



TERPEL.

2009
REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
ORGANIZACIÓN TERPEL





2009

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

ORGANIZACIÓN TERPEL

Comité Ejecutivo Organización Terpel S.A.¹

Amaury De La Espriella Martínez

Presidente

Sylvia Escovar Gómez

Vicepresidenta de Estaciones de Servicio,
Negocios Complementarios y Lubricantes

Juan Pablo Giraldo Bejarano

Vicepresidente de Aviación, Industria y Marinos

José Carlos Barreto Barrios

Vicepresidente de Logística y Operaciones

Fabián Gómez

Vicepresidente de Gas Natural Vehicular

Óscar Andrés Bravo Restrepo

Vicepresidente de Finanzas

Olga Lucía Mora Mora

Vicepresidenta de Gestión Humana y Organizacional

Daniel Perea Villa

Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

Leonardo Castillo Sánchez

Gerente de Control Organizacional

Dirección del Reporte:

Margarita García García

Gerente de Asuntos Corporativos LA

Coordinación:

Silvia Madriñán Padilla

Jefe de Responsabilidad Corporativa LA

Asesoría:

Desarrollo Visible

Verificación independiente:

Deloitte & Touche Ltda.

Diseño y diagramación:

Typo Diseño Gráfico Ltda., Alfonso Cano Busquets

Impresión:

Printer Colombiana S.A.

Agradecemos especialmente a todos los colaboradores de Terpel que participaron en la elaboración de este Reporte de Sostenibilidad.

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

<http://www.terpel.com>

Margarita García: margarita.garcia@terpel.com

Silvia Madriñán: silvia.madrinan@terpel.com



¹ En adelante, la Organización Terpel S.A. se nombrará también como: Terpel, la Organización, la Compañía, la Empresa.

Índice

Lo más destacado de 2009	4
Mensaje de Amaury De La Espriella, Presidente Organización Terpel S.A.	8
Análisis económico del aporte de la Organización Terpel a la sostenibilidad del país	10
Análisis del reporte de sostenibilidad por parte de un experto	12
Organización Terpel S.A.	14
Gestión sostenible	24
Accionistas	32
Clientes	42
Gente Terpel	56
Proveedores	72
Comunidad	76
Gestión ambiental	86
Información adicional	96

Alcance y cobertura del reporte

El reporte presenta la gestión económica, social y ambiental de las operaciones de la Organización Terpel S.A. en Colombia, teniendo en cuenta sus siete regionales (Sabana, Centro, Sur, Bucaramanga, Antioquia, Norte y Occidente), y la Dirección General.

Las operaciones de Terpel en Colombia cubren las siguientes líneas de negocio: Estaciones de Servicio (EDS) propias y afiliadas, Lubricantes, Aviación, Industria Fija, Movilidad Corporativa, Marinos y Gas Natural Vehicular.

Los indicadores consolidados no incluyen la línea de negocios Gas Natural Vehicular, operada a través de la marca *gazel*; sin embargo, en el capítulo de Clientes, se da información sobre las principales cifras de esta línea de negocio, iniciativas y logros más destacados durante 2009.

Las EDS afiliadas no son propiedad de Terpel; no obstante, por ser parte de la red de Estaciones de Servicio de la Organización, se presenta información de tipo económico.

Lo más destacado de 2009

Terpel en Latinoamérica

2.341
colaboradores.

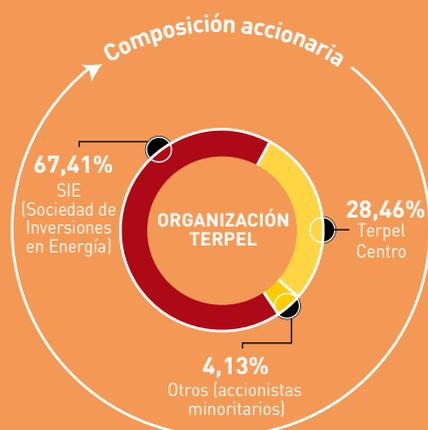
4,24
billones de dólares en ventas totales
de combustibles y lubricantes.

1.722
millones de galones
de combustible vendidos.

Terpel en Colombia

Accionistas

La integridad y ética empresarial de Terpel son la base fundamental de su crecimiento. Es por eso que Terpel busca de forma permanente el equilibrio en la información que ofrece a sus accionistas para facilitar la toma de sus decisiones. Así mismo, cuenta con mecanismos de participación dirigidos especialmente para los accionistas minoritarios de la Organización. Adicionalmente, con el objetivo de salvaguardar los intereses de los accionistas, la Organización Terpel cuenta con diversos instrumentos de autorregulación voluntarios, entre los que se destaca el Oficial de Cumplimiento.



Clientes

En 2009, por quinto año consecutivo la Organización Terpel conservó el liderazgo en la distribución y comercialización de combustibles en Colombia, manteniéndose dentro las tres primeras empresas privadas del país por sus ingresos y ventas. La Compañía aumentó de forma importante sus activos frente a 2008, principalmente en inversiones permanentes y disminuyó sus pasivos debido a la reducción de las obligaciones financieras.

- 5% de aumento de volumen en ventas totales.
- COP\$ 6 billones en ventas de combustible y lubricantes.
- 1.137 millones de galones de combustible vendidos.
- 791.572 galones de combustible vendidos en la red de Estaciones de Servicio.
- 144.529 galones de combustible vendidos en Industria Fija.
- 28.700 galones de combustible vendidos en Movilidad Corporativa.
- 154.482 galones de combustible vendidos en Aviación.
- 12.710 galones de combustible vendidos en Marinos.
- 5,7 millones de galones de lubricantes vendidos.
- 296 millones de metros cúbicos vendidos de gas natural vehicular.
- 139 Estaciones de Servicio (EDS) propias.
- 1.272 Estaciones de Servicio (EDS) afiliadas.
- 228 Estaciones de Gas Natural Vehicular marca *gazel*.
- 29 plantas de suministro de combustible.
- 20 plantas en aeropuertos.
- 1 fábrica de lubricantes.

Gente Terpel

El año 2009, se caracterizó por el fortalecimiento de la cultura que soporta el Sistema de Gestión Organizacional (SGO), como la fuente principal de energía para producir los resultados en el negocio.

Además, se fortaleció el plan de bienestar bajo el concepto de BienSer que, entre otros, facilita el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y promueve los valores corporativos entre los colaboradores y sus familias.

- Terpel genera 1.072 empleos directos.
- COP\$ 69.180 millones en salarios y seguridad social.
- COP\$ 6.385 millones en beneficios y programas de bienestar.
- COP\$ 1.346 millones de inversión en programas de formación.
- Reducción del índice de accidentalidad en un 44,6% con respecto a 2008.

359.990

millones de m³ de gas natural vehicular vendidos.

Ebitda de 196 millones de dólares.

Proveedores

Terpel, respalda en su actividad a cada uno de los eslabones de la cadena de suministro de combustibles, lubricantes y gas natural vehicular.

La Organización Terpel extiende sus prácticas de Buen Gobierno Corporativo a los proveedores con los que trabaja, haciéndoles exigibles algunas de las políticas o lineamientos de la Compañía, buscando en ellos una gestión íntegra y ética.

Así mismo, a través del Manual de proveedores se crean lineamientos para que apliquen en sus operaciones altos estándares de salud, seguridad, ambiente y calidad (SSAC).

Por otro lado, para Terpel los proveedores locales son muy importantes para su operación y crecimiento. A pesar de la internacionalización de la Organización, un alto porcentaje de sus proveedores sigue siendo de origen local.

Comunidad

Siendo una de las empresas más grandes del país, Terpel está comprometida a mejorar los niveles de desarrollo y calidad de vida de las comunidades donde tiene presencia.

Las dos iniciativas más importantes de inversión social de la Organización son el programa de Voluntariado de Inversión Social (Comités de Inversión Social CIS) y la Fundación Terpel.

- **COP\$ 3.859 millones invertidos en la comunidad, a través de donaciones, programas de voluntariado con colaboradores y Fundación Terpel.**
- **Más de 170.000 personas beneficiadas por la Fundación Terpel, los proyectos de voluntariado y las donaciones de la Organización.**

Gestión ambiental

Terpel maneja los más altos estándares en su operación, con el fin de proteger el entorno donde actúa y el ambiente.

La excelencia logística de la Organización es una importante garantía para prevenir de forma efectiva posibles impactos en el ambiente.

En este sentido, durante 2009 la Organización Terpel fortaleció sus acciones de prevención a través del afianzamiento de la cultura de reporte de incidentes ambientales entre los colaboradores de sus diferentes centros de trabajo.

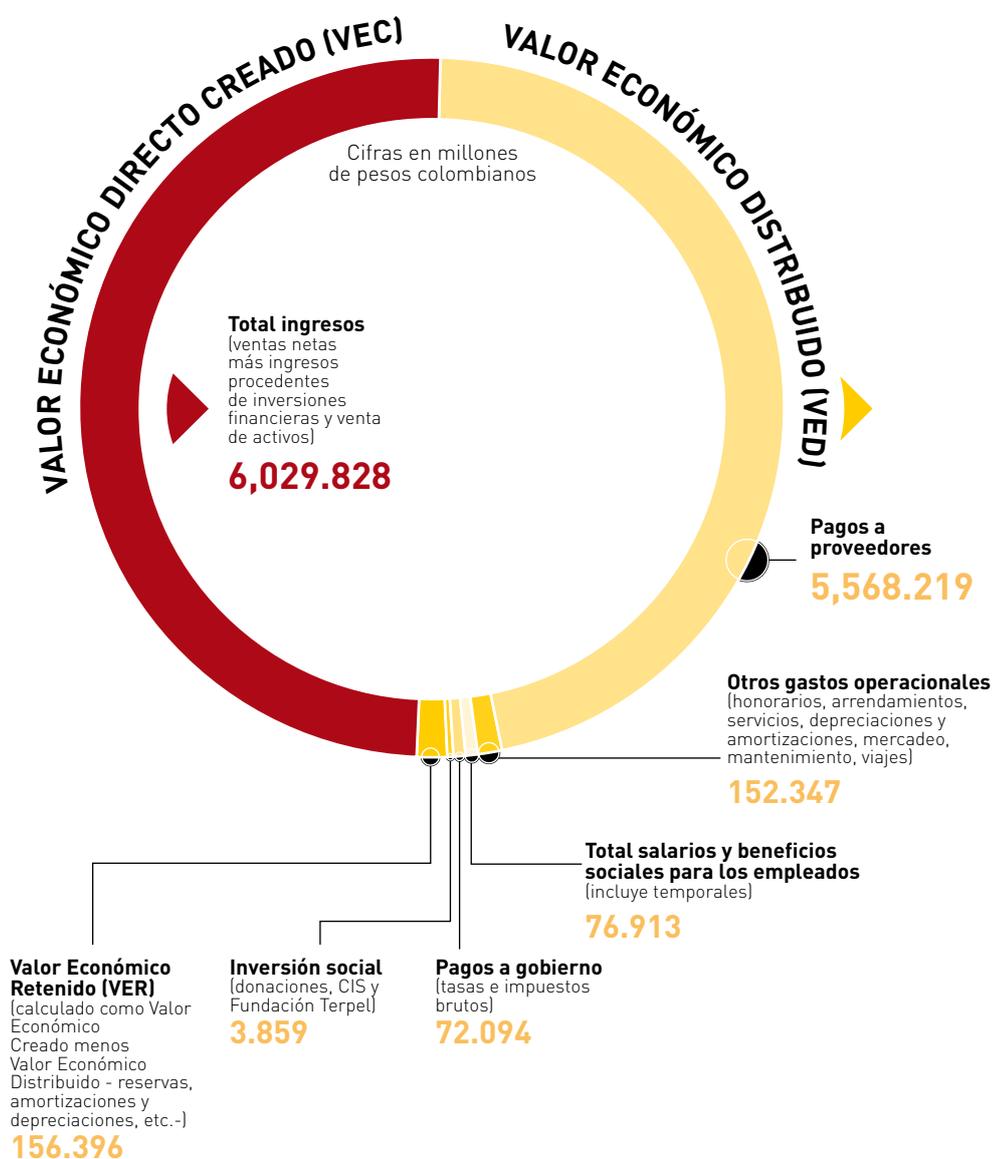
Desde 2008, se ha incluido el Gas Natural Vehicular dentro de las líneas de negocio de la Organización, ampliando así la oferta a un combustible amigable con el ambiente.

Como producto de un proceso de investigación, y en línea con su compromiso ambiental, la Organización cuenta con el único lubricante producido con biodiesel en Colombia: Celerity.

- **COP\$ 19.274 millones en inversión ambiental.**
- **Índice de 0,35 incidentes ambientales por cada cien millones de galones de combustibles transportados. Cifra que está por debajo de la meta presupuestada para 2009: 0,5 eventos**

Generación de valor

Terpel genera valor en cada una de sus actuaciones. Desde el transporte de combustible hasta la interacción con sus comunidades.





Mensaje de Amaury De La Espriella, Presidente Organización Terpel S. A.

Tengo el gusto de presentarles el primer reporte de sostenibilidad en el que compartimos la gestión de nuestras operaciones en Colombia para el año 2009.

Nuestra experiencia de 41 años nos ha llevado a alinear cada vez más la visión de la estrategia de negocios con la gestión sostenible. Por lo anterior, presentamos en este reporte nuestro desempeño económico, ambiental y social, así como los impactos y los retos futuros en estos tres frentes de gestión.

En los últimos años, Terpel ha venido experimentando una importante y exitosa transformación. En 2008 nos consolidamos como una compañía translatina con presencia en Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá y Perú. Adicionalmente, ese mismo año, ampliamos nuestra oferta de servicios con la adquisición de *gazel*, incluyendo dentro de nuestro portafolio el gas natural vehicular como alternativa de combustible, con ventajas clave, frente a la seguridad y el ambiente.

Para Terpel, 2009 significó uno de los años de mayor crecimiento en toda su historia a pesar de la crisis económica global, logrando una cifra récord cercana a los COP\$ 200 mil millones de utilidad. Estos resultados fueron posibles gracias a las propuestas diferenciadoras que caracterizan nuestros productos y servicios, y al trabajo que la Gente Terpel realiza guiada por unos valores corporativos no negociables.

En Terpel, decir que lo más importante son nuestros colaboradores no es retórico. Es algo que vivimos y alimentamos día a día. Somos una Organización que cree en su gente y trabaja por el mejoramiento continuo de su calidad de vida, así como por su crecimiento personal y profesional.

Como parte de la estrategia de crecimiento de la Gente Terpel, desde 2008 hemos creado los Comités de Inversión Social (CIS) con un doble propósito: por un lado, involucrar a los colaboradores en proyectos sociales canalizando su interés por este tema, y por el otro, beneficiar a las comunidades aledañas a nuestra operación.

Adicionalmente, a través de la Fundación Terpel nos hemos enfocado en la educación y la cultura ciudadana para fomentar un mejor uso de ciudad y ejercicio de ciudadanía en Bogotá, Bucaramanga, Cali, Manizales y Medellín, por medio de nuestros programas "Salidas que enseñan ciudad" y "Ruta que enseña ciudad".

Por otro lado, nuestro sistema integrado para la gestión de la salud, la seguridad, el ambiente y la calidad (SSAC), nos ha permitido lograr mejoras significativas en la identificación, prevención y mitigación de la accidentalidad de nuestros colaboradores, de los incidentes ambientales y de la afectación a la propiedad. Así mismo, hemos conseguido fortalecer la cultura organizacional frente a estos temas.

En 2009 dialogamos con nuestros grupos de interés sobre temas relacionados con la sostenibilidad de la Organización. Los resultados de estos diálogos nos han permitido alinear nuestra gestión con sus expectativas, han servido de insumo para la definición de nuestros retos 2010 y han orientado la construcción de este reporte.

Estamos altamente motivados a seguir mejorando día a día y a ser más exigentes. Para esto, esperamos contar con su constante participación. Los invitamos a que conozcan más en detalle nuestra Organización en este primer reporte de sostenibilidad que será, en adelante, un mecanismo de rendición de cuentas que afianzará los procesos de transparencia de Terpel y que les facilitará la medición y evaluación de nuestra gestión sostenible.



Cordialmente,

Amaury De La Espriella
Presidente Organización Terpel S. A.

Análisis económico del aporte de la Organización Terpel a la sostenibilidad del país

Terpel se destaca por ser un importante generador de empleo en todo el país y por ser la empresa nacional que ha conquistado un liderazgo indiscutible en un sector dominado por multinacionales. Pero quizás, la característica más importante de Terpel es que llega a sitios y regiones de Colombia a donde no llegarían las empresas multinacionales distribuidoras de combustibles y que en ausencia de la Organización, estarían dependiendo de formas irregulares de aprovisionamiento de combustible que irían desde la distribución en bidones plásticos, como la que lamentablemente tiene lugar en la Guajira y en otros departamentos fronterizos a causa de la gran brecha de precios que existe entre Venezuela y Colombia, hasta estaciones no afiliadas conocidas como de “bandera blanca”.

La presencia de Terpel a nivel nacional y su vasta red de distribución traen consigo progreso a las regiones no solamente por el valor que representa disponer de un proveedor confiable de un insumo esencial sino porque este proveedor es una ventana de modernidad que puede llegar a ser única en los sitios apartados hasta donde llega la red. Esta “ventana” o puerta de entrada a la modernidad se desprende de las prácticas empresariales y de la cultura empresarial que Terpel ha construido y que son características de la Organización a todo nivel.

Los valores que Terpel lleva consigo a los rincones de Colombia en donde opera su red, se traducen en mejores condiciones laborales para los empleados de la red que van desde una mayor seguridad en el trabajo, programas de bienestar, entrenamiento de personal, bienestar social, respeto a los derechos laborales y ciudadanos de los trabajadores, capacitación de los concesionarios, conciencia de respeto al medio ambiente y de la aplicación de tecnologías de información y sentido de pertenencia a la segunda empresa más grande del país.

Terpel representa en todo el país un modelo empresarial que trae consigo eficiencia, respeto por el ser humano, conciencia de la necesidad de proteger al medio ambiente, reglas claras, calidad y precios razonables para el consumidor y capacidad de relacionarse con la comunidad.

Los riesgos económicos, provienen principalmente del regulador, el gobierno, porque este fija las políticas de precio y establece implícita o explícitamente las condiciones del negocio. En la medida en que los gobiernos actúen responsablemente estos riesgos son moderados. En el caso de Terpel, por poseer una cadena de distribución en otros países, estos riesgos están dispersos, por efecto de diversificación (no se tienen todos los huevos en una misma canasta), pero se depende también de que en los otros países en los que opera la Organización, Chile, Panamá y Ecuador, se cuente con gobiernos que no estén en pugna con el concepto de empresa privada.

Otro riesgo relacionado con el gobierno es el doble carácter de Ecopetrol como proveedor y regulador y la vocación que tiene esta empresa mayoritariamente estatal de integrarse verticalmente hacia atrás y hacia adelante.

Las oportunidades de Terpel se derivan, en primer lugar del deseo de las grandes multinacionales de retirarse del negocio de distribución en el país y en la región, donde van a dejar un vacío que si no aprovecha Terpel, lo pueden aprovechar otras empresas regionales que se pueden convertir en sus rivales.

La otra gran oportunidad de Terpel es explotar a cabalidad todo el potencial que tiene su red como canal de distribución de otros servicios o de otros productos. El gran reto de Terpel va a ser mantenerse al día en tecnología a medida que se desarrollan nuevas fuentes de energía y estas llegan a nivel del consumidor. De otro lado, el impulso que le ha dado a la distribución de gas natural vehicular, se ha visto frustrado por la falta de estabilidad de las políticas estatales y la creencia oficial, quizás equivocada a la luz de los nuevos descubrimientos de combustibles en el país.

Finalmente, el otro desafío de la Organización es mantener sus valores culturales intactos a pesar de la creciente competencia de las estaciones no afiliadas que operan en condiciones de mayor informalidad, con las que no puede competir Terpel pues su cultura y su ADN empresarial están basadas en el respeto a las leyes y el cumplimiento estricto de las normas comerciales, laborales, de seguridad industrial y ambientales.



Rudolf Hommes²

² Administrador de empresas y economista Colombo-Alemán. Fue ministro de Hacienda del presidente César Gaviria entre 1990 y 1994, luego rector de la Universidad de los Andes entre 1995 y 1997, analista económico, columnista del periódico El Tiempo.

Análisis del reporte de sostenibilidad por parte de un experto



La Organización Terpel S. A. publica por primera vez su Reporte de Sostenibilidad 2009. Con esta práctica se une a la veintena de empresas colombianas y más de 2.000 en el mundo, que ven en esta práctica una demostración de su compromiso con el desarrollo sostenible y una manera de mantener un diálogo permanente con los grupos interesados en su progreso.

El Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible, CECODES celebra esta decisión. Las empresas que buscan la *sostenibilidad* se apoyan en la gestión de los riesgos y en el aprovechamiento de las oportunidades sociales y ambientales, necesariamente vinculadas a los intereses legítimos de sus grupos de interés.

Una de las ventajas de los reportes que siguen los lineamientos del *Global Reporting Initiative*, GRI, es que al incluir los móviles de "los grupos de interés", se asegura la transparencia y se evidencia la compatibilidad de sus intereses con el desarrollo mismo de la compañía.

Empresa y grupos se benefician identificando nuevas oportunidades de negocios o reducción de riesgos, afirmando sus sostenibilidad en el largo plazo.

El proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad de Terpel, contempla los principios del GRI de Inclusividad, Materialidad, Exhaustividad y Capacidad de Respuesta. Y como es natural, por ser la primera vez que la organización elabora un informe de estas características, se consignan hechos significativos ocurridos desde su creación.

A lo largo del reporte se aprecia cómo va tomando forma un mapa estratégico y una gestión orientada a la sostenibilidad.

En la Gestión Ambiental es de destacar: 1) La adecuada logística de su operación para la prevención de impactos en el ambiente; 2) La inclusión de la línea de Gas Natural Vehicular, combustible de menor emisión de Gases Efecto Invernadero, GEI; 3) La innovación en la producción de lubricantes con biodiesel, y 4) La metodología de análisis de flujo de materiales en la fábrica de lubricantes, orientada a la eliminación de la generación de residuos.



La latente preocupación actual por el desastre ecológico en el Golfo de México, causada por una empresa del sector de combustibles, amerita que se haga más explícita, la mención a los programas de protección de los ecosistemas y de las respuestas ante emergencias.

Terpel entiende que su responsabilidad desborda su gestión empresarial y trasciende a la comunidad. La respuesta a este reto ha sido la Fundación Terpel con sus programas de educación y cultura ciudadana. Alinear la gestión social con la estrategia de la empresa consolidaría los programas de la Fundación con iniciativas propiamente empresariales como son los *Negocios Inclusivos*. De esta manera se podría vincular la empresa a sus colaboradores, proveedores y a las comunidades más cercanas de una manera claramente sostenible.

Los diálogos con los grupos de interés deben continuarse y extender su alcance para que todos contribuyan a las metas de sostenibilidad de la empresa, la naturaleza y la sociedad. Hay que pasar del diálogo a la acción, procurando elaborar programas para cubrir las expectativas manifestadas por los grupos de interés y realizar alianzas en los temas que lo ameriten. De esta manera se benefician Terpel y los grupos interesados en su progreso, y se estimula a otras empresas a actuar de una manera sostenible.

Adicionalmente, vale la pena resaltar el uso de la verificación externa realizada por Deloitte para dar aseguramiento sobre la confiabilidad de la información presentada.

