, Terpel ha desarrollado diversas actividades de divulgación sobre la correcta disposición del aceite usado entre los centros de lubricación. En 2010 se llevaron a cabo foros en Bogotá, Medellín (Antioquia), Cali (Valle del Cauca), Barranquilla (Atlántico) y Bucaramanga (Santander), dirigidos a distribuidores, clientes y colaboradores de la línea de negocio de lubricantes, con el objetivo de divulgar las buenas prácticas en esta materia.

### Colombia

Desde 2010, Terpel en la regional Sabana, en la regional Centro y en la Dirección General puso en marcha el programa de reciclaje, que consiste en la clasificación y recolección de los residuos reciclables, que son entregados a entidades sin ánimo de lucro para ejecutar programas en beneficio del medio ambiente o de la población vulnerable.

Kilos de material reciclado	Total
Bogotá: Regional Sabana y Dirección General	<b>1.909</b>
Regional Centro	<b>864</b>
<b>Total</b>	<b>2.773</b>

### Panamá

#### Campaña de reciclaje Papisa

Cada 15 días se recolecta el papel de las trituradoras y papeles de reciclaje de los colaboradores para ser donado a Papelera Istmeña (compañía dedicada a la producción de papel y reciclaje).

#### RECoil®: compromiso de Terpel Panamá con el ambiente y las futuras generaciones

La Organización Terpel en Panamá ha puesto en marcha un programa pionero para el reciclaje de aceite usado. Es una iniciativa autosostenible, creada y liderada por Terpel, que contribuye con:

- La cultura de manejo de residuos tóxicos.
- El correcto manejo de los residuos del sector petroquímico.
- El adecuado manejo de aceites usados para no contaminar el medio ambiente.



## Prevención de eventos

El servicio de recolección de aceites usados es ofrecido de manera gratuita a clientes consumidores de productos Terpel o de otras marcas. El programa cuenta con:

- Un camión con una capacidad de recolección de 1.000 galones.
- Un centro de almacenamiento y tratamiento básico del lubricante recolectado con una capacidad de 30 KGals.
- Bomba de diafragma para succión de aceite.
- Sistema de carga y descarga del producto.
- Equipo de seguridad necesario para dar respuesta a emergencias.
- Personal capacitado para la prestación del servicio en materia de derrames y otros eventos similares.

Durante 2010 se recolectaron 141.272 galones obteniendo ganancias para el proyecto de 76.564 dólares.

Debido a la naturaleza del negocio, los esfuerzos de Terpel se enfocan principalmente en la prevención de derrames de combustible líquido. Para tal efecto, la Organización cuenta con el diseño e implementación de medidas necesarias para atender aquellos casos que puedan generar contaminación al recurso natural.

Plan de prevención a través de:

- Obras civiles como diques, pisos impermeables, válvulas de retención, canales, rejillas y perimetrales, entre otros.
- Fortalecimiento de cultura ambiental.
- Seguimiento y reporte de todos los eventos.

Plan de remediación que garantiza la recuperación del recurso afectado, sea suelos o fuentes de agua, por medio de:

- Contención del derrame.
- Remoción del derrame.
- Conservación del área afectada.
- Seguimiento al reporte hasta dar cuenta del cierre del caso y de las lecciones aprendidas.

*El índice total de incidentes ambientales por cada 100 millones de galones de combustible transportados durante 2010 fue de 0,28.*





## Productos con ventajas ambientales

La cifra de 2010 muestra una disminución en el número de derrames con respecto a 2009, evidenciando un mejor nivel de respuesta a eventos ambientales por parte de la Organización.

La Organización Terpel ofrece alternativas de productos que reducen el impacto sobre el ambiente y sobre la calidad del aire.

busca llamar la atención al comprador sobre el uso consciente del envase. El etiquetado de lubricantes dice así: *“No vierta aceite usado en alcantarillas ni en recipientes de basura. Este envase está dispuesto para uso único y exclusivo en almacenamiento de lubricantes marca Terpel. Cualquier otro uso puede causar daños contra la salud humana o el medio ambiente. Por su seguridad, al finalizar el producto, destruya el envase”.*

### Sistema de emparrillado en las EDS de Terpel en Panamá

En 2010 se estableció en las EDS una red de emparrillado que consiste en el proceso de instalación de sistemas para la canalización del agua en los puntos de venta e instalación de separadores de hidrocarburos.

Estos permiten canalizar el producto, en caso de derrames o fugas, a través de los emparrillados, en donde ocurre una separación por gravedad y los combustibles o grasas son separados del agua para su posterior succión.

### Lubricantes sostenibles

Uno de los principios de la Organización Terpel en su desarrollo de nuevos aceites lubricantes es hacerlos amigables con el medio ambiente. Las características que contribuyen con este principio son:

- Mayor intervalo en los tiempos de cambio, generando menor aceite usado.
- Menores emisiones de material particulado.
- Aceites que se producen con biocombustibles, como el caso del Celerity, que es desarrollado con biodiésel.

Desde 2010, a los procesos de producción de lubricantes con ventajas ambientales se les incluyó un texto que

### Gas Natural Vehicular

La Organización Terpel cuenta con el Gas Natural Vehicular como una de sus líneas de negocio con presencia en Colombia, México y Perú. El propósito es ofrecer a los clientes de la Compañía la oportunidad de emplear combustibles con diversas ventajas ambientales:

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





## Productividad sostenible en la Fábrica de Lubricantes

### Diésel Bajo Azufre

En las EDS de Panamá se comercializa voluntariamente el combustible Diésel Bajo Azufre, que disminuye la contaminación ambiental, reduce emisiones al aire y, por tanto, decrece el riesgo de enfermedades respiratorias.

Durante 2010 la Organización Terpel hizo foros con el objetivo de divulgar los beneficios de este combustible y mostrar las tendencias mundiales en la búsqueda de combustibles limpios.

Durante 2010 se llevaron a cabo iniciativas encaminadas principalmente a mejorar la productividad de los procesos y a promover una gestión sostenible:

- Implementación de una nueva tecnología en el proceso de llenado y tapado.
  - Desarrollo de programas de control de residuos líquidos, sólidos y peligrosos.
  - Ejecución de estrategias para fortalecer los procesos de seguridad industrial.
  - Uso eficiente de recursos como energía y agua.
  - Fortalecimiento del programa *Bitácoras de control* para evitar eventos ambientales.
  - Definición de indicadores de gestión de residuos para cada una de las áreas de la fábrica, tales como calidad, medición, despachos y producción, con el objetivo de aumentar el control operacional e implementar planes de acción correctivos y preventivos específicos.
- Adecuación de las líneas de vapor para evitar pérdida de energía.
  - Instalación de una nueva chimenea en la caldera de la fábrica, que contribuye a la disminución de emisiones.



112



## Comportamientos amigables con el medio ambiente

✓ En Terpel se han diseñado distintos espacios para los grupos de interés estratégicos, que buscan promover las mejores prácticas y el espíritu de mantener comportamientos de cuidado al medio ambiente.

Las Escuelas de Isleros, Administradores, Combustibles de Aviación y de Industria, dirigidas a los clientes de estas líneas de negocio, incluyen aspectos de control y prevención ambiental en sus contenidos.

Uno de los propósitos de este evento fue sensibilizar y concientizar a los colaboradores de la Organización Terpel en Colombia y Panamá, sobre la necesidad de implementar buenas prácticas con respecto a la protección del medio ambiente.

### Formación a actores clave de la cadena de valor de Terpel en Colombia

Durante 2010 la Organización Terpel dio continuidad a su compromiso frente al fortalecimiento de la cultura ambiental, a través de sus procesos de formación dirigidos a los colaboradores que están a cargo de gestionar los procesos críticos dentro de la Compañía. Algunos de los temas abordados están relacionados con prevención de riesgos, gestión de residuos, control de vertimientos, normatividad ambiental, manejo seguro de equipos y protocolos de emergencia, entre otros.

### Charlas sobre manejo de fugas y derrames en Panamá

Alianza con el Cuerpo de Bomberos, se hacen presentaciones sobre derrames y fugas aplicada a EDS.

A través de talleres sobre manejo de residuos sólidos, reciclaje, uso eficiente de agua y energía, orden y aseo, fugas y derrames, los colaboradores se comprometieron con la gestión de estos temas, tanto en sus lugares de trabajo como en su vida personal.

### Semana ambiental

*"Fue una semana demasiado interesante, en la cual, mediante las charlas y las capacitaciones, nos hicieron concientizar de la importancia que debemos tener en nuestros puntos de trabajo",*  
Rafael López (Jefe Administrativo)

Igualmente, y como símbolo inspirador, se entregó una manilla que refleja el compromiso personal con el ambiente y un cuaderno fabricado en papel reciclado que contiene algunos consejos ambientales prácticos.