Esperamos ver en el segundo reporte el avance, con los indicadores, de los temas esbozados bajo los títulos *Retos 2010*.

Santiago Madriñán de la Torre
 Director Ejecutivo
CECODES
www.cecodes.org.co

Organización Terpel S. A.

Hitos históricos

Terpel es

Estrategia Terpel

Cadena de valor

Líneas de negocio

Operación nacional e internacional



Terpel ha crecido de forma significativa en los últimos años. Pasamos de ser un grupo de siete empresas regionales a ser una compañía translatina, con presencia en seis países. Este crecimiento se ha dado gracias al dedicado trabajo en equipo que hemos realizado, generando confianza en nuestros diferentes grupos de interés, consolidándonos como una empresa atractiva en diferentes mercados y generando mayores ingresos y utilidades. De esta forma, la Organización Terpel aporta a la generación de confianza y credibilidad en el ámbito empresarial del país, contribuyendo con el aumento de la inversión extranjera, incrementando la confianza del mercado y generando una percepción positiva por parte de la sociedad.

Adicionalmente, nos hemos convertido en líderes de buenas prácticas financieras y comerciales que transmitimos a los diferentes países latinoamericanos donde hacemos presencia, y a nuestros grupos de interés.

Óscar Andrés Bravo Restrepo,
 Vicepresidente de Finanzas

Hitos históricos



Nació Terpel como una distribuidora nacional de combustibles con 20 Estaciones de Servicio en Bucaramanga.

Nació Terpel Antioquia para abastecer los departamentos de Antioquia y Chocó.

Nació Terpel Centro

Esta nueva operación cubrió el Eje Cafetero, el norte del Valle y Tolima.



Nació la Fábrica de Lubricantes de Terpel en Chimitá (Santander). **Nacieron Terpel Sur y Norte**, para abastecer de combustibles la zona del Huila y la Costa Atlántica.



Nacieron Terpel Occidente y Terpel Sabana para abastecer la región del Valle del Cauca, Cundinamarca y Boyacá.



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

Renovó su imagen
En una gira por todo el país se presentó "un sol para vivir ganando".

Inició su internacionalización.
De la mano de su nuevo Presidente, Amaury De La Espiella Martínez, Terpel inició este proceso adquiriendo 65 Estaciones de Servicio en Ecuador.

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



Se integró la Organización Terpel

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

Terpel llegó a Panamá y a Chile

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.

Adquirió gazel

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.



Terpel es

Una distribuidora de combustible para automotores, aeronaves, marinos e industria (gasolina, diesel y gas natural vehicular). Así mismo, es una productora de lubricantes que cumple con estándares internacionales y se constituye en la primera empresa en Colombia en el sector de combustibles, por sus ventas y participación en el mercado.



Estrategia Terpel

El mapa estratégico de Terpel busca no sólo la rentabilidad del negocio sino una adecuada gestión con sus colaboradores, con la sociedad y con el ambiente. Se soporta en elementos claves que no sólo fundamentan la cultura organizacional sino que guían la forma de hacer en Terpel.

Dentro de este mapa, la sostenibilidad está ubicada en procesos internos ya que se refiere a la forma como la Organización opera su negocio, aportando a la sociedad y al ambiente. Sin embargo, el mapa estratégico de la Organización Terpel está encaminado, en su conjunto, a lograr un negocio sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental.

La estrategia se pone en marcha a través de cuatro perspectivas:

- Accionistas: se define por el crecimiento y la productividad.
- Clientes: se enfoca en la diferenciación, la cercanía y la participación.
- Procesos internos: está relacionado con la excelencia operativa, la innovación y el desarrollo, y la sostenibilidad del negocio.
- Aprendizaje: se refiere a procesos relacionados con el desarrollo de los colaboradores y con la cultura y el clima organizacional.

Valores

- Respeto
- Integridad
- Excelencia
- Innovación
- Confianza

Las Vicepresidencias de Terpel, contribuyen a fomentar y fortalecer los valores de la Organización entre sus colaboradores. Cada Vicepresidencia es responsable de un valor.

Creencias

- Terpel es una compañía cálida y de puertas abiertas.
- Su gente está comprometida, siente orgullo y quiere trabajar.
- Terpel trabaja con seguridad.
- El buen desempeño es el único "padrino".
- El cliente es la razón de ser de la Organización.
- Hay claridad en la autonomía y en la delegación en la toma de decisiones.
- Terpel sabe para dónde va.

Competencias de la Gente Terpel

- Iniciativa
- Trabajo en equipo
- Orientación al resultado
- Orientación al cliente
- Desarrollo individual
- Adaptación al cambio

Misión

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

Visión

En el 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 social.

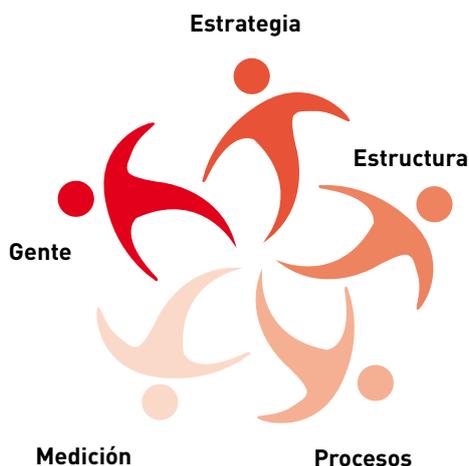
Mega

En el 2017, Terpel se consolidará como líder en la industria colombiana y con presencia en 10 países de la región, será uno de los cinco jugadores más grandes de la industria de América Latina, reconocido por su reputación y como el mejor lugar para trabajar. Será una corporación de negocios con ingresos de 12 billones de USD y 500 millones de USD de EBITDA.

Sistema de Gestión Organizacional

El Sistema de Gestión Organizacional está encaminado a fortalecer la sostenibilidad del negocio. Terpel reconoce que al implementar una estrategia diferenciada, basada en la transparencia y el involucramiento activo de los grupos de interés, el resultado es el fortalecimiento de la gestión sostenible de la Organización, evidenciando las acciones e iniciativas sostenibles de cada una de las Vicepresidencias, con el fin de seguir creciendo y generando valor.

El Sistema de Gestión Organizacional (SGO) es el modelo a través del cual la Compañía ejecuta su mapa estratégico y lo hace realidad. El SGO está conformado por cinco elementos interrelacionados, que soportan toda la operación y el negocio.



Medición de la estrategia

El *Balanced Score Card* (BSC) de la Organización está compuesto por perspectivas, imperativos, objetivos estratégicos e indicadores, apoyando las Metas Crucialmente Importantes (MCI) propuestas por la dirección.

Cada una de las perspectivas a través de las cuales se gestiona el mapa estratégico de Terpel, se mide a través del BSC cuyos resultados reflejan tanto la validez de la estrategia utilizada, como el desempeño de la Compañía.

En 2009, se hizo el seguimiento al BSC por comité, así como a los avances de las iniciativas y sus indicadores. Con base en los resultados, se revisó y ajustó el mapa estratégico de la Organización y sus indicadores. Se incluyeron metas que le apuntan a fortalecer la estrategia de sostenibilidad de Terpel.

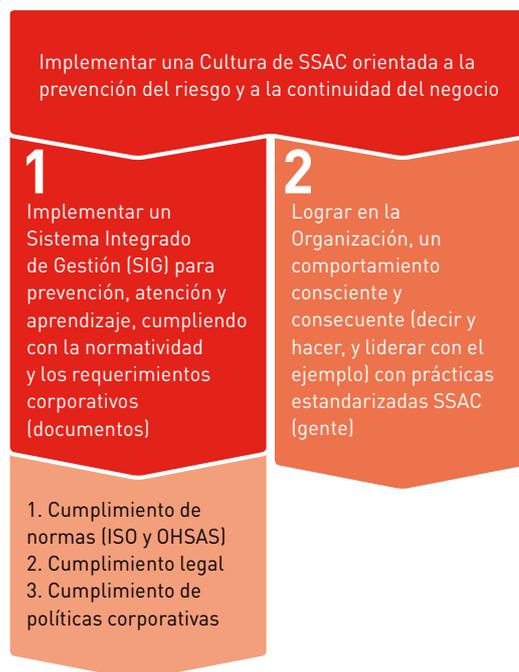
Sistema integrado de gestión para salud, seguridad, ambiente y calidad (SSAC)

Desde 2007 se inició la implementación del Sistema Integrado de Gestión SSAC con un alcance transversal a todos los procesos de la Compañía y con el objetivo de prevenir y controlar los factores de riesgo y aspectos relacionados con la seguridad industrial, la salud ocupacional, la gestión ambiental y la gestión de la calidad.

Aspectos del sistema SSAC

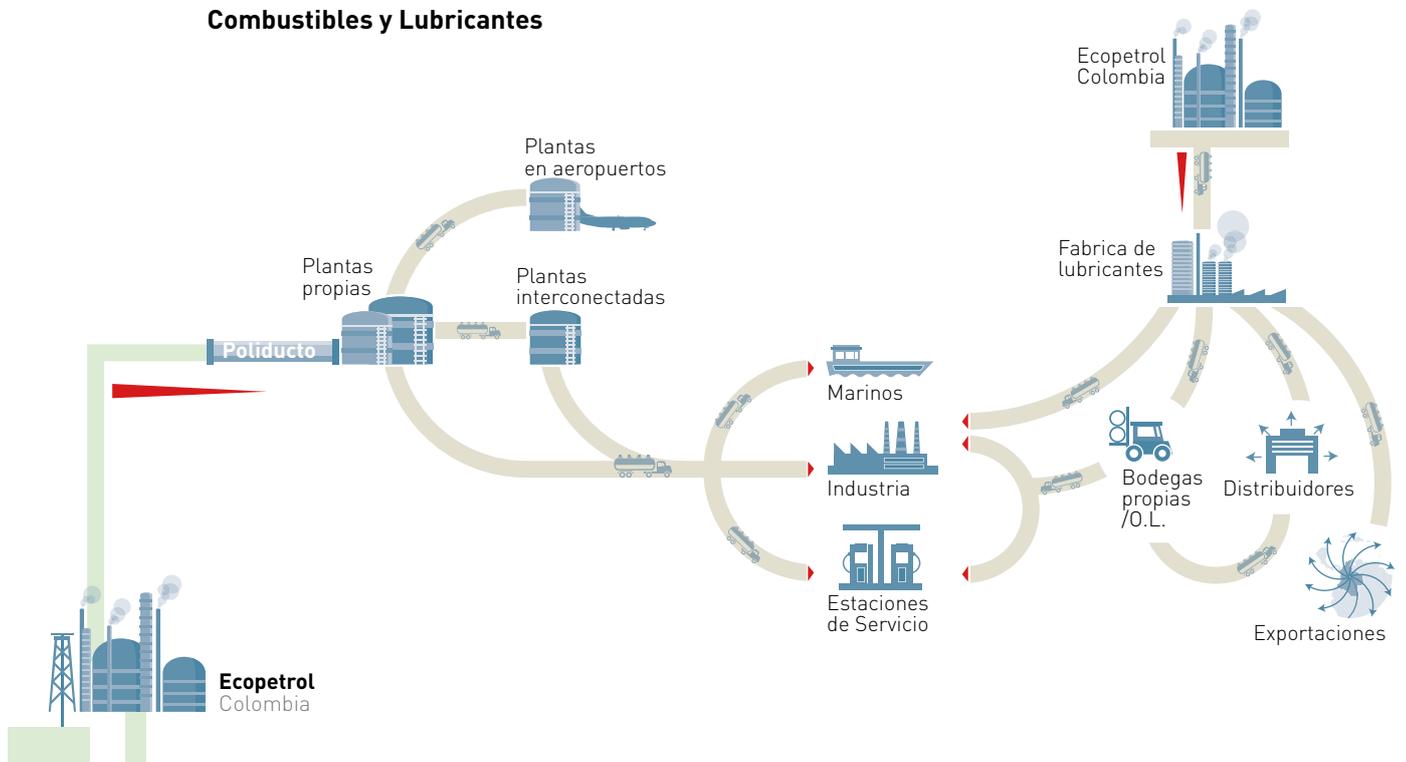
- Seguridad industrial
- Salud ocupacional
- Gestión ambiental
- Gestión de la calidad

Como estrategia para el cumplimiento de los objetivos propuestos en SSAC, se trabaja con énfasis en la cultura y prevención, teniendo en cuenta dos grandes imperativos:

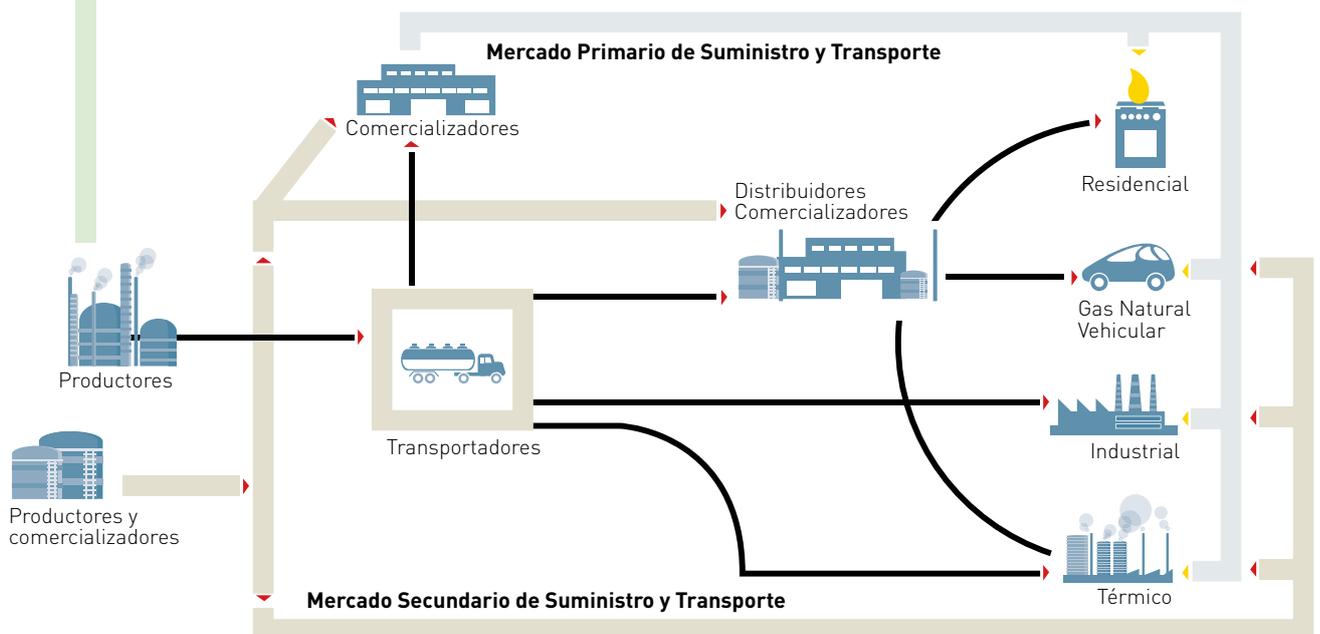


Cadena de valor

Combustibles y Lubricantes



Gas Natural Vehicular



Líneas de negocio

Estaciones de Servicio (EDS) propias y afiliadas

Lubricantes

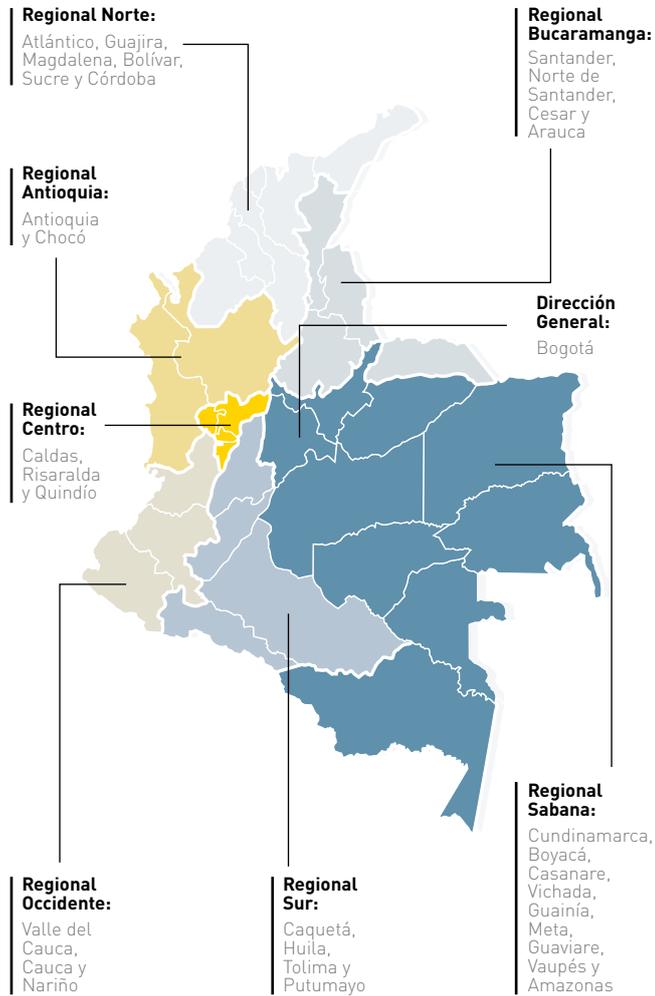
Industria Fija

Movilidad Corporativa

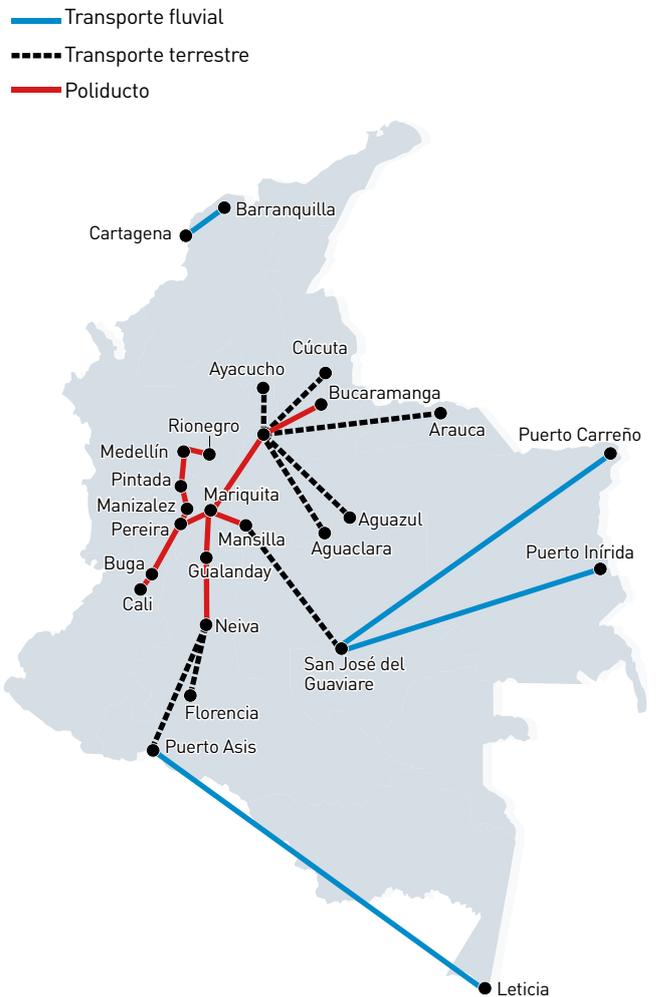


Operación nacional e internacional

División por regionales



Plantas



Combustibles



Gasolina extra y corriente



Diesel (ACPM)



Biogasolina



Biodiesel



Kerosene



Combustóleo



Marine Diesel



Combustibles aviación: Jet A-1, Avigas

Aviación

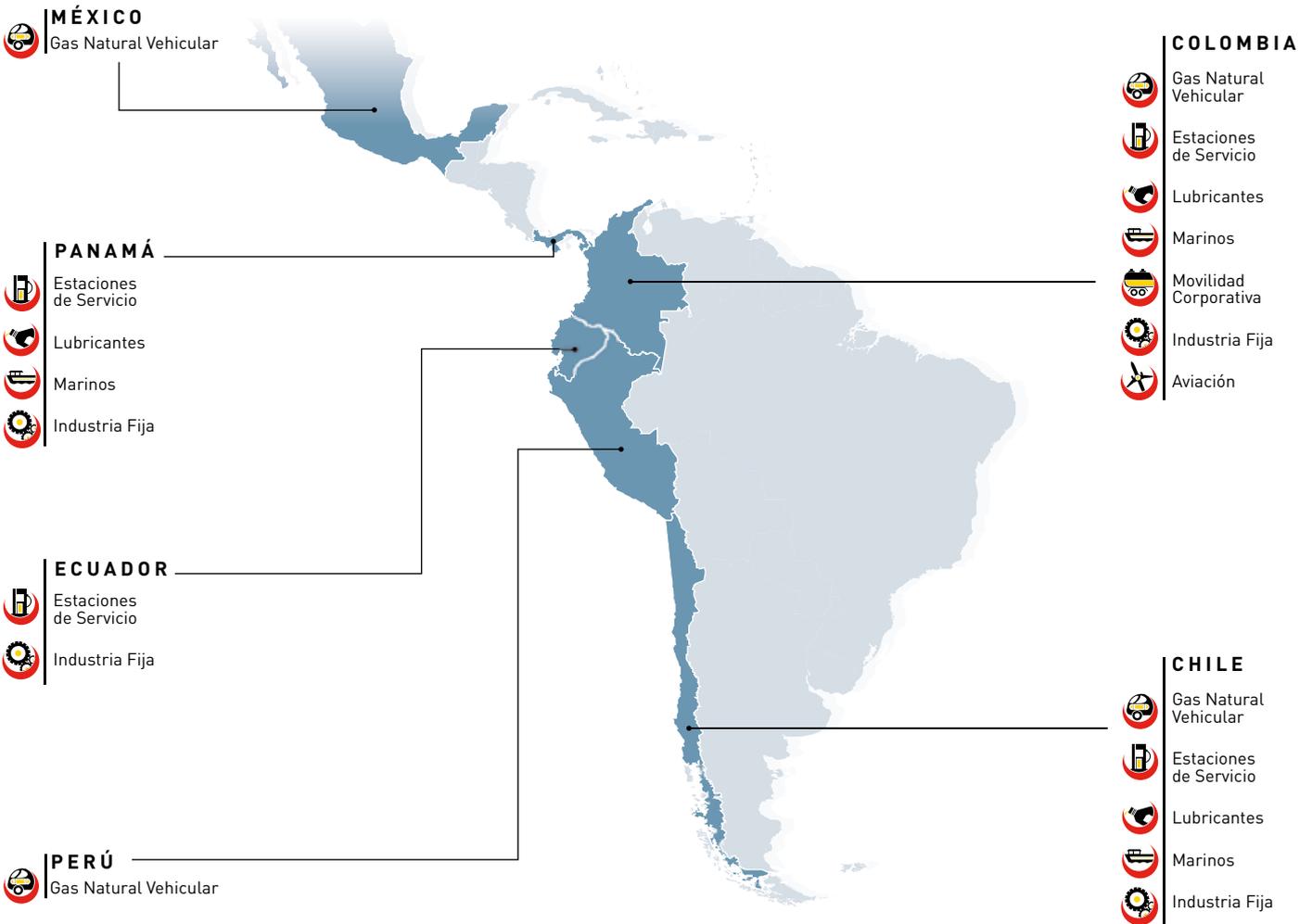
Marinos

Gas Natural Vehicular

Negocios Complementarios



Líneas de negocio



Lubricantes



Suplementos para automóvil



Líquido de frenos



Refrigerantes



Aditivos para vehículo



Gas Natural Vehicular



Aceites automotores



Aceites industriales



Grasas

Gestión sostenible

Cómo se gestiona

Resultados de diálogos con grupos de interés 2009

Canales de comunicación con grupos de interés

Participación en comités, organizaciones técnicas
o científicas y asociaciones

Retos 2010



La gestión sostenible de Terpel se enmarca en hacer realidad lo que entiende por sostenibilidad o sustentabilidad: la convicción que trabajar constantemente para agregar valor frente a las dimensiones económica, social y ambiental provee las condiciones para continuar siendo un negocio exitoso.

La Organización a lo largo de su historia, ha sido una empresa responsable; sin embargo, le urgía tener un indicador del estado de su sostenibilidad, para fortalecer la gestión de la misma. Por lo anterior, en 2009 Terpel diseñó su estrategia de sostenibilidad, que será evaluada en los años venideros y para garantizar su adecuado seguimiento la incorporó al sistema de gestión y medición de la Organización.

De ésta manera, seguirá elevando su gestión honrando el compromiso que ha hecho explícita o tácitamente con todos sus grupos de interés, especialmente con los colaboradores, artífices de la transformación que se generará en la gestión de la sostenibilidad.

Lo anterior implica esencialmente, afianzar tanto la filosofía de este modelo de negocio como las buenas prácticas derivadas del mismo, no solo al interior de la Organización sino a lo largo de la cadena de valor, hacer seguimiento sistemático a las diferentes iniciativas, innovar y continuar con los procesos de diálogo con grupos de interés y de rendición de cuentas. Estas implicaciones enmarcan los retos que ha establecido Terpel para avanzar hacia una gestión cada vez más sostenible.

Margarita García García,
Gerente de Asuntos Corporativos LA

Cómo se gestiona

Desde la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, la Organización está liderando el fortalecimiento de su estrategia de gestión sostenible. Para tal fin, se están poniendo en marcha las siguientes iniciativas:

1
Definición de los grupos de interés relevantes en el marco de las líneas de negocio de la Organización Terpel (Líquidos y Gas Natural Vehicular), y de acuerdo con las dimensiones de la gestión sostenible (económica, social y ambiental).

2
Diálogo con grupos de interés previamente identificados.

3
Sistematización de las iniciativas, indicadores y retos de la Organización, en el marco de la gestión sostenible.

4
Desarrollo de estrategia de sostenibilidad: planes de acción para cada Gerencia de acuerdo a los hallazgos identificados en los diálogos y el reporte.

5
Incorporación de la estrategia de sostenibilidad dentro del Sistema de medición del *Balance Score Card* (BSC).

6
Rendición de cuentas basada en los asuntos relevantes o materiales identificados en el proceso de involucramiento de grupos de interés.

Resultados de diálogos con grupos de interés 2009

Terpel reconoce que la sostenibilidad no es posible sin la construcción de relaciones sólidas con los grupos de interés, por lo tanto es imprescindible situarlos en el centro de la gestión. En este sentido, durante 2009, la Organización inició una estrategia de involucramiento con sus principales grupos de interés, dialogando abierta y participativamente acerca de la sostenibilidad de la Compañía.

El objetivo de este proceso es fomentar y mantener un diálogo sistemático que permita fortalecer la sostenibilidad de la Organización, dando continuidad o generando planes de acción orientados desde las expectativas de los grupos de interés.

Tanto los asuntos relevantes planteados por los grupos de interés como las principales conclusiones de los diálogos se han tenido en cuenta para estructurar este reporte, para sistematizar la información de las iniciativas que ha adelantado la Organización y algunos de ellos servirán de insumo para poner en marcha planes de acción.



Principales conclusiones por sesión

Se realizaron seis sesiones de diálogo con representantes de los principales grupos de interés de la Compañía: colaboradores, clientes, proveedores y organizaciones gremiales y del sector.

Sesión colaboradores

Con respecto a la gestión ambiental:

- La mayoría coincide con el efecto positivo que trae el cumplimiento de las normas y el ir más allá de ellas.
- Resaltan la producción de lubricantes amigables con el ambiente.
- Consideran importante que la Organización Terpel comience a trabajar en el tema de generación de cultura ambiental en toda la cadena, desde sus proveedores hasta sus clientes finales en las EDS.

En cuanto a la gestión social:

- Reconocen a la Fundación Terpel como canalizadora de los programas o proyectos en esta dimensión.
- Resaltan los Comités de Inversión Social (CIS) por el apoyo positivo a las comunidades aledañas y el involucramiento de los colaboradores.
- Afirman que Tesos es otro de los programas que aporta al desarrollo social de la cadena de valor de la Organización.

Análisis de asuntos materiales Gente Terpel y Proveedores³



- 1 Clima organizacional – bienestar corporativo
- 2 Cultura de valores
- 3 Gestión del desempeño (evaluación y formación)
- 4 Programa "Tesos" (dirigido a recomendadores de lubricantes Terpel)
- 5 Trabajo con proveedores
- 6 Código de ética
- 7 Gestión de la seguridad y la salud
- 8 Igualdad de oportunidades
- 9 Remuneración y beneficios
- 10 Equidad de género
- 11 Respeto a derechos humanos
- 12 Libertad de asociación
- 13 Proceso de inducción

³ Los temas que se ubican en el cuadrante Alto – Alto, son los asuntos materiales. Es decir, los de mayor relevancia para los distintos grupos de interés consultados.

Resultados de diálogos con grupos de interés 2009

Sesión gestión social (Medellín)

Sobre la Fundación Terpel:

- Hay reconocimiento del impacto positivo del programa *Salidas que enseñan ciudad* en las instituciones educativas de Medellín.
- La *Ruta que enseña ciudad* es resaltada por la posibilidad que brinda a población vulnerable de conocer escenarios de la ciudad que antes no habían visitado.
- Tanto para *Ruta* como para *Salidas que enseñan ciudad*, solicitan incluir plantas y EDS Terpel en sus recorridos.

Sobre el Comité de Inversión Social (CIS):

- El impacto del proyecto *Huertas urbanas* ha sido positivo para la comunidad. Se logran nuevos aprendizajes que sirven como posibilidad de sustento y mejoramiento ambiental de la zona.
- Ha sido positivo el involucramiento de los colaboradores con la comunidad.
- Proponen mayor integración entre los proyectos de voluntariados y la Fundación Terpel.

Sesión Aviación, Marinos, Industria y Movilidad Corporativa

- Los grupos de interés externos de Aviación, Marinos, Industria y Movilidad Corporativa no conocen los proyectos ambientales y sociales desarrollados por la Organización Terpel. Por consiguiente, plantean la necesidad de comunicar más las acciones que desarrolla Terpel en estas dimensiones.
- Conocen y resaltan la calidad de sus combustibles y el manejo adecuado y seguro que la Organización les da.
- Sugieren la realización de campañas de educación ambiental y/o consumo responsable de combustible con los clientes finales de la Organización.

Sesión Operaciones y Logística

- Los grupos de interés relacionados con la operación y logística de Terpel, resaltan la necesidad de darle una mayor visibilidad a la gestión sostenible de la Organización.

Análisis de asuntos materiales Comunidad



- 1 Trabajo con comunidades aledañas (CIS)
- 2 Cultura y educación ciudadana (Fundación Terpel)
- 3 Salidas que enseñan ciudad (impacto en estudiantes e instituciones)
- 4 Programas de arte y cultura
- 5 Ruta amarilla (conocimiento ciudad)
- 6 Trabajo con proveedores y clientes
- 7 Programas de educación
- 8 Programas de medio ambiente
- 9 Comunicación - divulgación
- 10 Generación de ingresos
- 11 Programas de desarrollo comunitario
- 12 Programas de salud
- 13 Donaciones
- 14 Derechos humanos en las comunidades donde operan
- 15 Negocios inclusivos
- 16 Trabajo con adultos mayores
- 17 Aporte a nutrición
- 18 Participación de niños, niñas y jóvenes
- 19 Alianzas público - privadas
- 20 Continuidad de las iniciativas



- Sugieren la realización de proyectos dirigidos a la educación ambiental de los usuarios finales de Terpel (consumo responsable de combustible).
- Los proveedores dan alta importancia a la posibilidad de involucrarse en las acciones sociales y ambientales de la Organización Terpel, para realizar trabajos conjuntos en estos frentes.
- La seguridad industrial fue resaltada como uno de los temas claves en el actuar de la Empresa.

Sesión gestión ambiental

- Se evidencia un reconocimiento del crecimiento que la Organización Terpel ha tenido durante los últimos diez años, de allí la importancia de empezar a pensar en temas ambientales globales que sean relevantes para la sociedad.
- Así mismo, reconocen a la Organización Terpel como una empresa cumplidora de la ley.

- Es reiterativo el tema de comunicar más lo que está haciendo la Compañía, así como visibilizar el trabajo para crear en los grupos de interés una imagen de Terpel como empresa social y ambientalmente responsable.

Sesión EDS y Lubricantes

- Destacan el interés que la Empresa muestra frente a las certificaciones de sus productos y los avances que se han venido dando en el manejo de los residuos (especialmente en la gestión del aceite usado).
- Sugieren un mayor trabajo en equipo con clientes, proveedores y distribuidores, y la realización de programas de capacitación para EDS afiliadas (en lo administrativo) y usuarios (en lo ambiental).
- El precio del combustible como factor de competitividad, fue un asunto resaltado particularmente por representantes de las EDS, quienes solicitaron a Terpel ejercer liderazgo para tratar el tema con el Gobierno.

Análisis de asuntos materiales Gestión ambiental



- 1 Cambio climático - emisiones
- 2 Gestión de residuos (aceites usados, etiquetas)
- 3 Generación de cultura (consumo responsable de combustible, educación ambiental, programas con clientes)
- 4 Biocombustibles
- 5 Normatividad, certificaciones y sellos
- 6 Lubricantes ecológicos
- 7 Remediación de impactos (emergencias)
- 8 Programas ambientales en EDS
- 9 Prevención de riesgos (operaciones seguras en toda la cadena)
- 10 Comunicación (divulgación)
- 11 Gas natural vehicular
- 12 Gestión del agua
- 13 Eficiencia energética
- 14 Desarrollos tecnológicos
- 15 Diseño de envases / empaques
- 16 Contaminación del suelo (derrames, vertimientos)
- 17 Biodiversidad
- 18 Sistema integrado de gestión ambiental
- 19 Trabajo con proveedores
- 20 Calidad ambiental de los combustibles
- 21 Trabajo con el Estado

Canales de comunicación con grupos de interés

Grupos de interés generales	Canales de comunicación
Accionistas	<p>Sitio <i>Web</i></p> <p>Oficina de atención al accionista</p> <p>Contacto vía mail / telefónico</p> <p>Boletín bimestral del accionista</p> <p>Reuniones ordinarias y extraordinarias</p> <p>Informe de gestión</p>
Clientes	<p>Periódico impreso, "Nuestra Ruta"</p> <p>Sitio <i>Web</i></p> <p>Línea de servicio al cliente</p> <p>Boletín clientes Industria, Aviación y Marinos</p>
Colaboradores	<p>Intranet</p> <p>Comunicados con anuncios urgentes o relevantes</p> <p>Boletín virtual semanal, "Gente al día"</p> <p>Periódico bimestral impreso con información corporativa y para cada país (se incluye a los isleros en la distribución), "Gente Terpel"</p> <p>Cartelera, "Espacio para la gente":</p> <p>Historieta impresa especial para EDS, "Yo soy Terpel"</p> <p>Diálogos entre los Gerentes de las operaciones o los Vicepresidentes con los colaboradores</p>
Proveedores	<p>Sitio <i>Web</i> proveedores Terpel</p> <p>Centro de contacto telefónico</p>
Comunidad	<p>Contacto directo a través de colaboradores de los Comités de Inversión Social (CIS)</p> <p>Fundación Terpel</p> <p>Boletín de responsabilidad corporativa</p>
Organizaciones gubernamentales	<p>Contacto vía mail</p> <p>Reuniones y comités periódicos</p>

Participación en comités, organizaciones técnicas o científicas y asociaciones

Organizaciones	Comités / Asuntos
Fondo de Aceites Usados (FAU)	Gestión de residuos de lubricantes
Asociación Colombiana de Petróleos (ACP)	Comité de Gestión Social Comité Ambiental Comité de Seguridad Comité de Recursos Humanos Comité Legal Comité Tributario Comité de Inversiones Comité de Lubricantes Comité de Comunicaciones
Cámaras de Comercio	Cámara de Comercio Colombo-Panameña Cámara de Comercio Colombo-Chilena
Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Comité de Lubricantes Comité de Regulación de Combustibles de Aviación
Information Systems Audit and Control Association (ISACA)	Asociación de control, auditoría y seguridad de tecnologías de la información.
Federación Colombiana de Transportadores de Carga por Carretera (COLFECAR)	
Asociación Colombiana de Recursos Humanos (ACRIP)	
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)	
Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF)	
Instituto de Auditores Internos de Colombia	
Consejo Colombiano de Seguridad	
Instituto Colombiano de Contadores Públicos	

Retos 2010

- Incluir en el sistema de medición actual indicadores alineados con estándares internacionales que guíen la gestión sostenible.
- Continuar fortaleciendo la cultura de la gestión sostenible al interior de Terpel y entre los grupos de interés estratégicos.

Accionistas

Principales resultados económicos

Gobierno Corporativo

Buen Gobierno

Retos 2010





Los mecanismos de Buen Gobierno Corporativo de la Organización Terpel son vehículos a través de los cuales garantizamos una inversión segura y salvaguardamos los intereses tanto de los accionistas como de los demás grupos de interés de manera íntegra. Nuestra actuación en relación con el Buen Gobierno Corporativo se enmarca en estándares éticos y de valores y se basa en la puesta en marcha de una serie de mecanismos autogestionados que buscan la autorregulación de la conducta, facilitando la toma de decisiones, brindando mecanismos para interactuar armónicamente, y dando tranquilidad frente a la gestión ética y transparente de la Organización.

Entendemos que la única manera de hacer negocio y hacerlo sostenible en el tiempo es a través de una gestión íntegra, que involucre la ética en toda la cadena de valor: hacia afuera (ética empresarial) y hacia adentro (Buen Gobierno Corporativo).

Daniel Perea,
Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

Principales resultados económicos

Terpel entiende que sus recursos financieros son una herramienta determinante para concretar sus posibilidades de expansión, por eso los maneja de manera responsable y segura.

Descripción (cifras en millones de pesos colombianos)	2007	2008	2009
Utilidades netas Organización Terpel Colombia	96.711	123.476	198.934
EBITDA Organización Terpel Colombia	235.547	278.685	257.982

Descripción (cifras en millones de pesos colombianos)	2008	2009
Utilidades netas <i>gazel</i>	22.231	42.365
EBITDA <i>gazel</i>	85.827	106.671

Gobierno Corporativo

A través de sus órganos de Gobierno Corporativo, la Organización Terpel garantiza la administración de sus negocios de manera honesta y transparente con una permanente cultura corporativa basada en valores.

Órganos de Gobierno Corporativo

La Organización Terpel cuenta con órganos de dirección y administración que fijan las directrices de su gestión y ejecutan y cumplen todos los actos orientados a la realización de su objeto social, de acuerdo con la ley y los estatutos sociales.

Asamblea General de Accionistas

- Órgano superior de dirección de la Organización Terpel.
- Integrada por todos los accionistas de la Compañía, ya sean personas naturales o jurídicas.
- Se reúne de forma ordinaria una vez al año y de forma extraordinaria dependiendo de la necesidad.

Junta Directiva

- Ente encargado de velar por el buen cumplimiento de la visión y misión corporativas.
- Integrada por personas naturales.
- Conformada por siete miembros titulares y siete miembros suplentes.
- Se reúne una vez al mes.

Presidente y Representante Legal

El Presidente es el Representante legal de la Organización. Tiene a su cargo la administración y gestión de los negocios con sujeción a la ley, los estatutos, los reglamentos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. Es designado por la Junta Directiva para el periodo de un año contado a partir de su elección y puede ser reelegido indefinidamente.

Junta Directiva 2009

Miembros principales

Antonio Celia Martínez-Aparicio
Presidente Promigas

Aquiles Mercado González
Vicepresidente Financiero Promigas

Ricardo Fernández Malabet
Vicepresidente Comercial Promigas

Rodolfo Anaya Abello
Vicepresidente Administrativo Promigas

José Óscar Jaramillo Botero
Gerente General Vehicaldas

Tulio Rabinovich Manevich
Presidente Celsa S.A.

Gustavo Antonio Ramírez Galindo
Vicepresidente de Inversiones Corficolombiana

Miembros suplentes

Hernando Gutiérrez de Piñeres Abello

Mario Cañas Grillo

Eduardo Rosado Fernández de Castro

Juan Fernando Correa

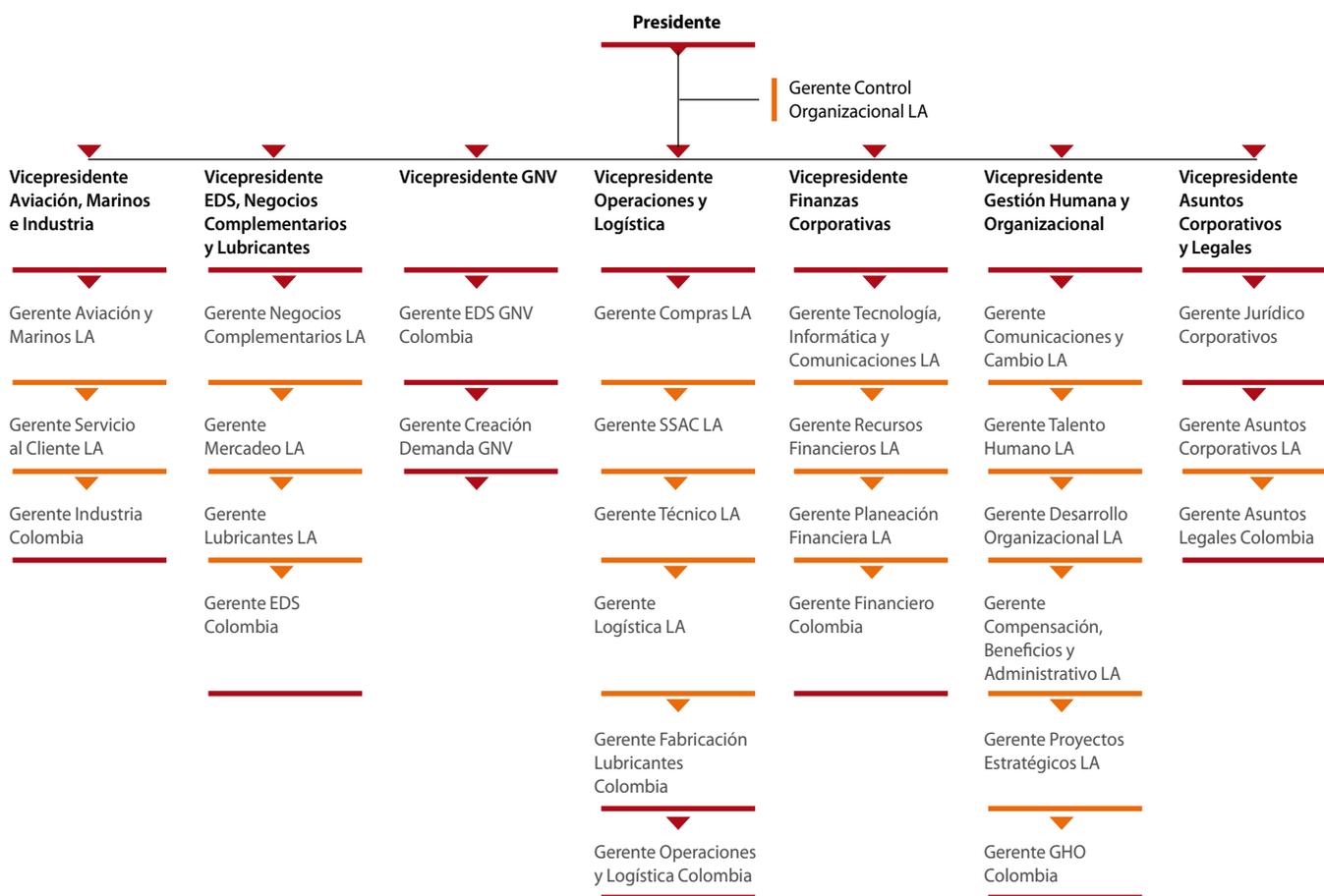
Gabriel Arturo Jaramillo

Bernardo Dyner Rozonzew

Rodolfo Castillo García

Gobierno Corporativo

Directivos corporativos⁴



4 El modelo de estructura de la Organización se aplica para los seis países donde Terpel está presente.



Participación accionista minoritario

La Organización Terpel cuenta con varios canales de comunicación permanentes a través de los cuales los accionistas minoritarios de la Compañía:

- Están al tanto de las diferentes decisiones que los atañe.
- Todas sus dudas son atendidas de manera oportuna.
- Pueden conocer cómo comprar o vender acciones.

De esta manera, Terpel les proporciona canales de divulgación y comunicación pertinentes para garantizar un permanente flujo de información y una adecuada participación y retroalimentación.

Tipo	Descripción
Sitio Web	Banner que direcciona a los accionistas a sitio Web con información de la Organización Terpel de su interés.
Oficina de atención al accionista	Recibe las inquietudes de los accionistas en la Dirección General o en las diferentes Regionales de Terpel.
Listado de e-mails	Envío de información periódica a e-mails de accionistas minoritarios.
Dirección electrónica (accionistas@terpel.com)	Dirección electrónica a través de la cual los accionistas pueden exponer sus inquietudes.
Contacto telefónico	Línea telefónica a través de la cual los accionistas pueden exponer sus inquietudes.
Boletín del accionista	Boletín que informa sobre los estados financieros de la Organización Terpel.

Representante Legal Judicial

Tiene a su cargo la representación de la Organización en todas las actuaciones judiciales de carácter civil, comercial, administrativo, penal, policivo y en general todos aquellos trámites de carácter gubernativo, contencioso administrativo y judicial, en los cuales Terpel tiene participación.

Comité Ejecutivo

Conformado por el Presidente, los Vicepresidentes y el Gerente de Control Organizacional de la Organización Terpel con el objetivo de definir lineamientos estratégicos y hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la Compañía. Este comité se reúne una vez al mes.

Buen Gobierno

Las principales características del Buen Gobierno son la autorregulación, el autocontrol y la adopción de herramientas que aseguren una gestión ética y unas relaciones transparentes con los diferentes actores de la cadena de valor de la Organización.

La Organización Terpel va más allá en su gestión de Buen Gobierno, siguiendo estándares superiores a través de mecanismos autogestionados.

Buen Gobierno

Autorregulación de la conducta corporativa

La presencia del Oficial de Cumplimiento en la Organización Terpel garantiza y permite hacer seguimiento a la correcta aplicación e implementación de las políticas corporativas y al cumplimiento de las normas. El Oficial verifica que todas las estrategias y políticas de Buen Gobierno Corporativo se estén cumpliendo y llevando a cabo de manera adecuada.

Al tener un Oficial de Cumplimiento se da un claro mensaje sobre la búsqueda de ética y transparencia en la forma como se toman las decisiones en la Organización.