## Nuevo edificio corporativo con ventajas ambientales

Ser coherentes con el cuidado del medio ambiente es una práctica que se desarrolla desde la misma concepción del sitio de trabajo. Por lo anterior, el nuevo edificio corporativo de Terpel en Colombia se ha diseñado con base en las siguientes ventajas ambientales:

- Iluminación natural a través de ventanales en todo su perímetro, lo que favorece el ahorro de energía.
- Fachada en madera con certificación Certfort, que asegura manejo forestal sostenible.
- La piedra extraída de la excavación del sótano se reutilizó para la construcción de los muros burdos y artesanales ubicados en el perímetro del edificio que colinda con los vecinos.
- Los acabados en concreto a la vista, en el interior de las oficinas, ayudan a regular la temperatura ambiente en forma natural y a evitar la utilización de pinturas que perjudican la capa de ozono.
- La alfombra instalada en cada piso es fabricada con un proceso de producción sostenible, en el cual se desecha el 54% menos de residuos, en comparación con otras alfombras.
- La empresa proveedora del cemento cuenta con certificación en ISO 14001 (certificación ambiental) e incorpora su compromiso social en sus procesos de producción al reducir el consumo de agua y emisiones atmosféricas.
- Los paneles de yeso se fabricaron con papel y agua 100% reciclables.
- La madera extraída para la fabricación de los muebles y puertas fue de bosques cultivados y no nativos.
- Los bombillos de luz instalados en los pasillos son ahorradores de energía y representan un ahorro del 10% a los bombillos normales.
- La pintura utilizada en paredes y techos está libre de metales pesados y tiene empaques 100% amigables con el medio ambiente. Asimismo, se redujo en un 47% el uso de pintura, lo cual mitiga la generación de emisiones y residuos peligrosos.

## Retos Corporativos 2011

*Contribuir con la prevención del cambio climático*

### Colombia

- Poner en marcha iniciativas que permitan reducir la huella de carbono.

### Ecuador, México, Panamá y Perú

- Iniciar la medición de la huella de carbono.

113

*Fortalecer los comportamientos en beneficio del medio ambiente a lo largo de la cadena de valor en todas las operaciones*

### Colombia

- Poner en marcha la iniciativa "7 hábitos para ser más seguros" en los centros de trabajo operativos.

### Ecuador, México, Panamá y Perú

- Desarrollar espacios de formación según particularidades y viabilidad.

*Ser líderes en buenas prácticas relacionadas con el Sistema de SSAC*

### Colombia

- Lograr la certificación tri-norma (en ISO 9001 – 14001 y OHSAS 18001) para el proceso que va desde el pedido hasta la entrega del producto al cliente.



# Información adicional

## Certificaciones

### ISO 9001

- Fábrica de lubricantes (Colombia).
- Línea de negocios Aviación (20 aeropuertos en Colombia).
- Poliducto (Colombia).
- Unidad estratégica de lubricantes y bodega comercializadora Regional Bucaramanga (Colombia).

### ISO 140001

- Poliducto (Colombia).
- Fábrica de lubricantes (Colombia).
- Línea de negocios Aviación (20 aeropuertos en Colombia).

### OHSAS 18001

- Poliducto (Colombia).
- Línea de negocios Aviación (20 aeropuertos en Colombia).

## Sellos de calidad

Las 23 referencias de lubricantes Terpel se fabrican en Colombia y por lo tanto tienen sellos de calidad bajo las normas técnicas colombianas:

- Norma NTC 2218: Aceite lubricante para motores de combustión interna de dos tiempos a gasolina. 4 productos: Jaso FB, Jaso FC, TCW3 y Celerity.

- Norma NTC 1295 Aceite lubricante para Carter en motores de combustión interna. 16 productos: SAE 40 CF, SAE 50 CF, SAE 40 SG, SAE 50 SG, SAE 15W40 CI-4, PROGRESA CI-4, PROGRESA CJ-4, SAE 20W50 SL, TERGAS 20W50 SL, TERGAS 50 SL, OILTEC 20W50 SL, OILTEC 10W30 SL, OILTEC 10W40 SM, OILTEC 20W50 SM, MAXTER GRUESO, CELERITY 4T.
- Norma 1399: Aceites lubricantes para transmisiones manuales y diferenciales para equipo automotor. Dos productos: 80w90 y 85w140.
- Norma 3382 Aceites para uso hidráulico. Un producto: TERPEL ISO 68.

## Premios y Reconocimientos

### Colombia

- La Cámara Colombo Británica entregó el premio de Responsabilidad Social Empresarial, RSE, "Lazos 2010" en la categoría *Gestión y Resultados a Grupos de Interés*, gracias a los programas de Responsabilidad Corporativa y de la Fundación Terpel.
- Premio otorgado por Ecopetrol a Terpel por su línea de negocio de Lubricantes: "Socio estratégico de excelencia por desempeño". Terpel fue seleccionado entre más de 500 proveedores de Ecopetrol.
- ARP Bolívar seleccionó y entregó un galardón de oro a la Organización Terpel por sus altos índices de salud y seguridad.

- La marca Terpel ingresó al selecto club de marcas notorias en Colombia, declarado por la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que la ubica en altos niveles de reconocimiento y recordación. Asimismo, permite que la Organización goce de ciertos privilegios reputacionales como valor intangible y protección de marca.
- La Organización Terpel se posicionó en el cuarto lugar del escalafón de las empresas que más venden en Colombia y como una de las 10 empresas que se han mantenido en este escalafón en la última década.
- Merco, a través de los resultados sobre Reputación Corporativa, posicionó a Terpel en el puesto número 18 entre las 100 empresas mejor reputadas en Colombia.
- El Presidente de la Organización Terpel ocupó el puesto número 23 dentro de los cien líderes con mejor reputación en Colombia.

### Terpel en Discovery Channel

El Canal de televisión internacional, *Discovery Channel*, escogió a la Organización Terpel como protagonista de uno de los capítulos de la serie "Cómo lo resuelven". Esta serie, divulgó cómo a través de una sofisticada red de combustibles y lubricantes, Terpel hace posible el abastecimiento a cientos de poblaciones en el territorio colombiano, desde ciudades como Bogotá hasta las zonas más remotas; movilizándolo así a la industria, a los sistemas de transporte masivo del país y contribuyendo con el progreso de la sociedad.



## Panamá

La Organización Panamericana de la Salud y el Ministerio de Salud Programa Nacional de la Sangre otorgaron una distinción a Terpel por su participación activa en la promoción de donación voluntaria y altruista de sangre el 14 de junio de 2010, Día Mundial del Donante.

## Sanciones y multas<sup>16</sup>

### Sanciones ambientales

#### Colombia

Concepto	Valor sanción (miles USD)
Multa interpuesta por incumplimiento plan de ajuste lavadero en la EDS Piedecuesta	<b>13,3</b>
Pago sanción por vertimiento de aceite a canal de aguas lluvias en la EDS La llanera	<b>1,07</b>
Pago sanción interpuesta Resol. 687 de septiembre de 2010 y ratificada con Resol. 1014 del 16 de diciembre de 2010. Planta Villa del Rosario	<b>5,38</b>
<b>Total</b>	<b>19,78</b>

## Panamá

Concepto	Valor sanción (miles USD)
EDS Terpel Penonomé, multada por concepto de indemnización Ecológica por remoción de 0.2062 Hectáreas de Gramíneas (Herbazales).	<b>0,1</b>

### Incumplimientos regulatorios y legales

Este tipo de multa se refiere a diversidad de sanciones administrativas o judiciales impuestas a la Organización, fruto del incumplimiento de la normativa o regulaciones legales, incluidos tratados, convenciones o declaraciones internacionales y regulaciones legales nacionales, subnacionales, regionales o locales relativas a la provisión y uso de los productos y servicios.

País	2010 (miles USD)
Colombia	<b>22,37</b>
Ecuador	<b>Ninguna</b>
México	<b>32,32</b>
Panamá	<b>1,18</b>
Perú	<b>Ninguna</b>

### Incumplimiento en el suministro de producto

País	2010 (miles de USD)
Ecuador	<b>Ninguna</b>
Colombia	<b>0,6</b>
México	<b>Ninguna</b>
Panamá	<b>Ninguna</b>
Perú	<b>Ninguna</b>

<sup>16</sup> En Ecuador, México y Perú no se presentaron multas ambientales.

## Información reportada

A fin de ubicar al lector sobre el alcance de los contenidos incluidos en este reporte corporativo de sostenibilidad, a continuación se detalla en la tabla el tipo de información que se encuentra sobre cada país en los capítulos: Clientes, Proveedores, Gente Terpel, Sociedad y Gestión Ambiental.