Terpel realiza reportes mensuales, trimestrales y anuales de cumplimiento.

Lineamientos de ética y transparencia

La Organización Terpel, a través de sus instrumentos de Buen Gobierno Corporativo, busca lograr los máximos niveles de responsabilidad y transparencia entre sus órganos de gobierno y de administración.

Reglamento de Junta Directiva

La Junta Directiva cuenta con un reglamento que establece los principios de actuación y determina las reglas básicas para su funcionamiento, con el fin de alcanzar la mayor eficacia en su gestión, establecer mecanismos de control y reforzar la protección de los accionistas e inversionistas de la Organización.

Así mismo, la Junta Directiva cuenta con un proceso de autoevaluación que tiene como objetivo valorar el cumplimiento de sus funciones en relación con el Buen Gobierno Corporativo y la visión estratégica de la Compañía y sus negocios. Se aplica una vez al año.



Código de Buen Gobierno Corporativo

El Código de Buen Gobierno Corporativo fue creado por la Asamblea General de Accionistas para fortalecer la transparencia de la gestión y la adecuada garantía y salvaguarda de los derechos de los accionistas. Este Código contiene los principios que enmarcan la administración y el gobierno de la Organización.

El Código fue adoptado por la Asamblea General el 3 de octubre de 2008.

Código de Conducta

Terpel está enfocada en incentivar entre sus colaboradores la conducta íntegra en todo lo que respecta a su gestión dentro de la Organización, en sus relaciones con la cadena de valor y en su actuar como personas.

En este sentido, el 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.

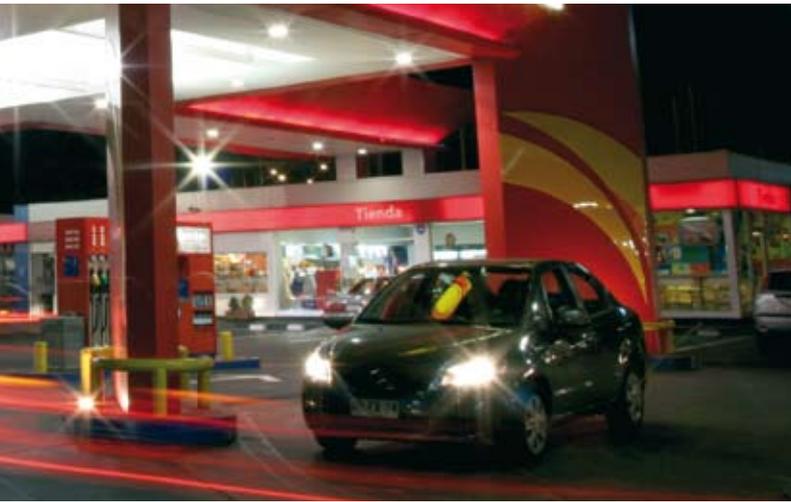
El Código se aplica a todos los colaboradores y establece los parámetros para que las decisiones que se desprendan del ejercicio del cargo sean tomadas con integridad, responsabilidad y objetividad.

El Código se difunde a través de talleres de capacitación y otros canales de comunicación que garantizan su cumplimiento entre todos los colaboradores de la Organización. Durante 2009, el 100% de colaboradores recibieron talleres de capacitación en este Código.

Así mismo, ante cualquier situación que atente contra el cumplimiento del Código de Conducta, la Organización Terpel cuenta con los mecanismos de reporte anónimos.

Políticas e instructivos

Contar con una gestión por procesos garantiza que se tengan políticas, instructivos y con ello controles, aplicables a toda la Organización. Esta es una forma de contribuir al Buen Gobierno dada la auto regulación permanente.



Estrategias de cumplimiento

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 generado estrategias y mecanismos de prevención y resolución.

Terpel cuenta con mecanismos de resolución de conflictos de interés o prevención de los mismos⁵

Los conflictos de interés surgen cuando se tiene un interés personal o comercial que interfiere o afecta el juicio independiente o la objetividad en relación con los intereses de la Organización.

Todos los colaboradores o contratistas tienen la obligación de reportar aquellas situaciones que consideren de conflicto o potencial conflicto y, a través de los mecanismos con los que cuenta la Organización, se determina su categoría y acción requerida.

Los Gerentes de Control Organizacional de Gestión Humana y Organizacional, y el Oficial de Cumplimiento de Terpel son los encargados de evaluar las probabilidades de conflicto de interés, tomar una decisión al respecto y comunicarla al interesado.

Terpel salvaguarda la confidencialidad de la información

La información es un valioso activo para la Organización. En este sentido, los colaboradores, directivos y contratistas de la Compañía están obligados a proteger la confidencialidad, los secretos comerciales o cualquier información tanto interna como externa que les hayan sido confiada.

Cuando existen dudas por parte de algún colaborador sobre el carácter de confidencialidad de la información que maneja, cuenta con el apoyo de la Vicepresidencia de Asuntos Legales y Corporativos de la Compañía, para resolverlas.

Terpel ofrece canales de reporte accesibles y confidenciales



La Organización Terpel ha dispuesto para sus grupos de interés con particular énfasis en colaboradores, canales de reporte a través de los cuales se canalizan las comunicaciones que tienen por

objetivo informar, reportar o advertir, de forma anónima, eventos, hechos o circunstancias que puedan implicar la violación del Código de Conducta, que perturben de alguna forma el ambiente laboral o que afecten el patrimonio de la Organización.

Los colaboradores cuentan con los siguientes mecanismos de reporte:

- Jefe inmediato
- Gerente de Gestión Humana
- Oficial de Cumplimiento
- Línea anónima gratuita⁶
- Sitio Web de Terpel⁷

Para quienes no son colaboradores de Terpel o son contratistas en Colombia, deben reportarlo al área encargada de su contratación o a la línea anónima gratuita, medios que garantizan un adecuado canal de reporte.

Comité de Auditoría y Buen Gobierno Corporativo

Este comité es una importante herramienta para velar por la transparencia de la gestión de la Organización y es el encargado de canalizar a la Junta Directiva todos los aspectos relacionados con el control interno de Terpel.

⁵ Para ampliar información sobre Resolución de conflictos de interés, consulte el Código de Buen Gobierno en http://www.terpel-web.com/descargas/Codigo_buen.pdf

⁶ Línea anónima gratuita: 0018009120531.

⁷ www.reportesconfidencialesterpel.com

Buen Gobierno



Terpel garantiza transparencia en las transacciones con partes relacionadas

La Organización Terpel busca, de forma permanente, la transparencia de sus acciones y las de sus administradores y colaboradores. Desde este punto de vista, cuenta con el Instructivo para transacciones con partes interesadas a los administradores⁸, que 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 interés directo o indirecto.

Este instructivo busca que el administrador obre con lealtad, realizando la revelación completa de los negocios que piensa efectuar y ejecutando contratos que no causen perjuicio a la Compañía. Adicionalmente, debe proteger los secretos de la Empresa, abstenerse de realizar actos que resulten conflictivos con los intereses de la Organización y respetar las oportunidades de negocio en cabeza de ésta.

Terpel mantiene un comportamiento ético con funcionarios gubernamentales

La construcción de relaciones y transacciones transparentes con los gobiernos locales, regionales y nacional, es prioritaria para la Organización Terpel. Para esto, cuenta con la Política anti – soborno y de transparencia contable con funcionarios gubernamentales (FCPA⁹), la cual establece las directrices para el cumplimiento de prácticas adecuadas y prohíbe el ofrecimiento, pago u obsequio de dinero o cualquier artículo de valor a un funcionario gubernamental con el propósito de obtener o retener negocios o lograr una ventaja comercial.

La Organización Terpel realiza talleres de formación en FCPA y garantiza su cumplimiento con todos aquellos colaboradores que por sus funciones tienen relación constante con entidades y colaboradores públicos.

¿Qué es la Ley de Prácticas de Anticorrupción en el Extranjero?

La ley de prácticas corruptas en el extranjero hace del soborno de funcionarios de gobiernos extranjeros un delito, y establece requisitos anti – soborno y de conservación de archivos y contabilidad.

Las disposiciones anti – soborno de la FCPA establecen que es ilegal sobornar a funcionarios gubernamentales con el propósito de obtener o retener negocios o lograr cualquier ventaja incorrecta.

Las disposiciones contables de la FCPA exigen que las empresas mantengan libros, registros y cuentas razonablemente detallados, de manera tal que reflejen fiel y justamente todas las transacciones. Se prohíbe la falsedad u omisión de cualquier transacción en los libros de la Compañía, así como el no mantenimiento de controles contables adecuados.

La FCPA impone sanciones civiles y penales sobre los individuos y la compañía.

8 Son administradores: el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de Junta Directiva y quienes, de acuerdo con los estatutos, ejerzan esas funciones.

9 FCPA, por sus siglas en inglés (Foreign Corrupt Practices Act).



Terpel cuenta con mecanismos de detección y prevención del fraude

La Organización Terpel, como parte de sus estrategias de Buen Gobierno Corporativo, creó la Política antifraude, que busca la detección y prevención del fraude potencial, la asignación de responsabilidades para el desarrollo de los controles y la realización de las investigaciones que sean necesarias. La piedra angular de esta Política es la cultura centrada en un sólido sistema de valores y el compromiso de hacer lo correcto de la manera correcta.

Esta Política se aplica a todos los colaboradores de la Organización Terpel.

Terpel cuenta con planes de acción para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

Debido a los riesgos asociados a los países de la región, la Organización ha previsto planes de acción que permiten prevenir actividades de lavado de activos por parte de sus grupos de interés. Así mismo, se garantiza la prevención de actividades que puedan llegar a financiar terrorismo.

Retos 2010

- Alcanzar el EBITDA presupuestado para 2010.
- Generar un ahorro en costos y gastos del 5% a través de la mejora en los procesos.
- 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.
- Seguir fomentando entre los colaboradores, la ética y transparencia a través de procesos de formación en Buen Gobierno Corporativo.
- 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.
- Continuar con el monitoreo constante a todas las áreas de la Organización garantizando el cumplimiento de las políticas y prácticas de Buen Gobierno Corporativo.
- 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.

Cientes

Principales resultados económicos

Líneas de negocio Terpel

Responsabilidad en el servicio





En Terpel, los clientes de cada negocio, son la esencia de nuestra motivación para romper esquemas y superar expectativas. Trabajamos permanentemente por encontrar productos y servicios en los que el valor percibido supere el precio respectivo. En ello no sólo estamos comprometidos por el resultado de nuestras investigaciones que nos llevan a diferenciarnos de diversas formas sino que garantizamos que, durante el proceso de creación o implantación, creemos valor para el medio en el que trabajamos.

La ética guía nuestras acciones, no hacemos negocios que vayan en contra de los valores organizacionales; nuestra oferta de productos y servicios está soportada por altos estándares de calidad, nuestros combustibles y lubricantes pasan por estrictos controles que garantizan cumplimiento de normas nacionales e internacionales de pureza y rendimiento; nos esforzamos por elevar el conocimiento y profesionalismo de nuestros colaboradores y de nuestros distribuidores, tenemos programas desarrollados para personal de apoyo, isleros, administradores y distribuidores que no sólo aseguran un excelente servicio sino que elevan las posibilidades de desarrollo profesional y personal de estas personas; respetamos y promovemos el cuidado del medio ambiente, tenemos programas desarrollados para manejo de aceites usados, lubricantes que no producen humo, procedimientos para reducir el consumo de energía y de agua, entre otros. Nuestra labor comercial es “más de lo que se imagina” el mercado en términos de sostenibilidad.

Sylvia Escovar Gómez,
Vicepresidenta de Estaciones de Servicio, Negocios Complementarios y Lubricantes

Uno de nuestros propósitos centrales es la cercanía con nuestros clientes, lo que nos permite fortalecer nuestras relaciones, conocerlos y entender sus negocios, y así ofrecerles una propuesta de valor de acuerdo con sus necesidades. Cumplimos con sus expectativas de calidad, servicio, innovación y excelencia operativa garantizando el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad y cuidado ambiental.

En la Organización Terpel, estamos convencidos de que ofrecerle un servicio diferenciador a nuestros clientes, más que una ventaja competitiva es un impulso a continuar creciendo conjuntamente, profundizando en el conocimiento de sus necesidades y compartiendo las buenas prácticas de gestión sostenible.

Juan Pablo Giraldo Bejarano,
Vicepresidente de Aviación, Industria y Marinos

El Gas Natural Vehicular nos ha permitido darle a Colombia, México, Perú y Chile una alternativa de combustible más considerado con el ambiente.

Además, gracias al uso de Gas Natural Vehicular, nuestros clientes han incrementado sus ingresos debido al notorio ahorro económico que representa este tipo de combustible, principalmente para aquellos para quienes su vehículo es su principal fuente de ingreso.

Fabián Gómez,
Vicepresidente de Gas Natural Vehicular

La Organización Terpel enfoca su estrategia de negocio en Colombia a través de siete líneas: Estaciones de Servicio (EDS), Lubricantes, Industria Fija, Movilidad Corporativa, Aviación, Marinos y Gas Natural Vehicular.

Cada una de las líneas de negocio de Terpel cuenta con propuestas de valor diferenciadoras que guían la estrategia competitiva y el relacionamiento con sus clientes. El objetivo es ofrecer calidad, servicio e innovación permanentes y mantener la confianza en la relación comercial.

Ventas y participación

Descripción	2007	2008	2009
Ventas de combustible y lubricantes (millones de pesos colombianos)	5'478.945	6'375.623	6'027.414
Ingresos de Gas Natural Vehicular <i>gazel</i> (millones de pesos colombianos)		388.311	431.144
Porcentaje de participación en el mercado por venta de combustibles	39,12%	37,43%	39,69%
Porcentaje de participación en el mercado por ventas de Gas Natural Vehicular		39%	41,6%
Volumen de venta de combustible (millones de galones)	1.100	1.095	1.138
Volumen de ventas de Gas Natural Vehicular (millones de m ³)		287	296

Líneas de negocio Terpel



Estaciones de Servicio (EDS) de combustible

En Colombia, Terpel llega a lugares remotos de la geografía nacional para llevar el combustible a donde las personas y empresas necesiten.

Las Estaciones de Servicio de Terpel forman la red más amplia de todo el país, tanto por el número como por la cobertura a través de EDS propias y afiliadas. Muchos municipios apartados de Colombia sólo cuentan con el combustible que Terpel les provee, gracias a los esfuerzos logísticos y económicos que asume la Organización.

Adicionalmente, Terpel ha comprendido que el principal valor agregado para sus clientes debe ser el buen servicio que les ofrece en las EDS propias y afiliadas de su red.

Mundo Terpel

Terpel cuenta con el programa Mundo Terpel, el cual beneficia a los consumidores finales de las EDS Terpel. Este programa tiene como objetivo recompensar a los usuarios de combustibles Terpel registrados en el programa, con diversas ventajas por pertenecer a este:

- Recepción de boletines mensuales con novedades y beneficios de interés para los usuarios.
- Agenda virtual a través de la cual se les informan las fechas más importantes para su vehículo, como por ejemplo el vencimiento de la revisión técnico mecánica o del SOAT.
- Asistencia permanente cuando emprenden viajes por carretera. Obteniendo información sobre novedades importantes de la ruta o apoyo telefónico de un mecánico o médico en caso de ser necesario.
- En 2009 42.000 usuarios hicieron parte de la red de asistencia Mundo Terpel.

Estaciones de Servicio (EDS) de combustible

Para destacar 2009

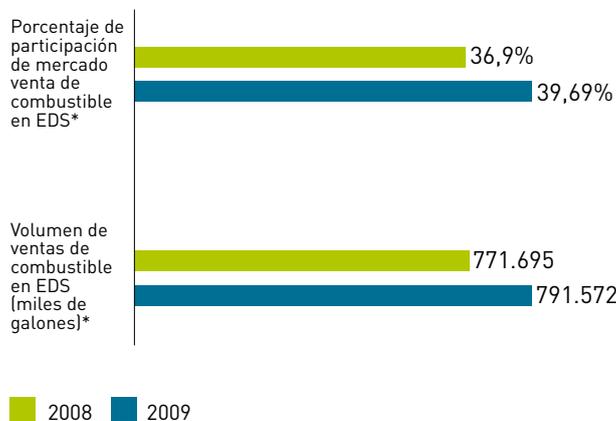
- La línea de negocios EDS creció en ventas en un 2,8% frente a 2008, como consecuencia de sus programas de servicio al cliente y del ingreso de nuevas Estaciones de Servicio a la red.
- El 97% de la red de EDS propias y afiliadas logró certificarse para dar cumplimiento al Decreto 4299 de 2005¹⁰ que reglamentó la cadena de distribución de combustibles.
- Se realizaron inversiones por el orden de los COP\$ 30.000 millones para terminar las adaptaciones necesarias en las EDS propias y afiliadas.

10 El Decreto tiene por objeto establecer los requisitos, las obligaciones y el régimen sancionatorio para todos los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo, con el fin de resguardar a las personas, los bienes y preservar el medio ambiente.

11 Uno de los cambios regulatorios introducidos por el Decreto 4299 de 2005 es el SICOM. Busca que el Gobierno, a través del Ministerio de Minas y Energía, mantenga el control de los inventarios de combustibles que se mueven en la cadena de distribución y en las instalaciones de los diferentes agentes que hacen parte de ella.

- Uno de los retos más importantes que vivió el sector de combustibles en 2009 en Colombia fue la implementación del Sistema de información de comercialización de combustibles (SICOM)¹¹. Terpel cumplió con el cronograma según lo acordado con el Ministerio de Minas y Energía. Para 2009, la meta era integrar a las regionales Norte, Bucaramanga y Antioquia, las cuales ya hacen parte de SICOM. El 100% de colaboradores de estas regionales fueron capacitados, así como sus clientes.
- A cierre de 2009, 35 EDS de la red de Terpel tenían implementado el *software* Satélite, un moderno sistema de control de suministro con el que la Organización Terpel está reemplazando el sistema de control actual. Esta actualización busca optimizar la prestación del servicio agilizando el tiempo de suministro, reducir la carga operativa de las EDS y ampliar los mecanismos de identificación de clientes.

Estaciones de Servicio (EDS) de combustible



Descripción*	2009			Total
	Propias	Afiliadas	Por afiliar	
Número de Estaciones de Servicio de combustible	139	1.272	269	1.680
Volumen de ventas (miles de galones)	107.255	684.317		791.572

* No incluye EDS de Gas Natural Vehicular.

Retos 2010

➤ Proveerle mayores y mejores beneficios a los isleros de las EDS propias y a sus familias a través de su plan de bienestar.

➤ 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.



Gas Natural Vehicular

La Organización Terpel, con su línea de negocio Gas Natural Vehicular, ofrece a sus clientes el gas natural vehicular como alternativa de combustible.

El gas natural vehicular se caracteriza por su bajo costo y por sus ventajas ambientales.

Para destacar 2009

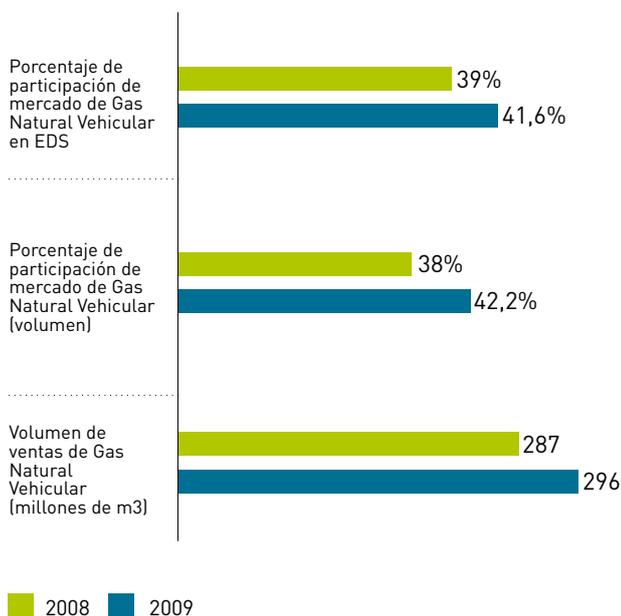
- Terpel es líder en el sector de Gas Natural Vehicular en Colombia con el 42,2% de participación en el mercado.
- La alineación de *gazel* con las políticas corporativas de la Organización Terpel, que se dio durante este año, permitirá la optimización de procesos y recursos, beneficios que serán transmitidos al cliente final.
- Se hizo una importante inversión para crear un atractivo plan de financiación de conversiones, que permitió ofrecer el producto a un número mayor de clientes.

- Continuando con su estrategia de crecimiento para ampliar la red de servicio a nivel nacional, *gazel* integró 39 nuevas estaciones, siete de éstas ubicadas en poblaciones donde antes no se contaba con el servicio de Gas Natural Vehicular (Bosconia, Corozal, Planeta Rica, Buenaventura y Santander de Quilichao).

Programa Formando expertos

- El programa Formando expertos se enfocó, durante 2009, en el fortalecimiento de las competencias en "Cultura en salud, seguridad, calidad y ambiente (SSAC)", entre los despachadores de las EDS *gazel*.
- Se graduaron 1.248 expertos, entre administradores y despachadores de EDS.

Gas Natural Vehicular



Reto 2010

➤ Desarrollar el negocio de Gas Natural Vehicular en zonas del país no atendidas con este tipo de combustible.



Lubricantes Terpel

Terpel produce más de 90 referencias de lubricantes para motores diesel, gas y gasolina en su fábrica de Chimitá (Santander), que son comercializados en Colombia y el exterior, cumpliendo con los más altos estándares de calidad internacional.

El portafolio de productos se caracteriza por la innovación y especialización de los mismos, ofreciéndole a los consumidores, entre otras ventajas, protección al motor, ahorro de combustible, extensión en el tiempo de cambio y reducción de contaminación al ambiente¹².

Esta línea de negocios se destaca por la fabricación del único lubricante producido con biodiesel en Colombia, contribuyendo así con el medio ambiente.

¹² Para mayor información acerca de las características de los lubricantes Terpel que contribuyen a la reducción de contaminación consultar el capítulo Gestión ambiental Terpel.

Laboratorio de lubricantes Terpel

La fábrica de lubricantes de Terpel cuenta con un laboratorio de análisis e investigación que sigue los más altos estándares internacionales. En los últimos años, se han invertido más de COP\$ 1.200 millones en equipos e infraestructura, convirtiéndolo en el laboratorio más completo que existe en el país, en su categoría. Es parte fundamental del trabajo de innovación que lidera Terpel con sus lubricantes. Gracias al Laboratorio de lubricantes Terpel, Colombia es un país pionero en este campo.

Fábrica de Lubricantes Terpel

- Producción mensual superior a los 500.000 galones.
- Recertificada bajo la norma ISO 9000:2008.

Lubricantes Terpel



■ 2008* ■ 2009

* En 2008 no existía la medición de participación en mercado para el sector de lubricantes. A partir de 2009, Nielsen comenzó a realizarla. Fuente: Nielsen.



Programa *Tesos*: Terpel va más allá con sus clientes

El programa *Tesos* cuenta con diferentes estrategias entre las que se destaca el proceso de formación que ha centrado su atención en temas de superación personal y proyección hacia el futuro de isleros, lubricadores, mecánicos y almacenistas (recomendadores de lubricantes Terpel).

Durante 2009 se realizó el primer ciclo de formación con la satisfacción de haber tocado emocionalmente a los participantes, ya que el 91% manifestó que la formación le ofreció herramientas que le servirían para el resto de su vida.

Para destacar 2009

- El negocio de lubricantes Terpel creció en ventas 7% con respecto a 2008. Este porcentaje estuvo por encima de las expectativas que se tenían para 2009, apoyado principalmente, por el posicionamiento en el mercado de productos innovadores como Oiltec, Maxter y Celerity.
- En 2009, 22 productos fueron recertificados con el sello de calidad ICONTEC, frente a seis productos en 2008.
- Como parte de la estrategia de relacionamiento con la cadena de valor, Lubricantes Terpel cuenta con un plan de formación que va dirigido a consumidores finales, detallistas, industria, distribuidores y asesores comerciales. Este plan de formación se pone en marcha a través de talleres teórico – prácticos sobre lubricantes y mecánica.

Retos 2010

- Certificar en ISO 17025¹³ al laboratorio de lubricantes de Terpel. 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.
- Obtener el Sello Verde otorgado por el ICONTEC para el lubricante Celerity.

13 Los requerimientos de la ISO 17025 son específicos para los laboratorios de ensayo y calibración.



Industria Fija

Debido a la dinámica del mercado, Terpel entiende el combustible como un recurso y una solución integral que hace más fáciles las responsabilidades de las industrias.

Terpel suministra combustibles y lubricantes a grandes clientes que requieren abastecimiento en sus instalaciones.

Esta línea de negocio está preparada para ir de la mano con el crecimiento de cada uno de sus clientes y adaptarse a sus necesidades. El compromiso de Terpel va más allá de la entrega de combustibles. Terpel asesora, acompaña y presenta soluciones a sus clientes para el manejo óptimo y seguro del producto.

Para destacar 2009

- En 2009, Industria Fija vendió 32 millones más de galones de lo que se había previsto al iniciar el año. El aumento obedeció, principalmente, a una

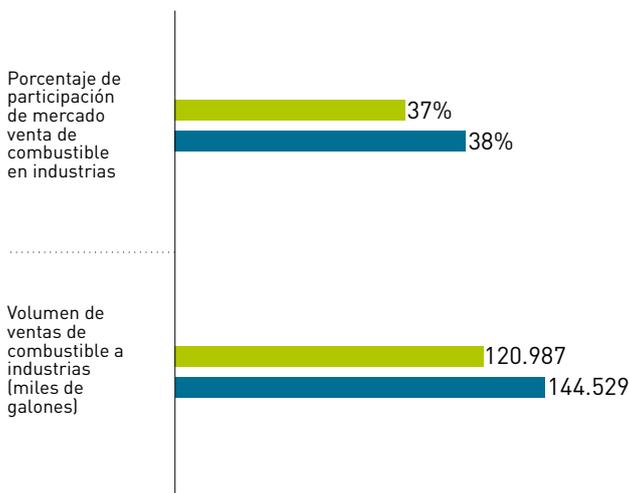
Sectores atendidos:

- Empresas petroleras
- Sistemas de transporte masivo
- Agroindustria
- Cementos y concretos
- Minería
- Constructores de obras civiles
- Transporte (carga y pasajeros)

combinación de la estrategia comercial de esta línea de negocio con el crecimiento de los sectores industriales que atiende Terpel.

- Se invirtieron cerca de COP \$3.400 millones en infraestructura de almacenamiento y suministro de producto a los clientes. Los beneficios de estas inversiones se reflejan principalmente en seguridad y cumplimiento de la normatividad vigente.

Industria Fija



■ 2008 ■ 2009

Reto 2010

➤ Mantener los niveles de crecimiento en la industria en la que Terpel participa, a través de la implementación de la propuesta de valor.



Movilidad Corporativa

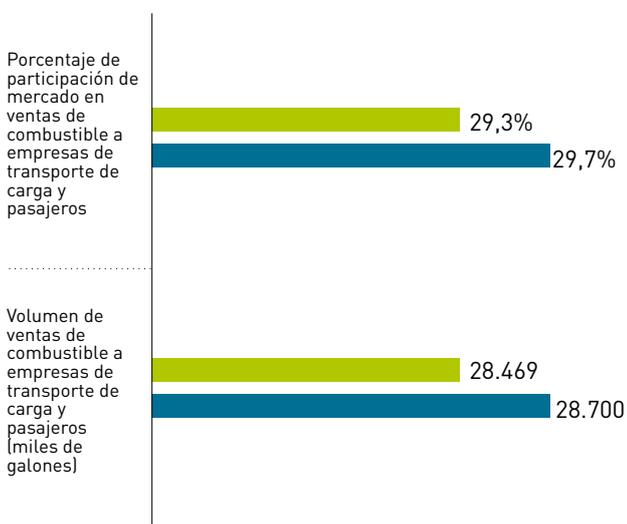
Suministro de combustibles a empresas de transporte de pasajeros y de carga, a través de una amplia red de EDS de Terpel, que utiliza un sistema electrónico de control de suministro. Este sistema permite centralizar la información de consumos de combustible de las flotas de transporte, monitorear los consumos de forma rápida y segura, y minimizar costos.

La red interconectada, cuenta hoy con 145 EDS ubicadas estratégicamente en las principales vías de las ciudades y en corredores viales del país, para prestar sus servicios a los clientes de Movilidad Corporativa. Estas EDS cuentan con una infraestructura adecuada para atender las necesidades de los transportadores de carga y pasajeros, en términos de ubicación, capacidad instalada y servicios complementarios.

Sistema Satélite

Con la nueva herramienta de control de suministro que se está instalando en las diferentes EDS de la red de Terpel, los clientes de Movilidad Corporativa podrán contar con la información de los consumos de su flota en tiempo real.

Movilidad Corporativa



■ 2008 ■ 2009

Retos 2010

- Implementar el Sistema Satélite en la red de EDS.
- Ofrecer un modelo de portafolio integrado (combustibles líquidos, gas natural vehicular y lubricantes) a los clientes de Movilidad Corporativa.



Aviación

La experiencia de la Organización Terpel en el abastecimiento de combustible y el conocimiento de las necesidades de sus clientes, se convierten en el valor agregado para las aerolíneas porque les facilita el cumplimiento de sus itinerarios.

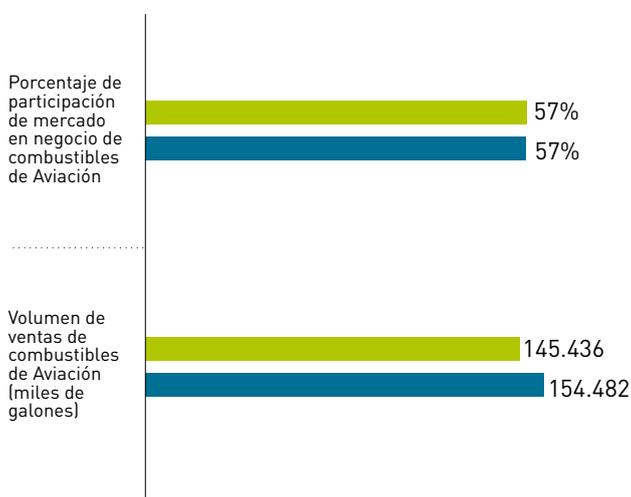
La Organización Terpel es líder en el despacho de combustible a aerolíneas comerciales y de carga, con presencia en 20 aeropuertos de Colombia. Con esta línea de negocio, Terpel busca principalmente la cercanía con el cliente a través de un equipo de trabajo dedicado a conocer la operación para hacer las mejores sinergias. La Organización tiene la capacidad de ser flexible para establecer y planificar su operación en Aviación con base en lo que los clientes necesitan.

La participación de esta línea de negocio en el sector de la fuerza pública es fundamental. Gracias a la cobertura y calidad del servicio de Terpel se han podido abastecer las operaciones aéreas de este sector, que requiere el suministro de combustible para hacer sus operaciones en puntos alejados y difíciles de la geografía nacional.

Para destacar 2009

- Nuevo sistema de información**
 Desde el mes de agosto de 2009, el suministro de combustibles de Aviación contó con una innovadora propuesta basada en un sistema de información encargado de la planificación del abastecimiento de combustible de las aeronaves, que permite el registro de los despachos en las plataformas y que opera satisfactoriamente en cuatro de los aeropuertos de mayor tráfico aéreo del país.
- Escuela de combustibles de aviación para colaboradores Terpel**
 Durante 2009 se consolida la Escuela de Aviación, que viene desarrollando Terpel desde 2002. Ésta es un instrumento fundamental en la formación y entrenamiento de clientes y colaboradores. El contenido técnico de la escuela está sustentado en la participación activa de Terpel en el comité de ICONTEC que regula la industria en las actividades asociadas.

Aviación



■ 2008 ■ 2009

Retos 2010

- Lograr la certificación integral en OHSAS 18001, ISO 9000 e ISO 14000 para la operación en los 20 aeropuertos donde hace presencia Terpel.
- Comenzar la implementación de la Escuela de Aviación consolidada durante 2009.



Marinos

Esta línea de negocio atiende el mercado de combustible marino de barcos cargueros y barcazas que llegan a los puertos colombianos; y de puertos que hacen parte de la red que la Organización atiende en otros países latinoamericanos.

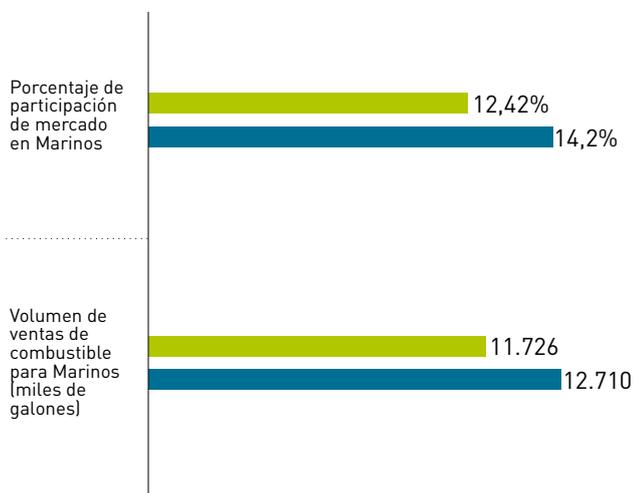
En Colombia, se realiza la operación de Marinos en los puertos de: Santa Marta, Barranquilla y Cartagena.

Para destacar 2009

- Se profundizó en el conocimiento de los clientes de combustibles marinos, logrando una posición importante en el suministro del *marine diesel*.
- Se consolidó la red de puertos en Latinoamérica en la que Terpel ofrece combustible marino, siendo Colombia un punto estratégico dentro de la geografía de la región.



Marinos



■ 2008 ■ 2009

Retos 2010

- Desarrollar alternativas de suministro de IFO's (combustible de barcos transatlánticos) para los clientes de Terpel.
- Implementar la propuesta de valor a los clientes de Marinos, con alcance a toda la región.

Responsabilidad en el servicio

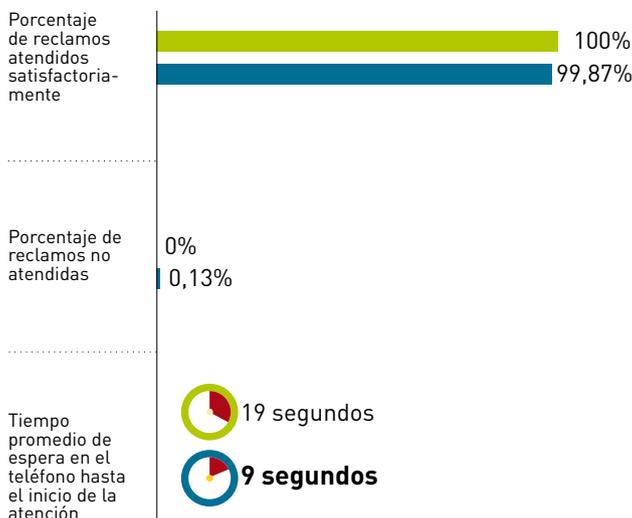
Uno de los imperativos estratégicos de Terpel es ofrecer un servicio diferenciador.

La constante cercanía de Terpel con sus clientes le permite estar siempre a la vanguardia del servicio, buscando anticiparse a sus necesidades para lograr superar sus expectativas en todo momento.

El esfuerzo se encamina a lograr que la experiencia del cliente sea lo más satisfactoria posible en todos y cada uno de los puntos de contacto que tiene con la Organización:

- Calidad del servicio
- Información suministrada
- Puntualidad en las entregas
- Calidad documental
- Exactitud en la cantidad de producto entregado
- Publicidad y promociones

Servicio al cliente



■ 2008 ■ 2009

Servicio al cliente

Terpel está comprometida en prestar el mejor servicio con la mayor seguridad, puntualidad y confiabilidad.

El área de Servicio al cliente en Terpel maneja de forma integral todos los procesos con los clientes de las diferentes líneas de negocio. De esta forma, apoya la gestión comercial, operativa y financiera de la Organización.

Además de coordinar el estudio de satisfacción al cliente y las solicitudes, quejas y reclamos, atiende las solicitudes de pedidos de combustible, la facturación y la gestión de cobro de todas las líneas de negocio.

Línea efectiva Terpel

Es el Centro de Contacto de la Organización Terpel para todos sus clientes.

En 2009 recibió cerca de 100.000 llamadas. Con base en la información recibida, de forma mensual se evalúa el servicio a través de indicadores de gestión como satisfacción de clientes, efectividad, tiempo de respuesta y solución oportuna.

Índice de satisfacción al cliente	2008	2009
Total	8,30	8,43
Marinos	9,20	9,60
Industria Fija	8,30	8,70
Movilidad Corporativa	8,49	8,60
Lubricantes	7,90	8,60
Estaciones de Servicio	8,20	8,20
Aviación	8,30	8,00



Clic: Servicio diferenciador

Terpel es una Organización ordenada a proveer soluciones oportunas y acertadas a los requerimientos de sus clientes.



En julio de 2009 se dio inicio a la primera fase de implementación de esta herramienta de gestión, cuyo objetivo principal es administrar los acuerdos de niveles de servicio establecidos entre las áreas que

impactan con su labor la satisfacción de los clientes de la Organización Terpel.

"Pedidos perfectos"

En 2009, Terpel creó el programa "Pedidos perfectos" con el objetivo de mejorar los tiempos de entrega de sus productos. Esto significa, entregar el combustible a las EDS propias y afiliadas dentro de las 24 horas siguientes al pedido, y los lubricantes dentro de las 72 horas siguientes.

A partir del estricto seguimiento que se realiza a los pedidos que hacen los clientes a la Organización, se identificaron los procesos que debían ser mejorados y se implementaron las estrategias obteniendo un importante mejoramiento en la gestión.

En 2009 se pasó de un cumplimiento del 93% al 97%.

Encuesta de satisfacción de clientes

Desde 2006, Terpel hace la encuesta de satisfacción de clientes externos evaluando todos los elementos o atributos que hacen parte de los indicadores de fidelización, al igual que los atributos que representan los "momentos de verdad" del cliente y que se identifican como "gestión de operación". Se evalúan aspectos como: pedidos, asesoría comercial, mantenimiento, producto, mercadeo, tipo y forma de cobranza, medios de contacto, entre otros.

Retos 2010

- 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.
- Finalizar la implementación del proyecto SICOM en todas las regionales del país.

Gente Terpel

Incorporación

Política de remuneración

Pacto Colectivo

Plan de bienestar corporativo

Fondo de empleados FENALTER

Planes de desarrollo profesional

Plan de formación

Programa de liderazgo basado en valores

Gestión del desempeño

Salud y seguridad

Clima organizacional

Retos 2010





Para Terpel lo más importante es el respeto por su gente. Estamos comprometidos con convertirnos en el mejor lugar para trabajar y con garantizar talento de clase mundial. En Terpel trabajamos para que cada uno de nuestros colaboradores se convierta en líder. Para nosotros, lograr un sello de liderazgo es vital para desarrollar y crear cohesión de equipo, para guiarnos por principios y valores, mostrar integridad, contar con inteligencia emocional e inspirar a través del ejemplo. De esta forma aseguramos que nuestra gente actúe de forma responsable frente al negocio, nuestras comunidades y el entorno donde operamos.

Estamos seguros que cada una de las personas que ha pasado por Terpel, están dejando una huella en el país y la región.

Olga Lucía Mora Mora,
Vicepresidenta de Gestión Humana y Organizacional

Gente Terpel

Uno de los imperativos estratégicos de Terpel es "Contar con un talento de clase mundial".

Las condiciones que definen el talento de clase mundial, son:

- Actúa a la luz de las creencias y sus principios están enmarcados por nuestros Valores.
- Busca obtener un desempeño excelente porque sus comportamientos reflejan nuestras competencias organizacionales y de rol en los niveles deseados.
- Transfiere el conocimiento con el objeto de aprovechar oportunidades y promueve el aprendizaje colectivo.
- Es líder de su desarrollo.



Incorporación

La Organización lleva a cabo el proceso de selección a la luz del perfil de competencias Terpel. Cuando se genera una vacante, el principal mecanismo de selección es el concurso interno. Sólo se generan procesos externos cuando no existe en la Compañía el perfil requerido.

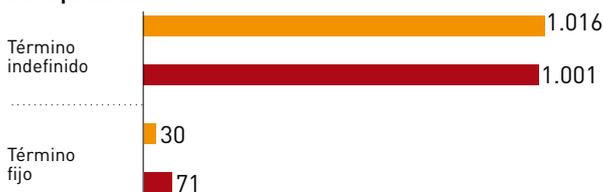
A los criterios relativos al perfil definido para cada cargo, se suman el desarrollo del potencial y el conocimiento de la Compañía como elementos claves para el proceso de incorporación de los candidatos a un cargo.

En caso de ser necesario, y si existe posibilidad de crecimiento, Terpel brinda oportunidades que contribuyen a construir el perfil de las personas.

Empleos



Por tipo de contrato



Empleos *outsourcing*

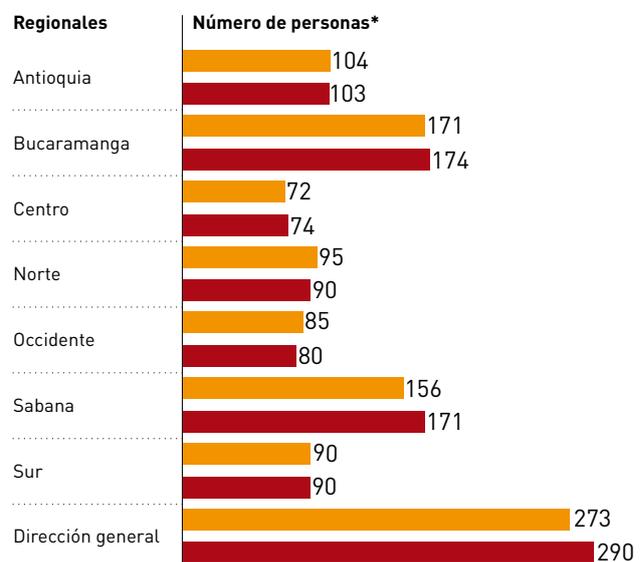


*Estas cifras no incluyen los colaboradores de *gazel* (Gas Natural Vehicular)

** Los empleos por *outsourcing* corresponden en su mayoría a isleros que trabajan en la Estaciones de Servicio propias de la Compañía.

■ 2008 ■ 2009

Empleos directos por regional



*Estas cifras no incluyen los colaboradores de *gazel* (Gas Natural Vehicular)

■ 2008 ■ 2009



Inducción

El proceso de inducción de Terpel hace la diferencia. La inducción general es el primer acercamiento a la forma de vivir en Terpel y ofrece los siguientes beneficios:

- Integración a la cultura Terpel.
- Oportunidad de conocer las dimensiones del negocio.
- Posibilidad de conocer deberes y derechos.
- Comprensión sobre la contribución que cada persona hace a la cadena de valor.

Terpel entiende que la responsabilidad de adaptarse no es exclusiva del nuevo colaborador sino que la Compañía le debe proveer las herramientas para hacerlo.

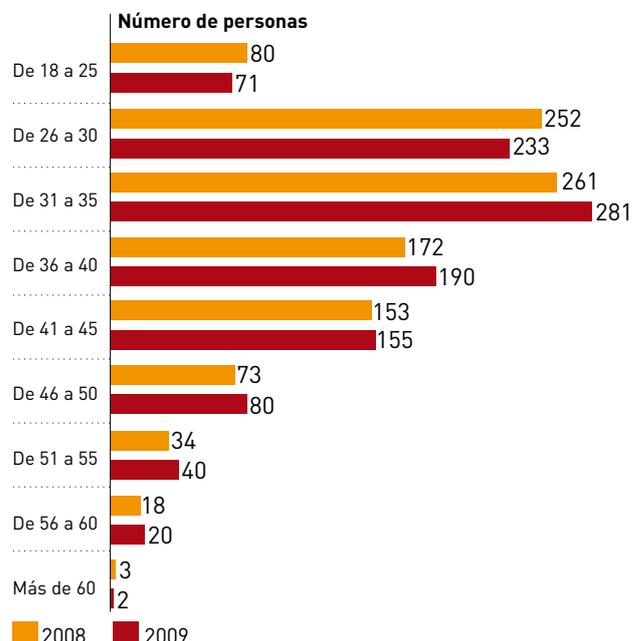
Concursos internos

Es el programa de desarrollo profesional para los colaboradores directos y temporales de la Organización que permite minimizar la contratación de personal externo y el índice de rotación como estrategia de motivación y crecimiento profesional y personal.

Número de cargos según genero



Distribución de empleos directos según rangos de edad



Política de remuneración

La política de remuneración de la Organización busca que su paquete de compensación total (salarios, paga variable y beneficios), responda tanto a los aspectos relacionados con la experiencia por parte del colaborador, como también a las mejores prácticas del mercado en empresas de similares características a Terpel.

Las políticas de pago se encaminan a reconocer la actuación del individuo en el cargo asignado a través de sistemas de pago por desempeño y desarrollo de potencial.

En 2009, la Organización Terpel invirtió COP\$ 76.913 millones en la remuneración¹⁴ de sus colaboradores directos e indirectos (temporales).

¹⁴ Incluye salarios, honorarios, bonificaciones y factor prestacional.

Número total de trabajadores que dejaron su empleo durante 2009, por edad



Pacto Colectivo

Se suscribió en octubre de 2008 y está vigente por dos años contados a partir del 1° de enero de 2009, y con vencimiento el 31 de diciembre de 2010.

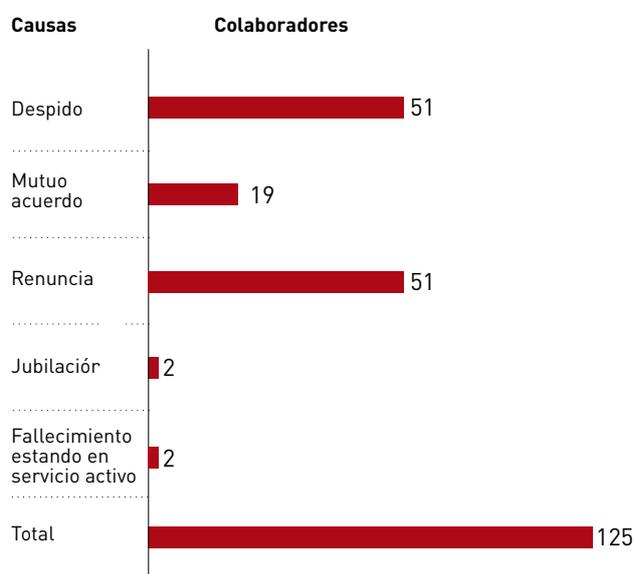
	Número de personas	% (sobre la base total de colaboradores directos)
Colaboradores suscritos al Pacto Colectivo (Cierre de 2009)*	947	88,34%

*Estas cifras no incluyen los colaboradores de *gazel* (Gas Natural Vehicular).