116

Organización Terpel*	Líneas de negocio	Cobertura de información				
		Clientes	Proveedores	Gente Terpel	Sociedad	Gestión ambiental
<b>Terpel Corporativo y Colombia</b>	Estaciones de Servicio (EDS) Gas Natural Vehicular (GNV) Lubricantes Industria Fija Movilidad Corporativa Aviación Marinos	Cifras Iniciativas	Cifras Iniciativas	Cifras Iniciativas relacionadas con Beneficios, Cuidado y Retención Conexión Terpel – <i>gazel</i>	Programa de Voluntariado CIS Donaciones Fundación Terpel con presencia sólo en este país. Gestión con agremiaciones y gobierno	Cifras Iniciativas
<b>Terpel Ecuador</b>	Estaciones de Servicio (EDS) Negocios Complementarios Lubricantes Industria Fija	Cifras Iniciativas	Cifras	Cifras Iniciativas	Programa de Voluntariado CIS Gestión con agremiaciones y gobierno	Cifras eventos ambientales
<b>Terpel México</b>	Gas Natural Vehicular (GNV)	Cifras Iniciativas	Cifras	Cifras Conexión Terpel – <i>gazel</i>	Gestión con agremiaciones y gobierno	GNV producto con ventajas ambientales
<b>Terpel Panamá</b>	Estaciones de Servicio (EDS) Negocios Complementarios Lubricantes Industria Fija Marinos	Cifras Iniciativas	Cifras	Cifras Iniciativas	Programa de Voluntariado CIS Donaciones Gestión con agremiaciones y gobierno	Cifras Iniciativas
<b>Peruana Perú</b>	Gas Natural Vehicular (GNV)	Cifras Iniciativas	Cifras	Cifras Conexión Terpel – <i>gazel</i>	Gestión con agremiaciones y gobierno	GNV producto con ventajas ambientales

# Matriz de correspondencia Global Reporting Initiative (GRI) versión G3 / Pacto Mundial de Naciones Unidas

Este reporte se ha elaborado según la guía para la elaboración de reportes de sostenibilidad (Global Reporting Initiative versión G3 (GRI – G3), con base en el nivel de aplicación B+.

Así mismo, en 2010, la Organización Terpel adhirió al Pacto Mundial de

Naciones Unidas, comprometiéndose a contribuir con sus 10 principios.

La siguiente matriz relaciona los contenidos del reporte con los indicadores GRI y con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados
<b>Perfil</b>			
<b>1. Estrategia y análisis</b>			
1.1. Declaración de relevancia de la sostenibilidad	A nuestros grupos de interés: Mensaje Amaury de la Espriella Martínez, Presidente Organización Terpel	Página 4	Principio 8
	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010: Mensaje Daniel Perea, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales	Página 5	
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Mensaje Margarita García García, Gerente de Asuntos Corporativos L.A.	Página 17	
1.2. Principales impactos, riesgos y oportunidades	Gobierno Corporativo / Gestión del Riesgo	Página 39	
	Consolidación del Modelo de Sostenibilidad / Principales logros en sostenibilidad 2010	Página 25	
<b>2. Perfil de la organización</b>			
2.1. Nombre de la organización	Organización Terpel S.A.		
2.2. Principales marcas, productos y servicios	Organización Terpel en 2010 / Líneas de servicio y países en los que se hace presencia	Página 14	
	Clientes / Estaciones de servicio (EDS) de combustible líquido	Páginas 43 - 45	
	Clientes / Gas Natural Vehicular (GNV)	Páginas 46 - 48	
	Clientes / Lubricantes	Páginas 49 - 50	
	Clientes / Aviación	Página 51	
	Clientes / Industria Fija	Página 52	
	Clientes / Marinos	Página 53	
	Clientes / Movilidad Corporativa	Página 54	
	Clientes / Negocios complementarios	Página 55	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)
2.3. Estructura operativa	Organización Terpel en 2010 / Líneas de servicio y países en los que se hace presencia	Página 14
	Gobierno Corporativo / Órganos de gobierno	Página 32
	Gobierno Corporativo / Órganos de gobierno / Asamblea General de Accionistas / Composición accionaria	Páginas 34 - 35
2.4. Localización de la sede principal de la organización	Las oficinas principales de la Organización Terpel S. A. están ubicadas en Bogotá, Colombia. Carrera 7 Número 75 51	
2.5. Dónde opera	Organización Terpel en 2010 / Líneas de servicio y países en los que se hace presencia	Página 14
	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010	Páginas 6 - 7
	La Organización Terpel opera en Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá, Perú.	
	La información correspondiente a Chile no se incluye en el alcance del presente reporte.	
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Gobierno Corporativo / Órganos de gobierno / Asamblea General de Accionistas / Composición accionaria	Páginas 34 - 35
2.7. Mercados servidos	Organización Terpel en 2010 / Líneas de servicio y países en los que se hace presencia	Página 14
	Clientes / Estaciones de servicio (EDS) de combustible líquido	Páginas 43 - 45
	Clientes / Gas Natural Vehicular (GNV)	Páginas 46 - 48
	Clientes / Lubricantes	Páginas 49 - 50
	Clientes / Aviación	Página 51
	Clientes / Industria Fija	Página 52
	Clientes / Marinos	Página 53
	Clientes / Movilidad Corporativa	Página 54
	Clientes / Negocios complementarios	Página 55
2.8 Dimensión de la Compañía	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010:	
	"Para facilitar la lectura de las distintas cifras económicas, todas están en dólares señaladas como USD o identificadas con la expresión dólares, tanto en las tablas y gráficos, como al interior de los textos."	
	Lo más destacado en 2010 / Gestión económica	Página 8
	Lo más destacado en 2010 / Gente Terpel	Página 8
	Organización Terpel en 2010 / Líneas de servicio y países en los que se hace presencia	Página 14
	Organización Terpel en 2010 / Hitos	Página 15
2.9. Cambios significativos	Organización Terpel en 2010 / Hitos	Página 15
	La compañía chilena Copec, adquirió el 56,15 por ciento de las acciones de Proenergía, dueña del 52,7 por ciento de la Sociedad de Inversiones en Energía S.A., SIE, holding de la Organización Terpel.	



Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Información adicional / Premios y reconocimientos	Página 112

### 3. Parámetros del informe

#### Perfil del informe

3.1. Período cubierto	El reporte cubre el periodo enero - diciembre de 2010	
	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010	Página 6
	"El segundo reporte de Terpel refleja el compromiso de la Organización frente a su enfoque de negocios sostenible y reporta el desempeño de la Empresa durante 2010."	
3.2. Fecha del informe anterior más reciente	El reporte anterior se publicó en junio de 2010 y cubriría el periodo enero - diciembre de 2009	
3.3. Ciclo de presentación del informe	El ciclo de reporte es anual	
3.4. Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido	Para ampliar información sobre la gestión sostenible de la Organización Terpel, consulte: • <a href="http://www.terpel.com">http://www.terpel.com</a> • Margarita García, <a href="mailto:margarita.garcia@terpel.com">margarita.garcia@terpel.com</a>	

#### Alcance y cobertura del informe

3.5. Proceso de definición del contenido del informe	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Metodología de construcción del reporte corporativo de sostenibilidad 2010	Páginas 6 - 7
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Diálogos 2010	Páginas 22 - 23
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Diálogos 2010 / Principales hallazgos del proceso de diálogo 2010 / Prioridades en sostenibilidad	Página 22
	A lo largo de este reporte, se da respuesta a los asuntos relevantes planteados por los grupos de interés en las sesiones de diálogo realizadas en 2010, bien sea al destacar las iniciativas corporativas o puntuales de cada país o al establecer retos.	
3.6. Cobertura del informe	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010	Página 6 - 7
	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Metodología de construcción del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Ciclo de construcción del reporte	Página 6
3.7. Limitaciones del alcance o cobertura	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010	Página 6 - 7
	Información adicional / Información reportada	Página 114