Beneficios del Pacto Colectivo

- Auxilio de medicina prepagada: auxilio mensual según el costo de la respectiva póliza hasta un tope de COP\$ 111.726.
- Apoyo por incapacidad: en caso de incapacidad por enfermedad temporal, la Organización entrega

Número total de trabajadores que dejaron su empleo durante 2009, según la causa





un apoyo económico equivalente a la diferencia entre el valor de la incapacidad reconocida por la EPS o ARP y el salario básico mensual del colaborador, hasta por seis meses.

- Auxilio educativo: auxilio único anual que puede ser usado por el colaborador o por su núcleo familiar básico.
- Crédito de vivienda: préstamo de 10 a 30 salarios mínimos legales vigentes, dependiendo del salario del colaborador. Se hace solicitud después de cuatro años de vinculación laboral.
- El Fondo de empleados FENALTER le otorga a cada colaborador un bono extraordinario de recreación por COP\$ 150.000 anuales que son entregados por el Fondo en el momento en que el colaborador salga a su periodo de vacaciones.
- Cumpleaños Terpel: el colaborador tiene permiso remunerado el día de su cumpleaños.
- Matrimonio: permiso remunerado de tres días por matrimonio.

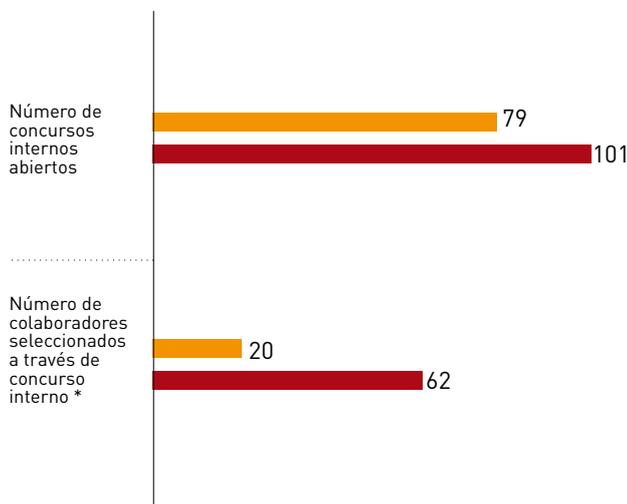
Libertad de asociación

En las regionales de Bucaramanga y Sur, hay 35 colaboradores afiliados al sindicato Unión Sindical Obrera de la Industria del Petróleo (USO), que tiene sede nacional.

Los demás colaboradores de la Organización Terpel están cubiertos con el Pacto Colectivo, a excepción de la alta dirección.

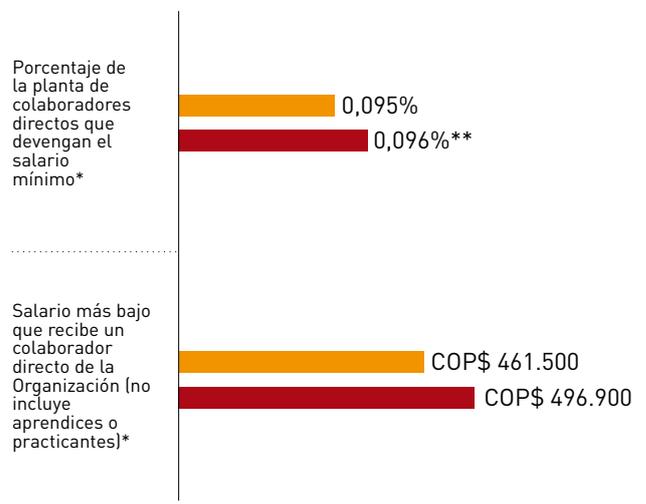
- Seguro de vida: la empresa contrata un seguro de vida para el trabajador por valor de 24 salarios básicos.
- Póliza exequial: cubre los gastos funerarios del trabajador y su grupo familiar básico.

Concursos internos



*Estas cifras no incluyen los colaboradores de gazel (Gas Natural Vehicular).

Política de remuneración



*Estas cifras no incluyen los colaboradores de gazel (Gas Natural Vehicular).
**Sólo una persona devenga el salario mínimo.



Plan de bienestar corporativo

Las personas no van a las organizaciones únicamente a trabajar, sino a hacer vida. Por eso, en Terpel no sólo es importante el bien-estar de sus colaboradores sino su BienSer. Lo que significa que haya un buen equilibrio entre lo personal, familiar y organizacional.

Terpel le proporciona diferentes planes de bienestar corporativo a sus colaboradores. La mayoría de estos beneficios hacen parte del Pacto Colectivo al que puede suscribirse el colaborador una vez ingresa a la Organización.



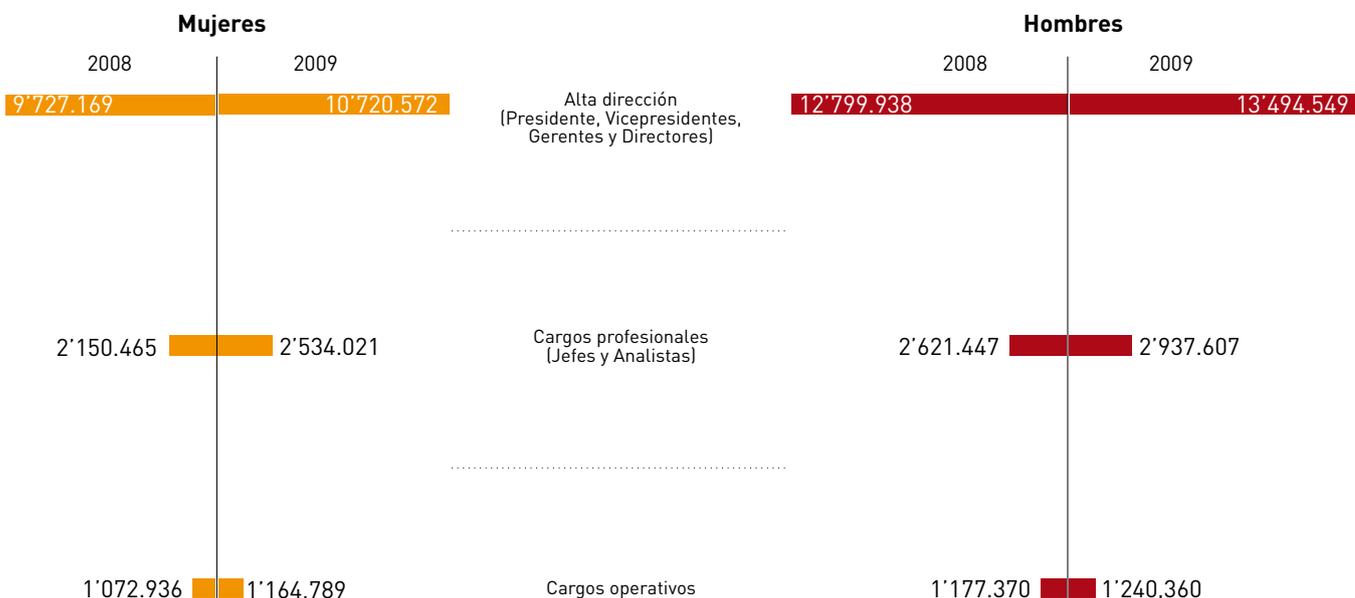
Valores Terpel en familia

Terpel concibe un colaborador con proyecto de vida al lado de los suyos. Por esta razón, se diseñó el taller “Valores la Compañía en familia” para comenzar a irradiar los valores de Terpel a la familia e integrarlos al diario vivir de los colaboradores.

Objetivos

- Facilitar un espacio de encuentro con el BienSer.
- Conectar a los colaboradores y a sus familias, con los valores de la Organización Terpel.
- Fortalecer una relación armónica con ellos mismos y con su entorno familiar, social y laboral.
- Aportar integridad a los objetivos de sus vidas y de la Organización Terpel.

Salario promedio





Fondo de empleados FENALTER

La Organización Terpel cuenta con el Fondo de empleados FENALTER, al cual puede asociarse cualquiera de los colaboradores directos de la Organización Terpel. Sus principales objetivos son:

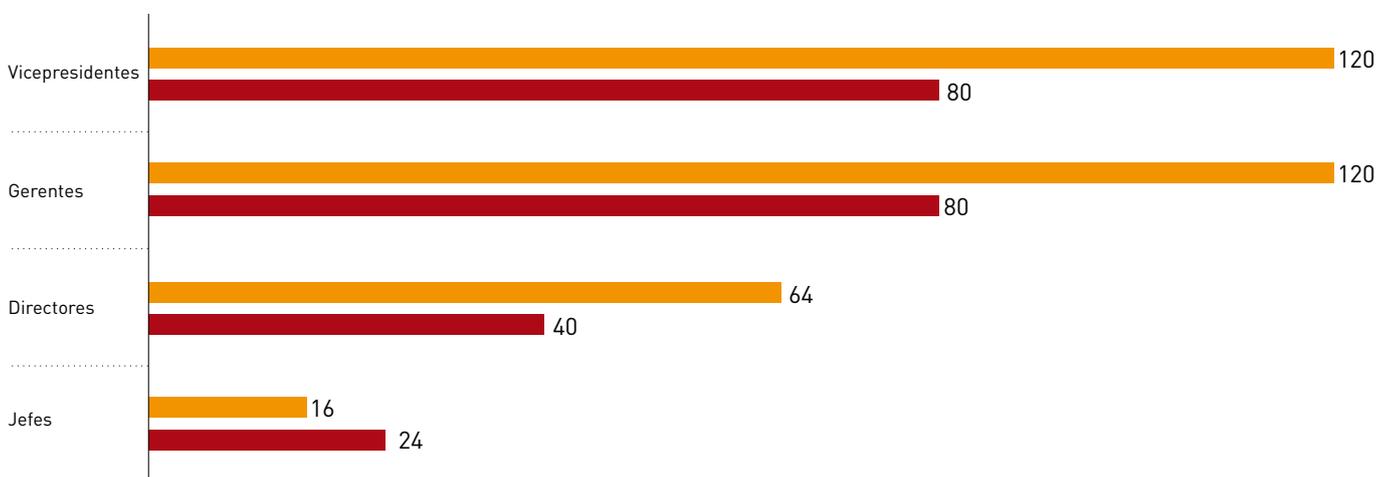
- Estrechar los vínculos de solidaridad y compañerismo entre sus asociados, contribuyendo al fortalecimiento de la economía solidaria nacional, buscando un mejor nivel de vida para sus asociados y su núcleo familiar.
- Fomentar el ahorro de sus asociados y suministrar créditos en diversas modalidades, con tasas de interés de alto contenido social y sin mayores trámites o requerimientos, actividades que el Fondo desarrolla sin ánimo de lucro.
- FENALTER se ha convertido en la mejor opción de inversión para los colaboradores de Terpel, ya que además de ahorrar, pueden acceder a otros beneficios de protección y previsión social.

Planes de desarrollo profesional

Terpel está empeñada en potenciar las individualidades de sus colaboradores. Cada uno aporta lo mejor de sí mismo para el progreso de la Organización.

Durante 2009 se realizó el ejercicio de levantamiento del modelo de competencias donde se identificaron y definieron las seis competencias del perfil Terpel que deben tener todos los colaboradores de la Organización: iniciativa, trabajo en equipo, orientación al resultado, orientación al cliente, desarrollo individual y adaptación al cambio. Adicionalmente, se cuenta con cuatro competencias por nivel de cargo en la Organización.

Promedio de horas dedicadas a formación de personal en cada categoría profesional (total horas de formación por categoría profesional sobre el total colaboradores por categoría profesional)*



■ 2008 ■ 2009

*Estas cifras no incluyen los colaboradores de gaze! (Gas Natural Vehicular).



Con base en este modelo, se realizó el ejercicio de divulgación con todos los colaboradores de la Compañía y el “diagnóstico 360 grados” para niveles 1 al 7 (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes, Directores, Jefes, Analistas y Técnicos). Este diagnóstico permite tener un claro panorama de cómo está cada uno de los colaboradores frente a su modelo de competencias.

El modelo de competencias define cómo cada colaborador aporta al desarrollo de la Compañía, desde los niveles de exigencia definidos por Terpel.

Plan de formación

Terpel está comprometida con el crecimiento personal de sus colaboradores dentro de la Organización.

El trabajo de formación se lleva a cabo en el marco de las competencias definidas por Terpel, tanto las que están enfocadas en la forma de vivir en Terpel como aquellas necesarias para el buen desempeño en el día a día.

La convicción de la Organización es que el plan de formación debe permitir que las personas, en diferentes niveles, desarrollen sus conocimientos, habilidades y destrezas a la luz de las metas Terpel para el logro de resultados.

Terpel provee planes de formación ajustados al equipo de líderes y a sus colaboradores, que aporten a su desempeño diario.

Escuela de Isleros

La Escuela de Isleros nació hace cinco años con el objetivo de ayudar a crecer y promover el desarrollo de los isleros de las Estaciones de Servicio propias y afiliadas a la Organización.

Consiste en un proceso de formación dirigido a los colaboradores que atienden al consumidor final en las Estaciones de Servicio. El plan de capacitación se ofrece antes de que inicien su labor con el objetivo principal de comprometer y motivar al islero para que sea él quien genere una diferenciación en el servicio que ofrece y lo haga de una manera segura y confiable.

Objetivos del programa

- Unificar criterios de servicio en las EDS de todo el país, para impulsar la venta de los productos y servicios de Terpel.
- Brindar una formación integral a cada uno de los isleros con el propósito de que desempeñen idóneamente sus funciones.

- Transmitir a los isleros la importancia que tienen como imagen de la Estación y su aporte como principal contacto con los clientes.
- Permitir que los isleros comprendan su contribución al logro de los objetivos de la Estación.
- Brindar un entrenamiento integral a los isleros.

Escuela de isleros*	2008	2009
Número total de isleros formados a través de Escuela de isleros	1.246	1.536
Número total de horas de formación	29.904	29.448
Promedio de horas de formación por isleño	24	19**

* Estos datos corresponden a isleros que atienden EDS propias y afiliadas. No incluye isleros de EDS de gazei.
** En junio de 2009 la Escuela de isleros disminuyó su intensidad de 24 a 16 horas. Esto generó un aumento en el número de isleros que participan de la Escuela.



Plan general de formación

Programas que responden a las necesidades específicas de desarrollo de una o varias competencias de los funcionarios, de acuerdo con las brechas identificadas en el proceso de gestión del desempeño y las prioridades definidas en la dirección de la Organización.

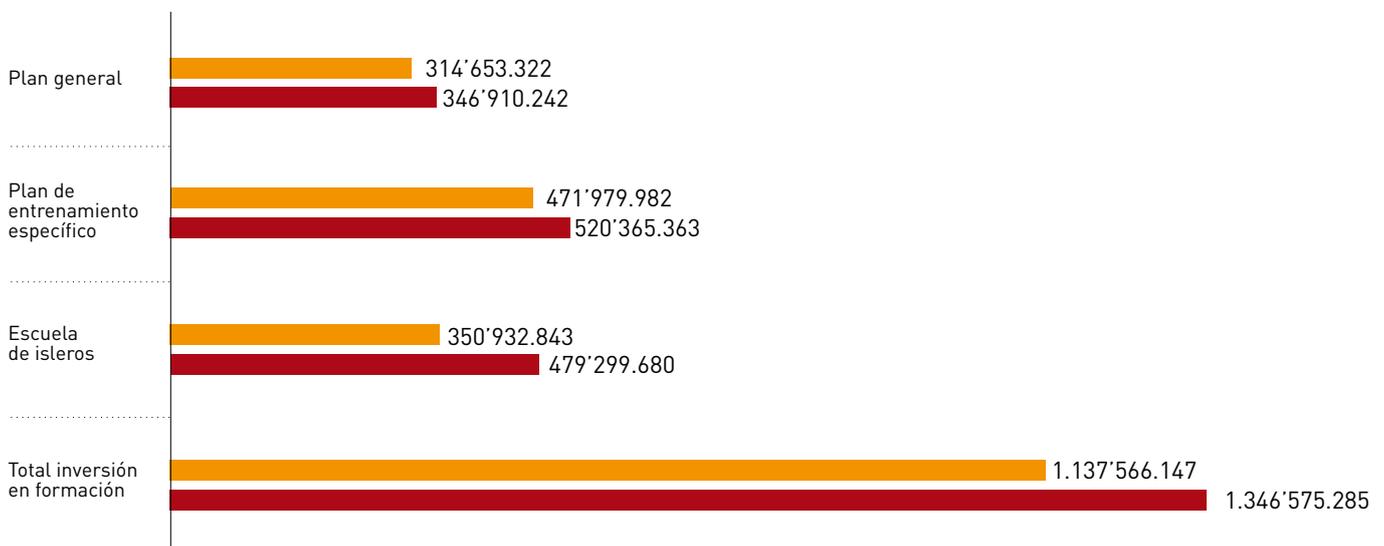
Plan de entrenamiento específico

Programas de capacitación requeridos para un cargo, orientados a garantizar el desempeño de los funcionarios que participan en la operación, los cuales pueden ser desarrollados por un capacitador interno o externo. Dentro de este tipo de formación se encuentra el programa "Escuela de isleros".

El líder Terpel:

- Es apalancador de transformación.
- Se exige para estar en los niveles requeridos de desempeño (objetivos + competencias) para obtener los resultados esperados.
- Vive y es modelo de los Valores Terpel. Trabaja a la luz de las Creencias Terpel y las arraiga en su equipo de trabajo.
- Ayuda a su equipo a dar su mejor contribución.

Inversión total en programas de formación (COP\$) *



■ 2008 ■ 2009

*Estas cifras no incluyen los colaboradores de gazel (Gas Natural Vehicular).



Enfoque plan de formación	Competencias	Procesos de negocio		Procesos de apoyo
		Comercial	Operaciones y Logística	
Líderes (colaboradores con personal a cargo)	Organizacionales	Sensibilización, diagnóstico y plan de acción frente a las seis competencias organizacionales, sincronizado con el plan de acción de liderazgo.		
	Rol	Entrenamiento orientado a consolidar un estilo de Liderazgo Terpel, que permita, a quienes tienen personal a cargo, direccionar a su equipo para el logro de la estrategia corporativa asumiendo su rol como apalancador de la transformación organizacional, soportado en el marco de referencia de Franklin Covey.		
	Técnicas	<p>C</p> <p>O</p> <p>N</p> <p>T</p> <p>R</p> <p>O</p>	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades de seguimiento y acompañamiento comercial que permitan generar el máximo potencial de su equipo dentro del modelo de excelencia comercial. SSAC en compras y contratación, operaciones y mantenimiento, y en relaciones con el cliente. Administración de operaciones. Planes de continuidad en el negocio. 	Desarrollo de habilidades que permitan direccionar el soporte a las áreas de negocio, alineado con la contribución esperada de cada una de las áreas.
Equipo de apoyo	Organizacionales	Sensibilización, diagnóstico y plan de acción frente a las seis competencias organizacionales de acuerdo con el nivel esperado en cada cargo.		
	Rol	Formación en el marco de referencia de 7 hábitos de personas, que permita alinear el lenguaje con el equipo de líderes.		
	Técnicas	<p>R</p> <p>N</p> <p>O</p>	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades comerciales que permitan dar sostenibilidad al modelo de excelencia comercial. Escuela de líderes (cuatro países), administradores (cuatro países) y combustibles de aviación (Colombia). SSAC operaciones y mantenimiento. Continuidad a los planes de capacitación de las áreas con certificación que aseguren el estándar establecido. Titulación de competencias laborales de los cargos exigidos por reglamentación del país. Planes de continuidad en el negocio. 	Desarrollo de habilidades que permitan dar un adecuado soporte a las áreas de negocio.



Programa de liderazgo basado en valores

Los líderes son el cimiento para que una organización cuente con un talento de clase mundial. "Energízate para inspirar", es el programa de liderazgo modelador de Terpel que tiene como objetivo acompañar en el proceso de formación al equipo de líderes en el estilo de Liderazgo Terpel, que les permita direccionar al equipo humano de la Compañía para el logro de la estrategia, asumiendo su rol como líderes.

De esta forma, durante 2009 se diseñó la estrategia de liderazgo y se ejecutó a través del entrenamiento a todos los colaboradores que tienen personal a cargo en la Compañía.

Gestión del desempeño

Durante 2009 hubo dos avances importantes para el desarrollo de la estrategia de gestión del desempeño.

Ejercicio de valoraciones

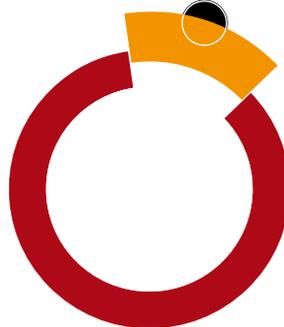
Se desarrolla de forma continua el ejercicio de valoraciones con el propósito de construir una estructura de posiciones que asegure una adecuada administración de las políticas de remuneración garantizando los preceptos de equidad y competitividad.

Acuerdos de desempeño Ganar – Ganar

Estos acuerdos, que cubre hasta el nivel de directores, son la herramienta que ha adoptado la Organización para concertar las Metas Crucialmente Importantes (MCI) de cada colaborador. Al finalizar el periodo pactado se evalúa, retroalimenta y ajusta el desempeño, contribuyendo a la alineación estratégica, maximizando los resultados esperados y el potencial de desarrollo.

Durante 2009, se realizó la primera etapa de la definición de acuerdos de desempeño, logrando que 89 colaboradores de la alta dirección (Presidente, Vicepresidentes, Gerentes y Directores) realizaran sus acuerdos de desempeño Ganar – Ganar. El objetivo es lograr que la totalidad de colaboradores de la alta dirección y del nivel profesional (Jefes y Analistas) cuenten con acuerdos de desempeño a través de los cuales se evalúe su gestión a partir de 2010.

2009
Número **89**
Porcentaje
15%**



*Estas cifras no incluyen los colaboradores de gazel (Gas Natural Vehicular).
**El porcentaje se calculó con base en 563 colaboradores directos (incluye desde Presidente hasta Analistas), que son la totalidad de los colaboradores que recibirán evaluaciones de desempeño en la Organización a partir de 2010.

Colaboradores que reciben regularmente evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional*



Salud y seguridad

Parte del éxito de las prácticas laborales en Terpel radica en la conciencia que los colaboradores tienen de que su seguridad es lo más importante para la Organización.

El Sistema Integrado de Gestión de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (SSAC) integra y soporta todos los requerimientos relacionados con la salud y seguridad de los colaboradores. El objetivo es prevenir y atender los factores a riesgo relacionados con la salud y seguridad (accidentes laborales o enfermedades) de los colaboradores de Terpel y generar aprendizaje al respecto.

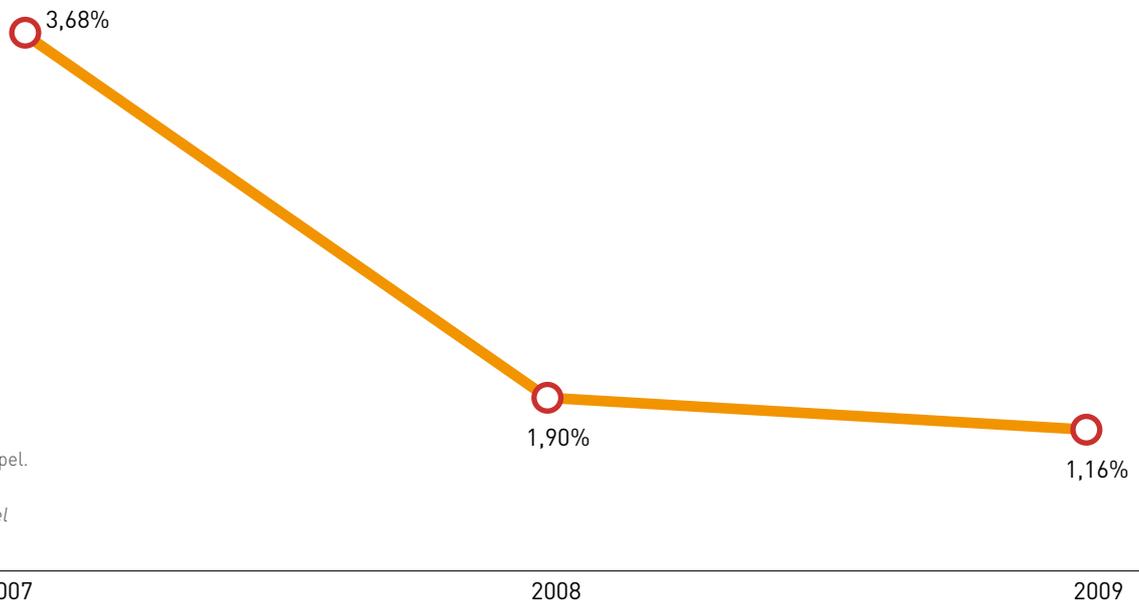
El sistema se fundamenta en la creación de cultura y en la eliminación de los comportamientos de riesgo, llevando a los colaboradores a actuar por convicción y a ser multiplicadores de ambientes y comportamientos seguros.

Gracias a programas adelantados en el marco del sistema, se redujo el índice de accidentalidad de los colaboradores de la Organización en un 44,6% y durante 2009 no se registró ningún incidente fatal.

Programas de salud

Tienen como finalidad la promoción, la prevención y el control de la salud del colaborador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psico-fisiológicas y manteniéndolo con una actitud segura frente a su trabajo.

Índice de accidentalidad *



*Accidentalidad con incapacidad
*Incluye todos los países donde hace presencia Terpel. Es un dato corporativo.
*Estas cifras no incluyen los colaboradores de gaze/ (Gas Natural Vehicular).



Programa	Subprogramas	Descripción
Medicina preventiva	Gente sana	Exámenes médicos clínicos y para-clínicos para ingreso, periódico (anual) y egreso
	Gente dinámica	Visita a puestos de trabajo para identificar riesgos relacionados con DME (desórdenes músculo esqueléticos) Promoción de estilos de vida saludables para disminuir el sedentarismo (riesgo cardio-vascular) Reubicación de puestos de trabajo
	PVE (Programa vigilancia epidemiológica)	Identificación de riesgos: químico, ruido y psicosocial Planes de intervención de los riesgos identificados Reubicación de puestos de trabajo
	Prevención de alcohol y drogas	
	Brigada de primeros auxilios	
	Promoción y prevención enfermedad general	Salud sexual Osteoporosis Alimentación saludable Actividades recreativas y deportivas
Medicina del trabajo	Seguimiento a casos médicos	
	Indicadores	Accidentalidad Ausentismo Morbilidad (enfermedad profesional)
Higiene industrial	Mediciones ambientales	Ruido, químicos, iluminación, material particulado (mina), temperaturas



Programas de seguridad

- 1 Administración de tareas de alto riesgo.
- 2 Elementos de protección personal.
- 3 Señalización y demarcación de áreas.
- 4 Inspecciones planeadas generales y especializadas.
- 5 Charlas de seguridad.
- 6 Seguridad vial: manejo seguro de vehículos de la Organización.
- 7 Sistemas contra incendio.
- 8 Respuesta a eventos no deseados: se cuenta con líderes de emergencia, dotación de elementos de protección, sistemas de alarma y comunicación en cada centro de trabajo.
- 9 Preparación y respuesta a emergencias y contingencias.
- 10 Protección y prevención contra caídas.
- 11 Manejo de sustancias químicas.
- 12 Simulaciones y simulacros.

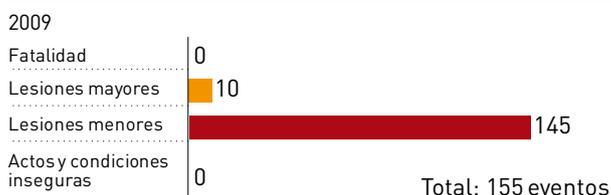
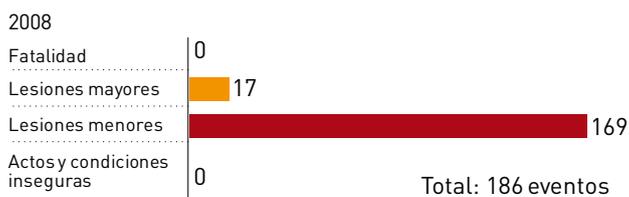
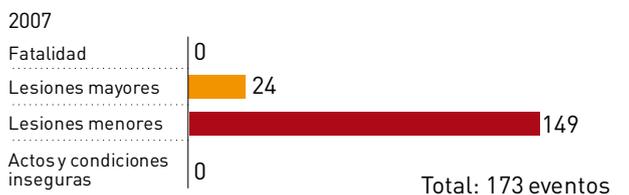
Descripción*	2007	2008	2009
Número total de casos de enfermedades ocupacionales	0	0	0
Número total de días perdidos en el año por incapacidad	265	160	152
Número de víctimas mortales	0	0	0

*Estas cifras no incluyen los colaboradores de gazel (Gas Natural Vehicular).

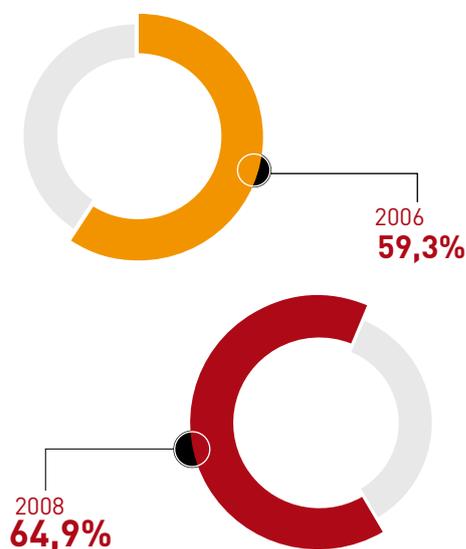
Reporte de eventos

La Organización viene trabajando en el reporte de cualquier tipo de evento, buscando de manera proactiva eliminar las causas raíces de los accidentes y proponer acciones para que no se repitan.

Reporte de eventos



Índice de clima organizacional Colombia *



*Sobre un 100%. No incluye gazel.
*La medición de clima organizacional se realiza cada dos años.



Clima organizacional

Desde 2006, Terpel realiza la encuesta de medición de clima organizacional, con la metodología *Grate Place To Work* (GPTW). El objetivo es evaluar la percepción de los colaboradores en tres relaciones básicas que enmarcan el ambiente laboral:

1. La percepción que el colaborador tiene de su relación con los líderes de la Compañía (dimensión de Confianza).
2. La percepción de la relación entre compañeros (dimensión de Camaradería).
3. La percepción del colaborador frente a la Compañía (dimensión de Orgullo).

Esta evaluación se lleva a cabo en la Organización Terpel cada dos años. En la medición de 2008, en Colombia, participaron 865 colaboradores directos y temporales, de todos los niveles de cargos existentes en la estructura organizacional (Administradores EDS, Mensajeros, Operadores, Analistas, Asesores comerciales, Asistentes / Secretarios, Auxiliares, Conductores, Directores, Gerentes, Jefes, Vicepresidentes y Presidente).

Los resultados obtenidos en la medición de 2008 fueron divulgados a todos los colaboradores de la Compañía junto con las prioridades organizacionales para trabajar durante los siguientes dos años (2009 y 2010).

La gestión del clima organizacional se determinó como una de las Metas Crucialmente Importantes (MCI) de la Organización para 2010.

Retos 2010

- Integrar el modelo de competencias al proceso de incorporación de colaboradores a la Organización Terpel para garantizar, desde el inicio, colaboradores con "Perfil Terpel".
- Diseñar los planes de formación, desarrollo y conocimiento para los colaboradores de la Organización Terpel con base en el modelo de competencias definido.
- Establecer los acuerdos de desempeño para todos los niveles jerárquicos de la Organización Terpel.
- Reducir la accidentalidad a 1,05 eventos por cada millón de horas hombre trabajadas.
- Seguir fortaleciendo la cultura de seguridad en todos los centros de trabajo.
- Continuar mejorando el índice de satisfacción de los colaboradores, en la evaluación de clima organizacional.

Proveedores

Relación con proveedores

Apoyo a proveedores regionales y locales

Programas de desarrollo a proveedores

**Manual de lineamientos en seguridad, salud,
ambiente y calidad (SSAC)**

Retos 2010





Para la Organización Terpel los proveedores son parte fundamental de nuestra cadena de valor. Más allá de tener una relación comercial con ellos son aliados estratégicos de negocios con quienes buscamos establecer un modelo de relación gana-gana a mediano y largo plazo, lo que permite el desarrollo de la Compañía y de nuestros proveedores aportando al crecimiento sostenible del país.

José Carlos Barreto,
 Vicepresidente de Operaciones y Logística

Proveedores

Para Terpel es clave la confianza. Ser aliados de los proveedores para caminar de la mano hacia el mismo horizonte de crecimiento.

En Terpel, la relación con los proveedores está enmarcada en parámetros y exigencias que aseguran el respeto de las políticas éticas, sociales, ambientales y culturales de la Organización.

Los procesos de selección tienen una metodología definida que se basa, principalmente, en la transparencia y equidad del proceso. Todos los proveedores pasan por un filtro de evaluación del que hacen parte varias áreas de la Organización.

Relación con proveedores

Por la naturaleza del negocio de Terpel, la Compañía divide sus proveedores en dos grupos:

1. Proveedores de abastecimiento (materia prima necesaria para los productos que se comercializan).
2. Proveedores de bienes y servicios (logística y soporte administrativo, entre otros).

Relación con proveedores de abastecimiento de combustibles, bases y aditivos

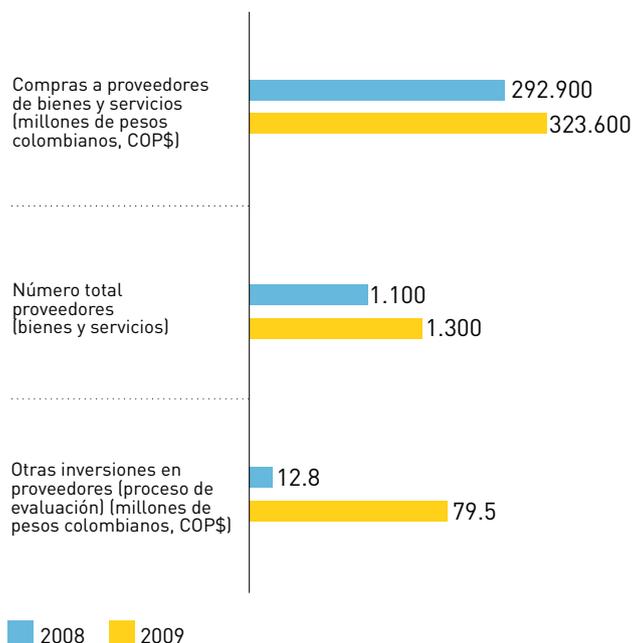
Terpel adquirió en 2009 COP\$ 5'568.219 millones en abastecimiento de: combustibles fósiles (gasolina, diesel, jet, keroseno, fuel oil), etanol, biodiesel, bases y aditivos lubricantes.

Apoyo a proveedores regionales y locales

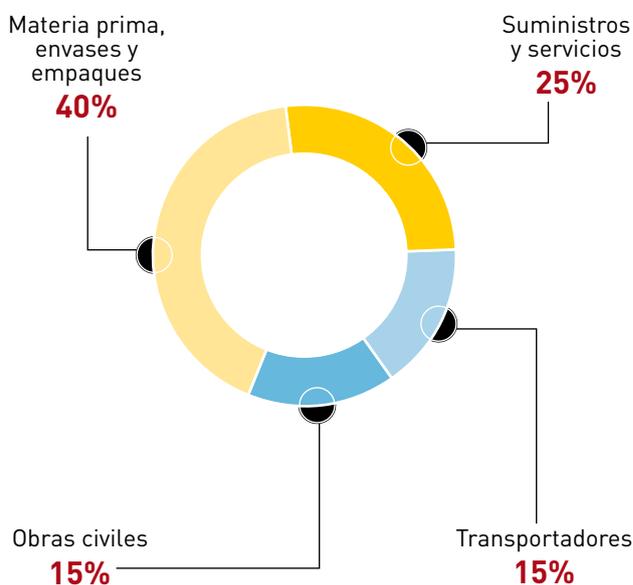
Para Terpel invertir en las diferentes regiones es fundamental y hace parte de su filosofía. El origen de la Organización Terpel es regional. Por esta razón, los proveedores locales son muy importantes para su operación y crecimiento. A pesar de la expansión de Terpel, más del 50% de las compras siguen siendo a proveedores regionales y locales (para bienes y servicios), en su mayoría PYME.

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.

Inversión en proveedores de bienes y servicios



Inversión por categoría de proveedores estratégicos de bienes y servicios



Programas de desarrollo a proveedores

Durante 2009 se hizo un importante esfuerzo con los transportadores contratistas de Terpel. El objetivo fue formalizar mucho más su labor como proveedores. Se les apoyó en aspectos como:

- Cumplimiento mínimo de reglamentación pública y de la Organización.
- Apoyo para la conexión satelital de los vehículos.
- Ayuda para adquisición de seguros y pólizas.

Para todos los proveedores de la Organización se desarrolló una herramienta que facilita la consulta en línea de sus pagos, facturas y retenciones, facilitando la información y conocimiento de sus cuentas.

Manual de lineamientos en seguridad, salud, ambiente y calidad (SSAC)

Uno de los aspectos más sobresalientes de la gestión con proveedores durante 2009 fue la difusión del Manual del contratista entre todos los proveedores de la Organización.

El objetivo de este Manual es establecer los lineamientos en seguridad, salud y ambiente para la realización de los trabajos contratados. Se aplica a todos los proveedores y contratistas de la Organización, y es de obligatorio cumplimiento.

El Manual tiene como propósito minimizar el impacto ambiental y prevenir accidentes y enfermedades profesionales en todas las personas que realicen actividades en la Organización Terpel, en ejecución de contratos de obras o de prestación de servicios.

Retos 2010

- 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.
- 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.

Comunidad

Voluntariado de inversión social

Fundación Terpel

Donaciones

Retos 2010





En Terpel estamos comprometidos con el desarrollo social del país y actuamos con esa convicción. El aporte a nuestras comunidades aledañas, a los habitantes de las ciudades donde operamos y a la población vulnerable del país se ha venido canalizando a través de tres importantes estrategias: Proyectos de inversión social liderados por voluntarios de la Organización, Fundación Terpel y donaciones estratégicas. Creemos en el poder de transformación de nuestras acciones en estos frentes y en la educación como instrumento de transformación social del país y la región.

Trabajamos a diario por el mejoramiento de nuestras acciones sociales y continuaremos buscando la manera de seguirlo haciendo con mística, convicción y dinamismo para lograr siempre un alto impacto social.

Daniel Perea,
Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales

Comunidad

La Organización Terpel, como Compañía que apoya el desarrollo del país en diferentes ámbitos, cuenta con un Área de Inversión Social que orienta su trabajo en las diferentes regiones del territorio colombiano enfocándolo al fomento de proyectos sociales a través de sus tres instrumentos: Comités de Inversión Social (CIS) liderados por colaboradores voluntarios de la Organización, Fundación Terpel y donaciones.

Descripción (millones de pesos colombianos)	2009
Inversión proyectos CIS (voluntariado)	265
Inversión Fundación Terpel	3.000
Donaciones	594
Total	3.859

Beneficiarios	2009
Proyectos CIS (voluntariado)	787
Fundación Terpel	140.350
Total	141.137



Voluntariado de inversión social

Los Comités de Inversión Social (CIS) son liderados por colaboradores voluntarios de la Organización Terpel de las diferentes regionales.

En este programa pueden participar todos los colaboradores de la Organización Terpel y cuenta con una asignación presupuestal que permite realizar, en diferentes zonas de Colombia, programas sostenibles con un eje socio-ambiental. Facilita el fomento de la formación integral de sus colaboradores y promueve una plataforma para que los voluntarios de la Organización desarrollen su responsabilidad social con la comunidad.

En 2009, a través de los Comités de Inversión Social, la Organización ejecutó siete proyectos en las diferentes regionales de Colombia por valor de COP\$ 265 millones, liderados por cerca de 100 colaboradores voluntarios quienes, a partir de su iniciativa social, lograron contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en sus regiones.

Objetivos del voluntariado de inversión social

Hacia los colaboradores

- Llamar su atención sobre las necesidades de las comunidades aledañas a las operaciones de Terpel.
- Fomentar la participación y la cultura del voluntariado en la Organización.

Hacia la comunidad

- Beneficiar poblaciones ubicadas en estratos 1 y 2, o que estén en condición de vulnerabilidad.
- Desarrollar proyectos enfocados en la generación de empleo y el cuidado del ambiente.
- Generar capacidades en labores que a futuro la Organización pueda contratar.
- Poner en marcha proyectos que sean sostenibles dentro de las comunidades.

Proceso en cada regional

Los voluntarios se organizan en cada una de sus regionales a través de los Comités de Inversión Social (CIS).

Cada uno de los CIS está conformado aproximadamente por 25 voluntarios, que a su vez se distribuyen en juntas o comités de cinco a ocho personas, apoyando labores financieras, administrativas, comerciales, de comunicaciones, entre otras.

Los proyectos parten del interés de los voluntarios, quienes seleccionan los frentes de acción, la población beneficiaria, las zonas y la metodología a poner en marcha.

Los colaboradores gestionan los proyectos conjuntamente con la comunidad, hacen acompañamiento y seguimiento.

Descripción	2009
Número de proyectos desarrollados	7
Total de inversión en proyectos CIS (millones de pesos colombianos)	265
Total voluntarios	103
Total beneficiarios	787

Proyectos 2009

Proyecto	Beneficiarios	Voluntarios	Descripción	Aliados
Huertas urbanas con Terpel (Antioquia)	100 familias del Barrio La Paralela, en Medellín	10	La Regional Antioquia apoyó un proyecto para mejorar el acceso a los alimentos de los habitantes del barrio La Paralela, en Medellín, a través de la implementación de proyectos de agricultura urbana. Con este proyecto también se busca un acercamiento de la Organización Terpel a la comunidad para establecer estrategias conjuntas de cuidado del poliducto.	Corporación Yanapaqui
Huertas escolares con Terpel (Sur)	110 estudiantes Centro Educativo Jerusalén, de Florencia	16	La Regional Sur participó en la implementación de varias huertas escolares auto-sostenibles en la zona de influencia de la Planta de Florencia, para generar una cultura de emprendimiento, fomentar el trabajo en equipo y enseñar a los jóvenes técnicas de agricultura orgánica que ayuden a proteger el medio ambiente.	Corporación Yanapaqui
Desembólsate con Terpel (Bucaramanga)	22 esposas de isleros y coteros que trabajan en la Organización Terpel, en Bucaramanga	24	La Regional Bucaramanga ofreció a un grupo de 22 mujeres, esposas de isleros y coteros que trabajan para la Organización Terpel, una alternativa laboral y de capacitación organizativa, mediante el proyecto productivo de elaboración y comercialización de mochilas fabricadas con bolsas plásticas recicladas en Bucaramanga.	Fundación Romelio
Semillero de paz Terpel (Centro)	143 jóvenes de siete instituciones de la Ciudadela Cuba en la ciudad de Pereira	18	Este proyecto promovió la participación de 18 colaboradores voluntarios en la ampliación del programa Ariadna en siete instituciones educativas de la Ciudadela Cuba de Pereira, con el propósito de fortalecer la educación en resolución de conflictos, la reflexión de valores y la formación laboral técnica de 143 jóvenes para una mejor inserción en el mundo laboral.	Cámara de Comercio de Pereira SENA
Forjando pasos hacia el futuro (Occidente)	148 jóvenes de la Fundación Formación D'futuros	13	La Regional Occidente apoyó a la Fundación Formación D'Futuros, que ayuda a jóvenes provenientes de instituciones de protección al menor de Cali, Buga, Palmira y Yotoco, en su proceso de egreso, brindándoles capacitación para que pudieran visualizar y construir un proyecto de vida a futuro como personas independientes.	Fundación D' Futuros SENA ICBF
Recicla y Gana con Terpel (Norte)	70 artesanas y diez colegios de áreas de influencia de la Planta de Baranoa: Loruaco, Malambo, Baranoa, Galapa y Cartagena	8	El proyecto de la Regional Norte trabajó, por segundo año, en fomentar el desarrollo ambiental y las actividades productivas de tipo artesanal en los municipios de Luruaco, Malambo, Baranoa, Galapa y Cartagena (áreas de influencia de la Planta de Barahona). Con el apoyo de ocho colaboradores voluntarios, se capacitaron 70 artesanas en la elaboración de eco mochilas con bolsas de plástico reciclables.	Corporación Actuar Famiempresas Fundación Titi
Semillero de valores Terpel (Sabana)	50 padres cabeza de hogar en Don Bosco	14	La Regional Sabana continuó su proceso de capacitación con los beneficiarios de 2008 del proyecto Semilleros de Paz Terpel e inició el apoyo a la formación técnica en mecánica a jóvenes ex alumnos de los colegios administrados por la Fundación Educativa Don Bosco, en Bogotá.	Centro Salesiano Don Bosco



Fundación Terpel



La más antigua herramienta de relacionamiento de la Organización con la comunidad es la Fundación

Terpel, creada hace seis años.

La apuesta de la Fundación ha sido desarrollar e implementar programas de educación y cultura ciudadana. Por lo anterior, su misión consiste en desarrollar proyectos que fortalezcan las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para un mejor ejercicio de la ciudadanía, promoviendo la activa utilización de las ciudades y la vinculación de otras instituciones u organizaciones.

En la actualidad, la Fundación opera en seis ciudades: Medellín, Manizales, Cali, Bucaramanga, Barranquilla y Bogotá, con la perspectiva de abrir programas en otras capitales del país.

En 2009, se fortalecieron y posicionaron sus programas: *Salidas que enseñan ciudad* y *Ruta que enseña ciudad*. Terpel reconoce la importancia de la creación de sinergias con los actores públicos y privados, la academia y organizaciones sin ánimo de lucro.

- El trabajo conjunto ha permitido ampliar la experiencia y de esta forma mejorar las estrategias.
- Se ha generado capacidad instalada en cada una de las regiones con las que se viene trabajando.

En 2009, la Fundación Terpel destinó COP\$ 4.140 millones para sus programas. De estos, COP\$ 3.000 millones fueron inversión propia y COP\$ 1.140 millones se gestionaron a través del mecanismo de cofinanciación.