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)
3.8. Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010	Página 6 - 7
	El reporte de sostenibilidad 2010 incluye información de la gestión de la Organización Terpel en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú. El anterior reporte cubría las operaciones de Terpel en Colombia únicamente. Debido a esto hay cambios en las cifras de algunos indicadores que influyen en la comparabilidad entre el periodo 2009 y 2010. En cada tabla o gráfica se explica el alcance de los datos reportados para mayor claridad del lector.	
	Información adicional / Información reportada	Página 114
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	De ser necesario, cada tabla o gráfica con datos o indicadores GRI que se presenta en el reporte, detalla los comentarios que permiten entender la metodología y supuestos utilizados para su cálculo.	
3.10. Reexpresión de información de memorias anteriores	El reporte de sostenibilidad 2010 incluye información de la gestión de la Organización Terpel en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú. El anterior reporte cubría las operaciones de Terpel en Colombia únicamente. Debido a esto hay cambios en las cifras de algunos indicadores que generan una reexpresión de los mismos con respecto al reporte anterior. En cada tabla o gráfica se explica el alcance de los datos reportados para mayor claridad del lector.	
3.11. Cambios significativos en métodos de valoración de informes anteriores	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010	Página 6 - 7
	El cambio más significativo corresponde a la ampliación del alcance del reporte de sostenibilidad 2010 con respecto al de 2009, debido a que el de este año es un reporte corporativo, que incluye las operaciones de la Organización en Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú.	
<b>Índice del contenido GRI - G3</b>		
3.12. Tabla de contenidos GRI - G3	Información adicional / Matriz de correspondencia GRI	Página 115
<b>Verificación</b>		
3.13. Política y verificación del informe	La verificación del Reporte Corporativo de la Organización Terpel es una práctica voluntaria que busca brindar confiabilidad a la información incluida en el mismo, así como optimizar el ejercicio de transparencia con los grupos de interés.	
	Información adicional / Informe de verificación independiente (Deloitte)	Página 136
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
<b>Gobierno</b>		
4.1. Descripción de la estructura de gobierno	Gobierno Corporativo / Órganos de Gobierno	Página 32
	El máximo órgano de administración de la Organización Terpel es la Junta Directiva, que a su vez tiene dos comités: Comité de Auditoría y Buen Gobierno y Comité de Compensación y Beneficios.	
4.2. Presidente de la Junta y su cargo ejecutivo como Presidente de la Organización	El presidente de la Junta directiva no tiene un cargo ejecutivo en la Organización Terpel.	
4.3. Estructura del máximo órgano de gobierno (Junta Directiva)	Gobierno Corporativo / Órganos de Gobierno / Junta Directiva	Página 32
	De los siete miembros principales de Junta Directiva, 3 son independientes.	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Consolidación modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Canales de comunicación con grupos de interés	Página 21	
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la Organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Consultar el código de Buen Gobierno Corporativo ( <a href="http://www.terpel-web.com/descargas/Codigo_buen.pdf">http://www.terpel-web.com/descargas/Codigo_buen.pdf</a> ) Página 16: Remuneración de los miembros de la Junta directiva.		
	Para los altos directivos y ejecutivos de la Compañía aplica paga variable con base en el desempeño de la Organización, el cumplimiento de las Metas Crucialmente Importantes y los Acuerdos de Desempeño Ganar-Ganar.		
	Gente Terpel / Retención Gente Terpel / Acuerdos de Desempeño Ganar - Ganar	Página 77	
4.6. Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	Consultar el Código de buen gobierno corporativo en <a href="http://www.terpel-web.com/descargas/Codigo_buen.pdf">http://www.terpel-web.com/descargas/Codigo_buen.pdf</a> / Conflictos de Interés, Régimen de los Administradores, Representantes Legales y Directivos, páginas 28 a la 32		
	Gobierno Corporativo / Buen Gobierno Corporativo / Código de conducta	Página 36	
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la Organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	La experiencia y hoja de vida de cada miembro de Junta Directiva da la idoneidad para su participación en dicha Junta y su aporte en los temas sociales, económicos y ambientales de la Organización Terpel. Así mismo, actualmente, la Organización Terpel está implementando un plan de formación en sostenibilidad, con la Junta Directiva de la Compañía. E incluyó en la evaluación a sus miembros asuntos relacionados con sostenibilidad.		
	Gobierno Corporativo / Órganos de gobierno / Junta Directiva comprometida con la gestión sostenible	Página 33	
4.8. Declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevantes	Consolidación del modelo de sostenibilidad / La sostenibilidad permea el Sistema de Gestión Organizacional (SGO)	Página 19	Principio 10
	Gobierno Corporativo / Buen Gobierno Corporativo / Código de Buen Gobierno Corporativo	Página 36	Principio 10
	Gobierno Corporativo / Buen Gobierno Corporativo / Código de Conducta	Página 36	
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Terpel está fortaleciendo los procedimientos para supervisar la identificación y gestión, por parte de la Organización, del desempeño económico, ambiental y social. Actualmente, la Organización Terpel está implementando un plan de formación en sostenibilidad, con la Junta Directiva de la Compañía.		
	Gobierno Corporativo / Órganos de gobierno / Junta Directiva comprometida con la gestión sostenible	Página 33	Principio 10
	La Organización Terpel mide su gestión a través de la herramienta Balance Score Card (BSC). Allí se incluyen indicadores relacionados con aspectos sociales y ambientales de la Organización (incluyendo el cumplimiento de estándares como GRI o el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del cual la Organización se hizo signataria en 2010).		Principio 10
4.10. Mecanismos de evaluación de la Junta Directiva	La Organización Terpel cuenta con un proceso de evaluación de miembros de Junta Directiva, que se aplica una vez al mes. Desde 2010, se comenzaron a incluir criterios sociales y ambientales en la misma.		
	Gobierno Corporativo / Órganos de gobierno / Junta Directiva comprometida con la gestión sostenible	Página 33	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
<b>4.11. Adopción del principio de precaución</b>	Gobierno Corporativo / Gestión del Riesgo	Página 39	Principio 7
4.12. Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente	Sociedad / Comunidad / Programa de voluntariado CIS	Página 82	
	Sociedad / Comunidad / Becas a la excelencia Terpel	Página 90	
	Sociedad / Comunidad / Donaciones corporativas	Página 90	
	Sociedad / Comunidad / Fundación Terpel / Salidas que enseñan ciudad	Página 93	
	Sociedad / Comunidad / Fundación Terpel / Ruta que enseña ciudad	Página 93	
	Sociedad / Comunidad / Fundación Terpel / Bachilleres al volante	Página 94	
	Clientes / Lubricantes / Colombia / Tesos	Página 49	
	Clientes / Estaciones de servicio (EDS) de combustible líquido / Acompañamiento a las EDS para su crecimiento sostenible / Escuela de isleros	Página 45	
	Clientes / Aviación / Escuela de combustibles de Aviación	Página 51	
Clientes / Industria Fija / Colombia / Escuela de Industria	Página 52		
4.13. Principales asociaciones a las que pertenece la organización o entes nacionales o internacionales a los que la organización apoya	Sociedad / Movilización Social	Páginas 97 - 99	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.14. Relación de los grupos de interés que se han incluido	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Metodología de construcción del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Principios que guiaron la construcción del reporte / Inclusividad	Página 7	
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Argumentario Corporativo (ARCO)	Página 21	
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Canales de comunicación con grupos de interés	Página 21	
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Diálogos 2010	Página 22	
4.15. Metodología de selección de grupos de interés	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Metodología de construcción del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Principios que guiaron la construcción del reporte / Inclusividad	Página 7	
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Argumentario Corporativo (ARCO)	Página 21	
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Canales de comunicación con grupos de interés	Página 21	
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Diálogos 2010	Página 22	



Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados	
4.16. Criterios para la selección de grupos de interés	Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Metodología de construcción del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Principios que guiaron la construcción del reporte / Inclusividad	Página 7		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Argumentario Corporativo (ARCO)	Página 21		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Canales de comunicación con grupos de interés	Página 21		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Diálogos 2010	Página 22		
4.17. Preocupaciones de los grupos de interés recogidas	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Diálogos 2010 / Principales hallazgos del proceso de diálogo 2010 / Prioridades en sostenibilidad / Gestión económica	Página 23		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Diálogos 2010 / Principales hallazgos del proceso de diálogo 2010 / Prioridades en sostenibilidad / Gestión social	Página 23		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / Vínculo con grupos de interés / Diálogos 2010 / Principales hallazgos del proceso de diálogo 2010 / Prioridades en sostenibilidad / Gestión ambiental	Página 23		
Listado de indicadores GRI - G3	En dónde encontrar el indicador GRI	Página (s)	Verificación	Principios del Pacto Global
<b>5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño</b>				
<b>Dimensión económica</b>				
<b>Enfoque de gestión dimensión económica</b>	Organización Terpel en 2010 / Mensaje Óscar Bravo, Vicepresidente de Finanzas Corporativas	Página 13		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / La sostenibilidad permea el Sistema de Gestión Organizacional (SGO) / Visión	Página 19		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / La sostenibilidad permea el Sistema de Gestión Organizacional (SGO) / Misión	Página 19		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / La sostenibilidad permea el Sistema de Gestión Organizacional (SGO) / Valores	Página 19		
<b>Aspecto: desempeño económico</b>				
Enfoque aspecto desempeño económico	A nuestros grupos de interés: Mensaje Amaury de la Espriella Martínez, Presidente Organización Terpel	Página 4		
	Organización Terpel en 2010 / Mensaje Óscar Bravo, Vicepresidente de Finanzas Corporativas	Página 13		
	Ver Informe anual Organización Terpel, documento complementario del Reporte de sostenibilidad  Este resumen ejecutivo será entregado junto con el reporte de sostenibilidad, tal como se señala en: Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / "Alineación del informe anual de gestión y del reporte de sostenibilidad, en un solo ejercicio de rendición de cuentas."	Página 6		
EC1 Valor económico directo generado y distribuido	Organización Terpel en 2010 / Generación de valor	Página 15	Verificado	
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático	Gestión ambiental / Cambio climático	Página 102	Verificado	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados
EC3 Cobertura de obligaciones debidas a programas de beneficios sociales	El marco de actuación de la Organización Terpel, es el cumplimiento de la normativa vigente en los países en los que opera (Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú).  En la actualidad, la Organización Terpel no cuenta con jubilados a su cargo y por tal razón no ha desarrollado planes de acción que vayan más allá de la ley.		
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	La Organización Terpel no recibió ayudas financieras significativas por parte del gobierno en 2010.		Verificado
<b>Aspecto: presencia en el mercado</b>			
Enfoque aspecto presencia en el mercado	Organización Terpel en 2010 / Líneas de servicio y países en los que se hace presencia	Página 14	
EC5 Gastos salariales y relación con el salario medio local	En Colombia, el salario más bajo que recibe un colaborador de la Organización Terpel en 2010 es de USD 269, que coincide con el salario mínimo vigente legal para el país (solo hay un colaborador con este salario). En Ecuador, el salario más bajo que recibe un colaborador es USD 295, superior al salario mínimo legal para este país (USD 240). En México, es de USD 147,43 (el salario mensual mínimo legal es aproximadamente de USD 137). En Panamá el salario mínimo que recibe un colaborador al mes es USD 376 (el salario mínimo vigente legal oscila entre los USD 357 y USD 456) y en Perú es de USD 351,38 (el salario mínimo vigente legal es de USD 216).		Verificado
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Proveedores / Proveedores locales	Página 61 - 62	Verificado
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	El 100% de los altos directivos de la Organización Terpel S. A. en Colombia son colombianos (37 cargos directivos). En Ecuador, tres de los cuatro cargos directivos son ecuatorianos. En México, hay dos directivos, uno de los cuales es procedente de México. En Panamá, de los 12 directivos, 11 son de ese país. En Perú, 6 de las 7 personas con cargos directivos son peruanos.		Verificado
<b>Aspecto: impactos económicos indirectos</b>			
Enfoque aspecto impactos económicos indirectos	La Organización Terpel genera impacto indirecto a la economía de las naciones donde hace presencia a través de la posibilidad de movilizar el transporte y la industria con los combustibles y lubricantes que comercializa. Así lo indica su misión: Movilizamos el transporte y la industria con propuestas diferenciadoras que agregan valor.  Ver Informe anual Organización Terpel, documento complementario del Reporte de sostenibilidad.  Este resumen ejecutivo será entregado junto con el reporte de sostenibilidad, tal como se señala en: Presentación del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / Alcance y cobertura del reporte corporativo de sostenibilidad 2010 / "Alineación del informe anual de gestión y del reporte de sostenibilidad, en un solo ejercicio de rendición de cuentas."		
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Sociedad / Comunidad / Programa de voluntariado CIS	Páginas 82 - 89	Verificado
	Sociedad / Comunidad / Becas a la excelencia Terpel	Página 90	
	Sociedad / Comunidad / Donaciones corporativas	Páginas 90 - 92	
	Sociedad / Comunidad / Fundación Terpel / Salidas que enseñan ciudad	Página 92 - 93	
	Sociedad / Comunidad / Fundación Terpel / Ruta que enseña ciudad	Página 93 - 94	
	Sociedad / Comunidad / Fundación Terpel / Bachilleres al volante	Página 94 - 95	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados	
EC9 Descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance	A lo largo del reporte se divulgan diversas iniciativas que desarrolla la Organización Terpel que impactan indirectamente a sus diferentes grupos de interés.			
	Organización Terpel en 2010 / Generación de valor	Página 15		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / La inversión de Terpel en Responsabilidad Corporativa, más allá de lo legal	Página 24		
<b>Dimensión ambiental</b>				
<b>Enfoque gestión dimensión ambiental</b>	<b>Gestión ambiental / José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Logística y Operaciones</b>	Página 101		
	Gestión ambiental / Introducción	Página 102		
<b>Aspecto: materiales</b>				
Enfoque aspecto materiales	Gestión ambiental / José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Logística y Operaciones	Página 101		
	Gestión ambiental / Introducción	Página 102		
	Gestión ambiental / Cambio climático	Página 102 - 103		
EN1 Materiales utilizados, peso y volumen	Gestión ambiental / Consumo de papel en Colombia	Página 105	Verificado	Principio 8
EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son residuos de otras industrias (valorizados)	La Organización Terpel no utiliza materiales que sustituyen a materiales vírgenes, adquiridos u obtenidos de fuentes externas o internas.			Principio 8
<b>Aspecto: energía</b>				
Enfoque aspecto energía	Gestión ambiental / José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Logística y Operaciones	Página 101		
	Gestión ambiental / Introducción	Página 102		
	Gestión ambiental / Cambio climático	Página 102 - 103		
	Gestión ambiental Energía: ahorro y medición	Página 104		
EN3. Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	Para el actual reporte no se cuenta con la información sistematizada del consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.			
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	La Organización Terpel midió su consumo de energía indirecta, clasificado por centro de trabajo para su operación en Colombia. Posteriormente se realizará en los otros países donde hace presencia.	Página 104	Verificado	Principio 8
	Gestión ambiental Energía: ahorro y medición	Página 104		
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Gestión ambiental / Energía: ahorro y medición	Página 104		Principio 8
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Gestión ambiental / Productos con ventajas ambientales / Lubricantes sostenibles	Página 108		Principio 7 Principio 8 Principio 9
	Gestión ambiental / Productividad sostenible en la Fábrica de Lubricantes Terpel	Página 109		
EN7 Iniciativas e impacto de reducción de consumo indirecto de energía	La Organización Terpel dio inicio al proceso de medición del consumo de energía indirecta en todos los centros de trabajo de Colombia desde 2010. Posteriormente, con base en esta medición, se fortalecerán los planes de acción de reducción de consumo.			Principio 8
	Gestión ambiental / Energía: ahorro y medición	Página 104		

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)		
<b>Aspecto: agua</b>				
Enfoque aspecto agua	Gestión ambiental / José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Logística y Operaciones	Página 101		
	Gestión ambiental / Introducción	Página 102		
	Gestión ambiental / Cambio climático	Página 102 - 103		
	Gestión ambiental / Cambio climático / Agua	Página 105		
EN8 Captación total de agua por fuentes	Gestión ambiental / Cambio climático / Agua	Página 105	Verificado	Principio 8
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	La Organización Terpel no ha afectado significativamente fuentes de agua por la captación.			Principio 8
EN10 Porcentaje total de agua reciclada y reutilizada	La Organización Terpel dio inicio a su medición de consumo de agua en 2010. Posteriormente realizará planes de medición y de gestión relacionados con el reciclaje de agua.	Página 105		Principio 8
<b>Aspecto: biodiversidad</b>				
EN11 Descripción de terrenos propios, arrendados o adyacentes con alta biodiversidad, de áreas protegidas y no protegidas	La Organización Terpel no cuenta con terrenos propios, arrendados o adyacentes con alta biodiversidad, de áreas protegidas y no protegidas			
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	La Organización Terpel no cuenta con terrenos propios, arrendados o adyacentes con alta biodiversidad, de áreas protegidas y no protegidas			
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	La Organización Terpel no cuenta con una estrategia de biodiversidad, dado que no impacta negativamente hábitats naturales con alta biodiversidad.			
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	La Organización Terpel no cuenta con una estrategia de biodiversidad, dado que no impacta negativamente hábitats naturales con alta biodiversidad.			
EN15 Número de especies en peligro en zonas de operación de la compañía, según lista roja de IUCN y lista nacional	La Organización Terpel no ha sistematizado las especies vegetales y animales en peligro de extinción que podría afectar con su operación. Dado que la operación de la Organización no representa un riesgo significativo para dichas especies.			
<b>Aspecto: emisiones, vertidos, residuos</b>				
Enfoque aspecto emisiones, vertidos y residuos	Gestión ambiental / José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Logística y Operaciones	Página 101		
	Gestión ambiental / Introducción	Página 102		
	Gestión ambiental / Cambio climático	Página 102		
	Gestión ambiental / Cambio climático / Medición de la huella de CO2 en Colombia	Páginas 102 - 103		
	Gestión ambiental / Gestión de residuos	Páginas 105		
	Gestión ambiental / Reciclaje	Página 106		
	Gestión ambiental / Prevención de eventos	Página 107		
EN16 Emisión total (directas e indirectas) de gases de efecto invernadero	Gestión ambiental / Cambio climático / Medición de la huella de CO2 en Colombia	Páginas 102 - 103	Verificado	Principio 7 Principio 8
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	Gestión ambiental / Cambio climático / Medición de la huella de CO2 en Colombia	Páginas 102 - 103	Verificado	Principio 7 Principio 8
EN 18 Iniciativas e impacto para reducir gases de efecto invernadero	La Organización Terpel dio inicio en 2010, a la medición de su huella de carbono.  Gestión ambiental / Cambio climático / Medición de la huella de CO2 en Colombia	Páginas 102 - 103		Principio 7 Principio 8



Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)		Principios del Pacto Global relacionados
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de Ozono en peso	Actualmente la Organización no cuenta con indicadores de sustancias destructoras de la capa de ozono en peso.			
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Actualmente la Organización Terpel no cuenta con indicadores de NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			
EN21 Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino	La naturaleza del negocio de la Organización Terpel, no supone altos niveles de vertimientos de agua.			Principio 7 Principio 8
EN22 Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento	Los diferentes centros de trabajo clasifican los residuos peligrosos y no peligrosos y le da una adecuada disposición a los mismos.		Verificado	Principio 7 Principio 8
	Gestión ambiental / Gestión de residuos / Gestión del aceite usado en Colombia	Páginas 105 - 106		
	Gestión ambiental / Reciclaje / Colombia	Página 106		
	Gestión ambiental / Reciclaje / Panamá / Campaña de reciclaje Papisa	Página 106		
	Gestión ambiental / Reciclaje / Panamá / RECoil®: compromiso de Terpel Panamá con el ambiente y las futuras generaciones	Página 106 - 107		
EN23 Derrames accidentales significativos	Gestión ambiental / Prevención de eventos	Página 107 Gráfico Página 105	Verificado	Principio 7 Principio 8
EN24 Residuos peligrosos transportados (importados y exportados), o tratados, según la convención de Basilea	La Convención de Basilea no aplica para Terpel.  Los diferentes centros de trabajo clasifican los residuos peligrosos y no peligrosos y le da una adecuada disposición a los mismos.			
EN25 Biodiversidad y hábitats afectados por vertimiento de aguas	No hay afectación de terrenos con alta biodiversidad por vertimiento de aguas.			Principio 7 Principio 8
<b>Aspecto: productos y servicios</b>				
Enfoque aspectos productos y servicios	Gestión ambiental / Productos con ventajas ambientales	Páginas 108 - 109		
EN26. Iniciativas para mitigar impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción del impacto	Gestión ambiental / Productos con ventajas ambientales	Páginas 108 - 109		Principio 9
	Gestión ambiental / Productividad sostenible en la Fábrica de Lubricantes Terpel	Página 109		
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil por categorías de productos	La Organización Terpel no mide los materiales de embalaje recuperados.			
<b>Aspecto: cumplimiento normativo</b>				
Enfoque aspecto cumplimiento normativo	La Organización Terpel es estricta en el cumplimiento de la regulación ambiental, lo cual se refleja en la política de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) en la página 3 del documento Manual de SSAC para contratistas ( <a href="http://www.terpel.com/proveedores/manualContratista.pdf">http://www.terpel.com/proveedores/manualContratista.pdf</a> )			
	Gestión ambiental / José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Logística y Operaciones	Página 101		
	Gestión ambiental / Introducción	Página 102		
EN28 Costo de las multas y número de sanciones no monetarias impuestas por incumplimientos de la normatividad ambiental	Información adicional / Sanciones y multas / Sanciones ambientales	Página 113	Verificado	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)		
<b>Aspecto: transporte</b>				
Enfoque aspecto transporte	Gestión ambiental / José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Logística y Operaciones	Página 101		
	Gestión ambiental / Introducción	Página 102		
	Gestión ambiental / Cambio climático / Medición de la huella de CO2 en Colombia	Páginas 102 - 103		
	<p>Terpel ha decidido calcular de manera sistemática este impacto, midiendo la huella de carbono directa e indirecta, teniendo en cuenta los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte aéreo y terrestre de sus empleados</li> <li>• Transporte de suministros.</li> <li>• Consumo de combustibles de su flota propia.</li> <li>• Consumo de combustible de flota contratada.</li> <li>• Consumo de energía en las líneas de negocio.</li> <li>• Consumo de combustibles en plantas generadoras o calderas.</li> </ul>	Página 102		
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Compañía, así como del transporte del personal	Gestión ambiental / Cambio climático / Medición de la huella de CO2 en Colombia	Página 103	Verificado	Principio 7 Principio 8
<b>Aspecto: general</b>				
Enfoque aspecto general	Gestión ambiental / José Carlos Barreto Barrios, Vicepresidente de Logística y Operaciones	Página 101		
	Gestión ambiental / Introducción	Página 102		
EN30 Desglose de los gastos e inversiones ambientales	La Organización Terpel invirtió USD 920.074,67 en obras e iniciativas que contribuyen con la protección del medio ambiente.		Verificado	Principio 7 Principio 8
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / La inversión de Terpel en responsabilidad corporativa, más allá de lo legal / En la tabla apartado Medio ambiente	Página 24		
<b>Dimensión social</b>				
<b>Enfoque prácticas laborales</b>				
	Gente Terpel / Olga Lucía Mora Mora, Vicepresidente de Gestión Humana y Organizacional	Página 65		
	La Visión de la Organización Terpel hace explícito su compromiso por sus colaboradores: En 2012, con un equipo humano altamente motivado y calificado, seremos reconocidos en Latinoamérica por la cercanía con nuestros clientes, la excelencia logística, la innovación y el compromiso con la sostenibilidad	Página 19		
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / La sostenibilidad permea el Sistema de Gestión Organizacional (SGO) / Valores	Página 19		
<b>Aspecto: empleo</b>				
Enfoque aspecto empleo	La Organización Terpel a través de su Visión hace explícito su compromiso por la generación de empleo de calidad: En 2012, con un equipo humano altamente motivado y calificado, seremos reconocidos en Latinoamérica por la cercanía con nuestros clientes, la excelencia logística, la innovación y el compromiso con la sostenibilidad.	Página 19		
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Gente Terpel / Cifras Gente Terpel (Empleos directos, empleos por tipo de contrato, empleos Outsourcing)	Página 66	Verificado	Principio 6
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Gente Terpel / Cifras Gente Terpel / Colaboradores que dejaron su empleo	Página 70	Verificado	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados	
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada	Gente Terpel / Beneficios Gente Terpel / Pacto colectivo	Páginas 67 - 68	Verificado	
	Gente Terpel / Retención Gente Terpel / Programa de Bienestar corporativo BienSER	Páginas 71 - 72		
<b>Aspecto: relaciones empresa / trabajadores</b>				
Enfoque aspecto relaciones empresa / trabajadores	La Organización Terpel a través de su Visión hace explícito su compromiso por la generación de empleo con una excelente relación entre el empleador y el empleado: En 2012, con un equipo humano altamente motivado y calificado, seremos reconocidos en Latinoamérica por la cercanía con nuestros clientes, la excelencia logística, la innovación y el compromiso con la sostenibilidad.	Página 19		
	La Organización Terpel desarrolla programas de Bienestar basados en la siguiente premisa: La Organización Terpel, interesada en el bienestar de sus colaboradores, desarrolla para ellos y con ellos diferentes acciones que favorecen su calidad de vida, tanto en su entorno profesional como laboral.	Página 71		
LA4 Empleados cubiertos por un convenio colectivo	Gente Terpel / Beneficios Gente Terpel / Libertad de asociación	Página 69	Verificado	Principio 3
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	La Organización Terpel no ha definido un periodo mínimo para comunicar cambios organizativos.			
<b>Aspecto: salud y seguridad en el trabajo</b>				
Enfoque aspecto salud y seguridad en el trabajo	La Organización Terpel cuenta con el Sistema de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad que define el enfoque de la salud y seguridad de sus colaboradores a través de su política de SSAC ( <a href="http://www.terpel.com/proveedores/manualContratista.pdf">http://www.terpel.com/proveedores/manualContratista.pdf</a> ), en la página 3.			
LA6 Porcentaje del total de trabajadores representados en comisiones conjuntas de salud y seguridad en el trabajo	En Terpel existe el Comité Paritario de Salud, cuyos representantes fueron escogidos por los colaboradores de la Compañía y representan a la totalidad, según indica la legislación nacional vigente en Salud Ocupacional.		Verificado	
LA7 Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	Gente Terpel / Cuidado Gente Terpel / Reporte de eventos de salud y seguridad industrial	Páginas 69 - 70	Verificado	
LA8 Programas de educación, control y prevención para trabajadores y sus familias, y a las comunidades sobre enfermedades graves	Gente Terpel / Cuidado Gente Terpel / Sistema de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) / Programa de formación "7 hábitos para ser más seguros"	Páginas 69 - 70	Verificado	
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con el sindicato	Gente Terpel / Beneficios Gente Terpel / Pacto colectivo	Páginas 67 - 68		
	Los aspectos relacionados con salud se especifican en el Pacto Colectivo que ha suscrito la Organización con sus colaboradores.			
<b>Aspecto: formación y educación</b>				
Enfoque aspecto formación y educación	Uno de los imperativos estratégicos de la Organización Terpel es: Contar con un talento de clase mundial. Con el objetivo de cumplirlo, la Organización Terpel está comprometida con procesos de formación y capacitación para todos sus colaboradores.			
	El principal enfoque de formación de Terpel está guiado hacia el liderazgo con base en sus valores corporativos.			
	El liderazgo de Terpel se debe, en gran medida, a la capacidad de sus colaboradores. Para esto, desarrolla el Programa liderazgo basado en valores, a través del cual se gestiona un proceso de acompañamiento a los líderes de la Organización con el propósito de direccionar al equipo humano hacia el logro de los objetivos corporativos.			

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Verificado	Principios del Pacto Global relacionados
LA10 Promedio de horas de formación por empleado al año	Gente Terpel / Retención Gente Terpel / Promedio de horas de formación 2010	Página 72	Verificado	Principio 6
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Gente Terpel / Beneficios Gente Terpel / Programa Jubilación Activa	Página 68	Verificado	Principio 6
LA12 Porcentaje de empleados que reciben regularmente evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional	Gente Terpel / Retención Gente Terpel / Acuerdos de desempeño Ganar-Ganar	Página 77	Verificado	
<b>Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
Enfoque aspecto diversidad e igualdad de oportunidades	La Organización Terpel definió en 2010 su postura de Derechos Humanos.  "En Terpel respetamos y promovemos los Derechos Humanos en todas las actividades que llevamos a cabo, como una extensión de los valores de la Organización".  Uno de los pilares de esta postura, es el respeto a la cultura y costumbres de los países y regiones donde la Organización opera. Así mismo, dentro de las prácticas laborales se rechaza cualquier tipo de discriminación.	Página 40		
	Gobierno Corporativo / Postura en Derechos Humanos	Página 40		
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Gente Terpel / Cifras Gente Terpel / Distribución de empleos directos según rangos de edad	Página 67	Verificado	Principio 6
	Gente Terpel / Cifras Gente Terpel / Cargos según género y tipo de cargo	Página 68		
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Gente Terpel / Cifras Gente Terpel / Promedio mensual salarios según género	Página 69	Verificado	Principio 6
<b>Derechos Humanos</b>				
<b>Enfoque derechos humanos</b>	La Organización Terpel definió en 2010 su postura de Derechos Humanos.  Gobierno Corporativo / Postura en Derechos Humanos	Páginas 40 - 41		Principio 1
<b>Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento</b>				
Enfoque aspecto prácticas de inversión y abastecimiento	La postura de Derechos Humanos de la Organización afirma: Exigimos a los proveedores los mínimos de Derechos Humanos que nos exigimos a nosotros mismos, así como los estándares éticos y ambientales mínimos que exige la Organización y tenemos cero tolerancia a los incumplimientos al respecto.	Páginas 40 - 41		
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Proveedores / Lineamientos en Derechos Humanos en la Política Corporativa de Compras	Página 63		Principio 1 Principio 2
	Gobierno Corporativo / Postura en Derechos Humanos	Páginas 40 - 41		
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Proveedores / Lineamientos en Derechos Humanos en la Política Corporativa de Compras	Página 63		Principio 1 Principio 2
	Gobierno Corporativo / Postura en Derechos Humanos	Páginas 40 - 41		Principio 1



Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados
HR3 Formación de los empleados en derechos humanos	Terpel realiza procesos de formación y talleres vivenciales con el fin de promover entre sus colaboradores y familias los valores de la Organización, los cuales están enmarcados en los principios básicos de Derechos Humanos. Actualmente no hay un programa de formación especializado y enfocado exclusivamente a la divulgación de los Derechos Humanos.		Principio 1
	Gobierno Corporativo / Postura en Derechos Humanos	Páginas 40 - 41	
	Gente Terpel / Retención Gente Terpel / Programa de Bienestar corporativo BienSER / Valores Terpel en familia	Página 72	
<b>Aspecto: no discriminación</b>			
Enfoque aspecto no discriminación	La postura de Derechos Humanos de la Organización afirma: Dentro de nuestras prácticas laborales, promovemos y respetamos la libertad de asociación, rechazamos absolutamente el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación, en especial en materia de empleo y ocupación.	Páginas 40 - 41	
HR4 Incidentes por discriminación	No se presentaron casos de discriminación en 2010, reportados a través de la Línea de Reportes Confidenciales (LRC) de la Organización Terpel.		Verificado Principio 1 Principio 6
	Gobierno Corporativo / Buen Gobierno corporativo / Línea de Reportes Confidenciales (LRC)	Página 38	
<b>Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos</b>			
Enfoque aspecto libertad de asociación y convenios colectivos	La postura de Derechos Humanos de la Organización afirma: Dentro de nuestras prácticas laborales, promovemos y respetamos la libertad de asociación, rechazamos absolutamente el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación, en especial en materia de empleo y ocupación.	Páginas 40 - 41	
HR5 Actividades de la Empresa donde la libertad de asociación corra riesgos y mediadas para prevenir estos riesgos	Gente Terpel / Beneficios Gente Terpel / Libertad de asociación	Página 69	Verificado Principio 3
<b>Aspecto: explotación infantil</b>			
Enfoque explotación infantil	La postura de Derechos Humanos de la Organización afirma: Dentro de nuestras prácticas laborales, promovemos y respetamos la libertad de asociación, rechazamos absolutamente el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación, en especial en materia de empleo y ocupación. Tenemos cero tolerancia frente a prácticas abusivas, de acoso o castigo.	Páginas 40 - 41	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	En la Organización Terpel no se han detectado actividades que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Para prevenir este tipo de actividades, la Organización Terpel incluyó en su Política Corporativa de Compras aspectos relacionados con Derechos Humanos.		Verificado Principio 5
	Proveedores / Lineamientos en Derechos Humanos en la Política Corporativa de Compras	Página 63	
	Gobierno Corporativo / Postura en Derechos Humanos	Páginas 40 - 41	
<b>Aspecto: trabajos forzados</b>			
Enfoque aspecto trabajos forzados	La postura de Derechos Humanos de la Organización afirma: Dentro de nuestras prácticas laborales, promovemos y respetamos la libertad de asociación, rechazamos absolutamente el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación, en especial en materia de empleo y ocupación. Tenemos cero tolerancia frente a prácticas abusivas, de acoso o castigo.	Páginas 40 - 41	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	En la Organización Terpel no hay operaciones identificadas como trabajo forzado o no consentido. La Organización se acoge a los principios y estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).	Verificado	Principio 4
	Con el objetivo de prevenir estas actividades en otros actores de la cadena de valor, Terpel incluyó en su Política Corporativa de Compras aspectos relacionados con Derechos Humanos.	Página 63	
	Proveedores / Lineamientos en Derechos Humanos en la Política Corporativa de Compras	Página 63	
	Gobierno Corporativo / Postura en Derechos Humanos	Páginas 40 - 41	
<b>Aspecto: prácticas de seguridad</b>			
Enfoque aspecto prácticas de seguridad	La postura de Derechos Humanos de la Organización afirma: Garantizamos pagos y beneficios acorde con la ley, así como el cumplimiento a las horas por jornada laboral. Promovemos la salud, la seguridad, higiene y el bienestar de nuestros colaboradores.	Páginas 40 - 41	
HR 8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	En 2010 no hubo formación al personal de seguridad en aspectos relacionados con Derechos Humanos.		
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Las operaciones de la Organización Terpel no impactan a poblaciones indígenas. No ha habido incidentes relacionados con violaciones de los derechos a esta población.		
<b>Sociedad</b>			
<b>Enfoque aspecto Sociedad</b>	<b>Sociedad / Mensaje Daniel Perea, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales</b>	Página 81	
<b>Aspecto: comunidad</b>			
Enfoque aspecto comunidad	Sociedad / Mensaje Daniel Perea, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales	Página 81	
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Sociedad / Comunidad / Programa de voluntariado CIS	Páginas 82 - 89	Verificado
	Sociedad / Comunidad / Fundación Terpel	Páginas 92 - 95	
	Sociedad / Comunidad / Evaluación de seguimiento, resultados e impacto de los proyectos sociales	Páginas 96	
<b>Aspecto: corrupción</b>			
Enfoque aspecto corrupción	Gobierno Corporativo / Buen Gobierno Corporativo	Página 36	
	Gobierno Corporativo / Buen Gobierno Corporativo / Políticas e instructivos para fortalecer la ética y la transparencia	Página 38	
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Todas las líneas de negocio en los países donde opera Terpel fueron analizadas en riesgos relacionados a fraude y corrupción.		Principio 10
	Gobierno Corporativo / Gestión del Riesgo	Páginas 39 - 40	
SO3 Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	La Organización Terpel realizó talleres de formación en la política FCPA que buscaba la prevención de corrupción con funcionarios gubernamentales. El proceso de formación se realizó en el primer semestre únicamente, ya que esta política está en proceso de actualización y revisión. Una vez se defina, se iniciarán nuevos procesos de formación en asuntos relacionados con prácticas de anticorrupción.	Verificado	Principio 10

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	Principios del Pacto Global relacionados
SO4. Incidentes de corrupción y medidas tomadas en cada caso	La Organización Terpel contempla medidas que van desde la amonestación hasta el despido de llegarse a presentar incidentes relacionados con corrupción por parte de algún colaborador. En 2010 no se presentó ningún caso relacionado con corrupción, reportado a través de la Línea de Reportes Confidenciales.	Verificado	Principio 10
<b>Aspecto: política pública</b>			
Enfoque aspecto política pública	La Organización Terpel contempla premisas fundamentales para la participación de la Compañía en procesos o comités que deriven en recomendaciones para políticas públicas: 1) El beneficio del país prima sobre el beneficio de la Organización Terpel. 2) El foco es el análisis del impacto de la política en el país. 3) El apoyo a empresas del sector, es fundamental en la búsqueda del bienestar del país.		
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	La Organización Terpel contempla premisas fundamentales para la participación de la Compañía en procesos o comités que deriven en recomendaciones para políticas públicas: 1) El beneficio del país prima sobre el beneficio de la Organización Terpel. 2) El foco es el análisis del impacto de la política en el país. 3) El apoyo a empresas del sector, es fundamental en la búsqueda del bienestar del país.	Verificado	
	Sociedad / Movilización Social	Páginas 97 - 99	
SO6 Aporte a partidos políticos e instituciones relacionadas	La Organización Terpel hace aportes a partidos políticos con el objetivo de contribuir con el fortalecimiento de los procesos democráticos de los países donde hace presencia. La información relativa al monto aportado a partidos políticos es confidencial.	Verificado	
<b>Aspecto: comportamiento de competencia desleal</b>			
Enfoque aspecto comportamiento de competencia desleal	La Organización Terpel se rige por la regulación de cada país donde opera para prevenir comportamientos desleales con la competencia.		
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	En 2010 no se presentaron acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	Verificado	
<b>Aspecto: cumplimiento normativo</b>			
Enfoque aspecto cumplimiento normativo	Gobierno Corporativo / Buen Gobierno Corporativo	Página 36	
	Gobierno Corporativo / Buen Gobierno Corporativo / Oficial de Cumplimiento	Página 37	
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Información adicional / Sanciones y multas / Incumplimientos regulatorios y legales	Página 113	Verificado
<b>Enfoque responsabilidad sobre productos</b>	La Visión de la Compañía afirma: seremos reconocidos por la cercanía, excelencia, innovación.	Página 19	
	Consolidación del modelo de sostenibilidad / La sostenibilidad permea el Sistema de Gestión Organizacional (SGO) / Visión		
	Clientes / Mensaje Sylvia Escovar Gómez, Vicepresidente de Estaciones de Servicio, Negocios Complementarios y Lubricantes	Página 41	
	Clientes / Juan Pablo Giraldo Bejarano, Vicepresidente de Aviación, Industria y Marinos	Página 41	
	Clientes / Fabián Gómez Vicepresidente de Gas Natural Vehicular	Página 41	

Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	
<b>Aspecto: salud y seguridad del cliente</b>			
Enfoque salud y seguridad del cliente	La Organización Terpel se rige por una excelencia operativa y logística que implica total cuidado con la salud y seguridad de los clientes en el momento de comercializar combustibles y lubricantes.		
	Información adicional / Certificaciones	Página 112	
	Información adicional / Sellos de calidad	Página 112	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y la seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos	No se incluye las fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, ni el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		Verificado
	Información adicional / Certificaciones	Página 112	
	Información adicional / Sellos de calidad	Página 112	
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de las leyes o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida	No se presentaron incumplimientos en 2010 por asuntos relacionados con la calidad del producto.		
<b>Aspecto: etiquetado de productos y servicios</b>			
Enfoque aspecto etiquetado de productos y servicios	La Organización Terpel se ajusta a la reglamentación sobre etiquetado de productos lubricantes.		
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normatividad, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	La información requerida por la normatividad vigente sobre los productos es la que está en las etiquetas.		
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se presentaron incumplimientos en 2010 con referencia a la información y al etiquetado de los productos.		
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción	Clientes / Responsabilidad en el Servicio	Páginas 55 - 56	Verificado
<b>Aspecto: comunicaciones de marketing</b>			
Enfoque aspecto comunicaciones de marketing	La Organización Terpel se ajuste a la reglamentación existente para el manejo de actividades de mercadeo y comunicaciones de combustibles y lubricantes.		
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios	Terpel cumple con las leyes establecidas para el etiquetado de sus productos. Actualmente no está adherido a códigos o estándares voluntarios relacionados con comunicaciones de marketing.		
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio	No se presentaron incumplimientos relativos a las comunicaciones de marketing en 2010.		
<b>Aspecto: privacidad del cliente</b>			
Enfoque aspecto privacidad del cliente	La Organización Terpel cuenta con un departamento de Servicio al cliente que respeta la privacidad y previene la fuga de datos personales de las bases de datos de sus clientes.		
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	En 2010 no hubo reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad de los clientes o fuga de datos personales. Dentro de su proceso de cumplimiento de políticas corporativas, se asegura la confidencialidad de la información protegida.		



Contenido del informe	En dónde encontrar la información GRI	Página (s)	
<b>Aspecto: cumplimiento normativo</b>			
Enfoque aspecto cumplimiento normativo	La Organización Terpel de forma estricta cumple con toda la regulación que afecta a su negocio y cadena de valor, incluyendo los procesos de elaboración, transporte y comercialización de combustibles y lubricantes.		
	A lo largo del reporte se divulgan diversas iniciativas que desarrolla la Organización Terpel que impactan indirectamente a sus diferentes grupos de interés.		
PR9 Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Información adicional / Sanciones y multas / Incumplimiento en el suministro de producto	Página 113	Verificado

## Informe de revisión independiente

Revisión independiente del Reporte de Sostenibilidad 2010 de la Organización Terpel S.A

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del reporte anual de sostenibilidad del año 2010 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales propuestos en dicha Guía. Por lo anterior, en nuestra revisión no se verificaron datos de ejercicios anteriores que se hayan incluido para efectos comparativos.

### Estándares y procesos de verificación

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

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

- Reuniones con el personal de Terpel para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el reporte de sostenibilidad 2010.
- Análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del reporte de sostenibilidad a los recomendados en la guía G3 de GRI.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en el reporte de sostenibilidad 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Terpel.

### Conclusiones

En la sección “Matriz de correspondencia GRI” se detallan los indicadores revisados y el alcance de la revisión. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de sostenibilidad 2010 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

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

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

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2010, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y legales de Terpel, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Terpel de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de Terpel.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2010 de Terpel.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.  
Jorge Enrique Múnera D.  
Socio

Bogotá, Marzo 2011

A partir de nuestra participación de los diálogos con grupos de interés no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Organización Terpel S.A. no ha desarrollado un proceso que ha permitido:

- El involucramiento de todos los grupos de interés relevantes para la gestión sostenible de la Organización.
- La determinación de los asuntos relevantes para sus grupos de interés, a partir de un ejercicio de percepción que sobre el desempeño de la Organización Terpel tienen los representantes de los grupos de interés que hicieron parte de los diálogos.
- Que la Organización Terpel responda con acciones y compromisos a los aspectos materiales identificados en los diálogos con grupos de interés.

Finalmente, no hemos detectado ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada en la sección Cumplimiento de Retos 2009 contenga errores significativos.

### **Recomendaciones**

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

- Evaluar la posibilidad de contar con un sistema de fichas de reporte elaborado por la Organización Terpel para la consolidación de la información social y ambiental, a la que se pueda hacer seguimiento periódicamente y facilite tanto el proceso de reporte como el proceso de verificación de la información.
- Considerando los cuestionamientos generados alrededor de los efectos de derrames de petróleo, es importante que la Organización Terpel haga énfasis en comunicar como en sus operaciones se minimiza la posibilidad de tener derrames graves que afecten el recurso natural.
- Definir mecanismos para fortalecer la presentación de información consolidada de todas sus operaciones internacionales en su reporte de sostenibilidad. Considerando que los demás países deben reportar teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos definidos por la Gerencia de Asuntos Corporativos de la Organización Terpel en Colombia.
- Continuar con el proceso de diálogo con los grupos de interés, haciendo especial énfasis en responder a las inquietudes que han surgido en los diálogos realizados en los últimos dos años.



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Organización Terpel S.A.** ha presentado su memoria "Reporte corporativo de sostenibilidad 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

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

25 de marzo 2011, Amsterdam

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



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

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

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 15 de marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.