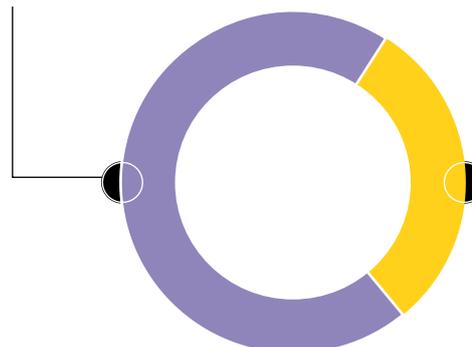
Cofinanciación Fundación Terpel

2009

Total (COP\$ millones)

Recursos propios
3.000

70,1%



Cofinanciación
1.281

29,9%



Salidas que enseñan ciudad

Programa de calidad educativa que crea competencias ciudadanas a través de la utilización de la ciudad.

Permite mejorar las actitudes de los estudiantes frente a la ciudad y el entorno a partir de salidas que se encuentran enmarcadas dentro de los proyectos pedagógicos de las instituciones educativas aliadas al programa.

Esta propuesta ha sido catalogada por un grupo evaluador como una de las cinco mejores a nivel latinoamericano con énfasis en competencias ciudadanas.

Ruta que enseña ciudad

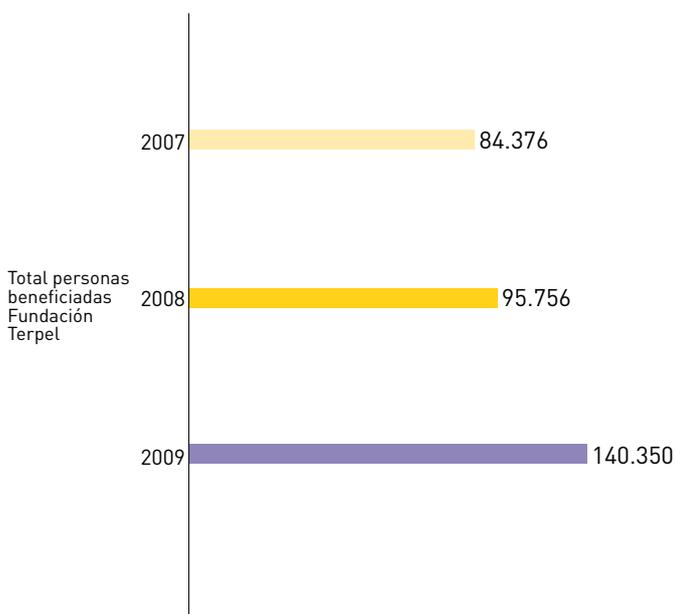
Busca promover el conocimiento de la ciudad facilitando el acceso y conocimiento a jóvenes y adultos quienes por su condición no tienen acceso a diversos espacios de la ciudad donde viven.

Un bus muy colorido, que realiza recorridos educativos por la ciudad y le da un mejor uso al tiempo libre, motiva en los usuarios la identidad, la tolerancia, la apropiación, la valoración y el respeto por su ciudad, al mismo tiempo que ejercita habilidades, fortalece los conocimientos y mejora las actitudes como ciudadanos.

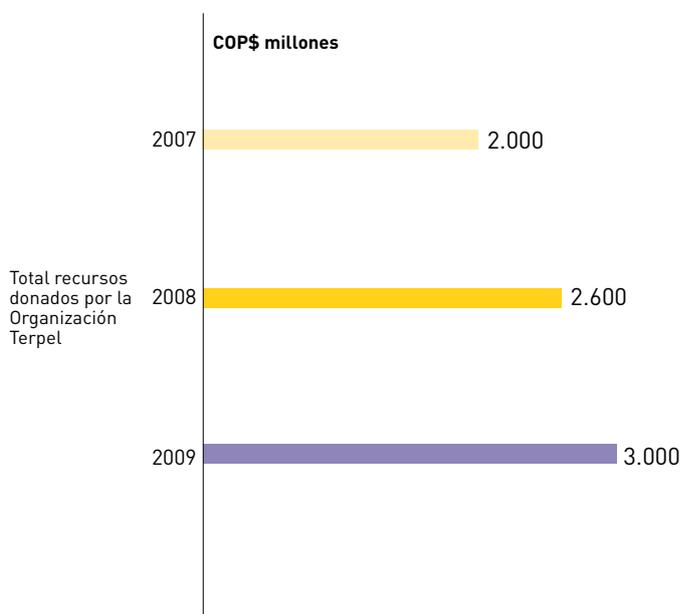
Con presencia en ciudades como Bucaramanga, Cali, Manizales, Medellín y Bogotá¹⁵, el programa ha beneficiado en los últimos cuatro años a más de cien mil personas, convirtiéndose en un programa con posibilidades de ampliación para los demás países donde Terpel hace presencia.

¹⁵ Bogotá comenzó a implementar el programa Ruta que enseña ciudad, a partir de diciembre de 2009.

Beneficiarios Fundación Terpel



Inversión Organización Terpel a Fundación Terpel



Salidas que enseñan ciudad

Ciudades donde se ejecuta el programa	2
Instituciones educativas beneficiarias	183
Docentes beneficiados	1.532
Estudiantes beneficiados	56.041
Número total de Salidas pedagógicas	80.787

Manizales

Porcentaje de instituciones educativas públicas	54%
Total de estudiantes movilizados	13.941

Medellín

Porcentaje de instituciones educativas públicas	57%
Total de estudiantes movilizados	42.100

Rutas que enseñan ciudad

Ciudades donde se ejecuta el programa	5
Personas movilizadas en Medellín	23.681
Personas movilizadas en Manizales	23.225
Personas movilizadas en Bucaramanga	17.772
Personas movilizadas en Cali	16.679
Personas movilizadas en Bogotá	568
Total de personas movilizadas	81.925

Cultura ciudadana

En 2009, la Fundación Terpel apoyó programas de cultura ciudadana con diferentes grupos de interés.

Apoyo a los diagnósticos de cultura ciudadana

Terpel ha patrocinado la puesta en marcha de esta herramienta que se ha convertido en insumo relevante para la toma de decisiones de política pública de ciudades como Medellín, Neiva, Cali, Santa Marta, Ibagué y Bogotá.



Bachilleres al volante con Terpel

Desde 2009, se inició este proyecto de apoyo al Centro de estudios latinoamericanos para la formación humana integral, entidad dedicada a la preparación de conductores de servicio público.

4.800 conductores de Bogotá recibirán su título como "Bachilleres con énfasis en prevención de accidentes".

Campaña "Soy conductor valiente en mi ciudad"

Este proceso educativo, que se viene poniendo en marcha desde 2007, busca promover entre los motociclistas una conducta responsable frente a la conducción, la movilidad y el uso del casco.

El Comité de seguridad al que pertenece la Fundación Terpel, convocado por el Ministerio de Transporte, invitó en 2009 a 400 motociclistas a firmar este compromiso simbólico para respetar las normas de tránsito guiados por los jóvenes valientes de la Fundación Terpel.

Donaciones

Descripción (cifras en pesos colombianos)	2009
Total inversión donaciones	594'037.144
Proyectos de educación	231'614.000
Proyectos de salud	86'587.144
Proyectos de cultura	129'500.000
Impacto nacional (Transparencia por Colombia, Ideas para la paz, Empresarios por la educación)	120'000.000
Otros	26'366.000
Total de fundaciones beneficiadas	42



Ruta Mutis: vive la expedición en el S XXI, del Ministerio de Cultura

El Ministerio de Cultura, con el apoyo de la Organización Terpel, presentó los nuevos municipios de Cundinamarca y Tolima que conforman la Ruta Mutis, el proyecto de turismo cultural que revive los pasos del sabio José Celestino Mutis y su Expedición botánica. Este recorrido inició en Bogotá, y en su trayecto pasó por los municipios de La Mesa y Guaduas, en Cundinamarca; también, atravesó el Tolima con el Valle de San Juan, Ambalema, Ibagué, Falán, Mariquita y Honda.

La Ruta Mutis tenía como propósito recuperar el patrimonio histórico de estos municipios que cuentan con una amplia variedad de sitios turísticos y culturales.

Donaciones

La Organización Terpel destina una parte de sus recursos para donaciones a diferentes fundaciones y proyectos a nivel regional.

A partir del año 2008, y con el propósito de focalizar los recursos, se estructuró una política de donaciones, dando prelación a los temas de educación, salud, cultura y recreación en ámbitos locales.

Retos 2010

- Fortalecer la cultura del voluntariado entre los colaboradores de la Organización.
- Beneficiar a un mayor número de personas vulnerables de las comunidades aledañas a la operación de Terpel, sin perder la calidad de los proyectos.
- Medir el impacto de la gestión realizada a través del programa de voluntariado de la Organización.
- Revisar el foco programático para la Fundación Terpel.

Gestión ambiental

- Compromiso con el medio ambiente
- Ventajas ambientales de los productos Terpel
- Cuidado del entorno
- Panorama de riesgos
- Procesos de formación SSAC
- Retos 2010





La Organización Terpel es una empresa ambientalmente responsable. Por eso, a través de estrategias soportadas en el Sistema integrado de gestión de seguridad, salud, ambiente y calidad (SSAC), garantizamos el cumplimiento de normas y estándares.

Trabajamos de la mano con el sector y el Gobierno en la búsqueda de combustibles y lubricantes ambientalmente amigables. Hacemos un importante esfuerzo en investigación y producción para ofrecer productos innovadores y con ventajas ambientales para aportar a la mitigación del cambio climático.

Adicionalmente, estamos convencidos que para contribuir de una manera integral y efectiva al medio ambiente debemos comenzar por la sensibilización de nuestros colaboradores. Para nuestra gente, el medio ambiente es una responsabilidad propia y de todos.

Nuestra línea de Gas Natural Vehicular gazel, es garantía de nuestro genuino interés por ofrecer a los mercados donde operamos, productos y alternativas cada vez más amigables con el ambiente.

José Carlos Barreto,
Vicepresidente de Operaciones y Logística

Compromiso con el medio ambiente

Si bien el rendimiento económico es fundamental para la Organización Terpel, los son en igual medida, el respeto y la protección ambiental.

Dado que Terpel es una empresa distribuidora de combustibles, es fundamental manejar los más altos estándares en la logística de operación, con el fin de proteger el entorno donde opera. Terpel no se limita a cumplir con la ley o las normas, sino que aplica los estándares internacionales de operación logística a los diferentes actores de su cadena de valor.

Otro de los aspectos que contribuye a la protección del ecosistema, son los programas que se desarrollan rigurosamente en sus siete regionales, sus 29 plantas y demás centros de trabajo para prevenir cualquier evento que pueda afectar el medio ambiente, el entorno y las comunidades, debido a su operación.

La gestión ambiental de la Compañía está guiada por los elementos y estrategias del sistema SSAC.

Descripción* (cifras en pesos colombianos)	2008	2009
Total invertido en programas y proyectos de mejoría ambiental	17.622'430.073	19.274'554.081

*Estas cifras no incluyen las inversiones ambientales de *gazel* (Gas Natural Vehicular).



Ventajas ambientales de los productos Terpel

Los productos que Terpel ofrece buscan proporcionar a sus clientes la mejor calidad, eficiencia y minimizar cualquier impacto sobre el ambiente.

Lubricantes

La gama de productos lubricantes está orientada a generar atributos innovadores y diferenciados que aportan al cuidado ambiental. Los lubricantes de Terpel tienen mayor durabilidad (mayores intervalos de servicio entre un cambio y otro).

Así mismo, permiten el ahorro de consumo de gasolina, contribuyendo a la disminución de emisiones de CO₂ de los vehículos.

Celerity

Aceite para motores de dos tiempos que contribuye a la disminución sustancial de humo y de particulado, porque está fabricado con biodiesel, sustituyendo el uso de otros productos derivados del petróleo. Es uno de los pocos lubricantes en el mundo fabricado con este tipo de combustible. Se encuentra en proceso de aplicación para obtener el Sello Verde creado por el ICONTEC.

Oiltec

Lubricante para vehículos a gasolina con tecnología de titanio líquido que permite un mayor rendimiento en el lubricante, ahorro de piezas del motor al haber menos fricción, ahorro de combustible, más intervalo de tiempo para el cambio y menos drenaje de aceite.

Maxter

Lubricante para vehículos de trabajo pesado o de transporte masivo de pasajeros. Permite también un mayor rendimiento del lubricante aumentando el tiempo de cambio, pasando de 8.000 kilómetros a 15.000 kms., disminuyendo la cantidad de emisiones de CO₂ y el drenaje de aceite.

Biocombustibles

Terpel comercializa biogasolina (gasolina oxigenada) y biodiesel, siguiendo los lineamientos del Gobierno nacional. Los biocombustibles son originados por fuentes de energía renovables, producto de la mezcla con combustibles de origen biológico. De esta forma, se contribuye con la diversificación energética y con la disminución de emisiones de gases efecto invernadero.

En este sentido, Terpel realizó importantes inversiones en 2009 para mejorar su infraestructura y operación con el fin de ajustarse al programa de biocombustibles del país.



Gas Natural Vehicular

Este combustible automotor tiene una ventaja ambiental bastante notoria con respecto a combustibles líquidos como la gasolina y el diesel. Por eso, para la Organización Terpel es prioritario contar con una línea de negocio que le ofrezca a sus clientes finales esta alternativa de combustible y contribuir así con el medio ambiente.

Ventajas ambientales

- Usando Gas Natural Vehicular se disminuye la contaminación por emisión de gases tóxicos y partículas nocivas.
- El Gas Natural Vehicular contribuye a disminuir el efecto invernadero, porque produce menos dióxido de carbono que otros combustibles.
- El Gas Natural Vehicular produce menos dióxido de azufre que otros combustibles.

Cuidado del entorno

La Organización es consciente de la importancia del buen uso de los recursos naturales y del cuidado del entorno donde opera.

Gestión de residuos

La Organización Terpel cuenta actualmente con programas de tratamiento adecuado de residuos en todos sus centros de trabajo a través de los cuales se cuantifican los residuos peligrosos y se controla su adecuada disposición.

Análisis de flujo de materiales en Fábrica de lubricantes

La Fábrica de lubricantes a través de un análisis de flujo de materiales e identificación de oportunidades para la gestión integral de residuos, propuso cuatro fases para su implementación:

1. Diagnóstico por cada área de procesos.
2. Identificación de alternativas.
3. Evaluación de alternativas viables.
4. Ejecución del plan de acción.

Participación en el Fondo de Aceites Usados

Una de las acciones de mayor impacto desde el punto de vista ambiental que realiza Terpel, es la participación en el Fondo de Aceites Usados (FAU). Durante 2009 continuó trabajando con diferentes empresas del sector¹⁶ y la Asociación Colombiana de Petróleos (ACP) con el fin de lograr un buen tratamiento y disposición del aceite desechado en los diferentes centros, talleres lubricadores y Estaciones de Servicio.

¹⁶ Terpel, Shell, ExxonMobil, Castrol, Chevron, Petrobras y Brio.



El aceite usado no se degrada fácilmente, por esta razón la labor que se realiza en la recolección y disposición del mismo, implica una buena gestión y correcto almacenamiento.

Los dispositivos finales se encargan de retirar del aceite usado los productos nocivos y lo habilitan como subproductos.

Terpel desde sus inicios ha hecho parte de este Fondo con otros actores para lograr el tratamiento adecuado del aceite usado.

Como resultado de esta gestión, actualmente se está disponiendo de forma adecuada el 44,6% del aceite usado en Colombia, frente a un 34,1% logrado en 2008.

Residuos peligrosos

- Aceite usado
- Aserrín impregnado de combustible
- Lodos
- Aguas hidrocarbonadas
- Borrás
- Residuos sólidos impregnados de hidrocarburo (toallas, bayetillas, trapos, estopas)
- Tarros lubricantes vacíos
- Bombillas fluorescentes
- Cintas o cartuchos de impresoras
- Mangueras de equipos
- Filtros de aceite y de aire usados

Residuos no peligrosos

- Plástico
- Cartón
- Papel
- Residuos orgánicos



Programas de reducción de emisiones

La Organización Terpel viene trabajando desde 2009 en dos iniciativas que buscan reducir el impacto de emisiones de gases nocivos para el ambiente.

Pantallas flotantes

El combustible almacenado en tanques genera emisiones volátiles no deseables. Previendo esto, Terpel invirtió en pantallas flotantes que se usan sobre el combustible líquido para evitar el escape o evaporación de estos gases en un 95%. Estas pantallas se encuentran instaladas en la casi totalidad de las plantas de la Compañía en Colombia.

Desde 2007, año en que se comenzó la instalación de pantallas flotantes, se ha invertido en este proyecto un total de COP\$ 2.800 millones.

Cambio en aires acondicionados

La Organización Terpel viene desarrollando un programa de reemplazo de los aires acondicionados que utilizaban Freon 32, por aires con HFC (Hidrógeno, Flúor, Carbono), sin potencial destructor de la capa de ozono dado que no contiene cloro.

Dada la importancia del cambio climático como problemática global, la Organización Terpel es consciente de la necesidad de la medición de emisiones. Por esta razón, en un mediano plazo la Compañía contempla la medición de las emisiones de su operación para realizar estrategias que mitiguen su impacto ambiental.



Uso de energía

Dentro de la categoría de grandes consumidores de energía en Terpel clasifican: La Fábrica de lubricantes, la Estación de bombeo de Gualanday, el poliducto de Medellín–Rionegro y las Estaciones de servicio de gas natural vehicular.

Adicionalmente, la sumatoria de los centros de trabajo convierten a Terpel en un usuario importante de energía eléctrica.

En este sentido, Terpel viene adelantando un programa de consumo eficiente de energía, utilizando nuevas tecnologías y mejorando la eficiencia en sus procesos.

Consumo de energía Fábrica de lubricantes Terpel

Descripción	2008	2009
Consumo anual de energía (en KW)	586.871	682.449*

*El aumento del consumo se debe, principalmente, al aumento en la producción. En 2008 se produjo un promedio mensual de 397.896 galones, mientras que en 2009 el promedio fue de 440.352 galones.

Uso de agua

Como organización responsable en el cuidado de los recursos, Terpel adelanta programas de ahorro y buen uso del recurso hídrico, principalmente en aquellas Estaciones de Servicio que prestan servicio de lavado de vehículos. En la mayoría de este tipo de EDS se cuenta con plantas de tratamiento donde se hace reciclaje y reutilización de agua.

Panorama de riesgos

En 2009, se hizo una revisión exhaustiva a los ejercicios anteriores en la identificación de riesgos de la Organización.

Como resultado de este ejercicio se actualizó el mapa de riesgos corporativos ordenándolos para su posterior control de eventos de mayor peligrosidad.

Estos riesgos o eventos ambientales se clasifican según su gravedad:

- Menos graves: sin contaminación al recurso natural.
- Graves: con contaminación al recurso natural.
- Muy graves: generan cierre del establecimiento o centro de trabajo, sanción o multa.

Cada regional y centro de trabajo debe reportar todos los eventos ambientales que ocurran.

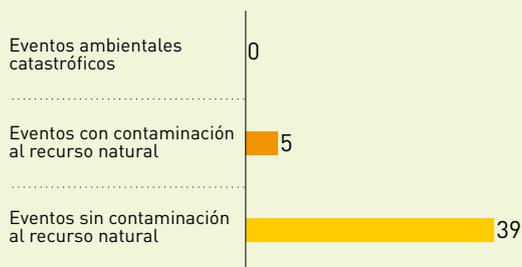
Matriz de seguimiento

Con el fin de facilitar el registro de los eventos ambientales, Terpel tiene una matriz de seguimiento mensual. Allí se sistematizan eventos ambientales, de salud y seguridad, y se divulgan a todos los colaboradores de la Compañía.



Derrames de producto

2009 Total: 44 eventos



El programa de riesgos ha sido difundido a todos los colaboradores con el propósito de ejercer los controles preventivos y el plan de contingencias.

La Organización Terpel ha venido implementando estrictos controles para la contención de derrames en todas sus plantas y centros de trabajo, como por ejemplo: diques, pisos impermeables, válvulas de retención, canales, rejillas perimetrales y utilización de kits de emergencia.

Desde 2009 se viene llevando el registro de derrames clasificándolos según su consecuencia, dependiendo de si contamina o no el recurso natural.

Es de resaltar que la gran mayoría de estos derrames no ocasionaron contaminación porque fueron oportunamente contenidos a través de los controles mencionados.

Remediación a impactos ambientales negativos

En aquellos casos en que hubo contaminación al recurso natural (suelos o fuentes de agua) fue necesario implementar un plan de remediación, por medio del cual se garantiza la recuperación del recurso afectado. A estos planes se les hace un seguimiento estricto hasta su culminación en un reporte de cierre y a través de la generación de un Boletín de Lecciones Aprendidas (BLA).

Boletín de lecciones aprendidas

Desde 2008, Terpel comenzó a difundir boletines de lecciones aprendidas en todos los centros de trabajo de la Organización, posteriormente al acontecimiento de un derrame con contaminación al recurso natural. El objetivo es aprender de dicho evento y evitar su recurrencia.

Bitácora ambiental

Hace parte del sistema de prevención de Terpel. Consiste en el monitoreo permanente y sistemático de los controles preventivos en cada uno de los centros de trabajo. La Fábrica de lubricantes, las plantas, los aeropuertos y las Estaciones de Servicio, cuentan con bitácora ambiental.



Procesos de formación SSAC

Uno de los elementos destacables en la gestión ambiental de Terpel es el proceso formativo. Las capacitaciones deben ser permanentes para mantener la disminución de los eventos ambientales en la operación. De forma constante, se hacen procesos de entrenamiento en temas relacionados con el cuidado ambiental y la prevención de riesgos. Se destaca la formación a los isleros de las EDS en seguridad, salud, ambiente y calidad (SSAC), en el marco de la iniciativa "Escuela de isleros", en la cual hay capacitación en temas como bitácora ambiental, gestión de residuos, control de vertimientos, normatividad ambiental, manejo seguro de equipos, protocolos de emergencia, entre otros.

Retos 2010

- Lograr la certificación de calidad ambiental Sello Verde de ICONTEC para el lubricante Celerity.
- Fortalecer la cultura de SSAC orientada a la prevención del riesgo y a la continuidad del negocio para lograr un comportamiento consciente y consecuente (decir, hacer y liderar con el ejemplo) con prácticas estandarizadas.
- 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.
- Canalizar todos los residuos reciclables de los diferentes centros de trabajo para provecho de entidades sin ánimo de lucro que benefician población vulnerable.
- Ejecutar el Programa de "Los 7 hábitos para ser más seguros", que consiste en el entrenamiento de formadores en los centros de trabajo de operación de alto riesgo de la Organización y conformar un equipo sólido de colaboradores convencidos de que la seguridad y el medio ambiente son una responsabilidad propia y de todos.

Información adicional

Certificaciones

Sellos de calidad

Reconocimientos

Multas

Presentación del reporte de sostenibilidad 2009

Matriz de correspondencia GRI

Informe de verificación independiente



Certificaciones

La Organización Terpel cumple con toda la regulación colombiana que se aplica a su negocio. Adicionalmente, en 1999 comenzó un proceso de certificación en calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional para sus Estaciones de bombeo, Fábrica de lubricantes y poliductos que busca una mejor gestión y una mayor participación en el mercado.

	ISO 9001:2000	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:1999	OHSAS 18001:2007
Poliducto					
Fábrica de Lubricantes					
Unidad estratégica de lubricantes y bodega comercializadora regional Bucaramanga					

Sellos de calidad

22 referencias bajo las Normas técnicas colombianas

NTC 3382: Petróleo y sus derivados. Aceites para uso hidráulico.

NTC 2218: Petróleo y sus derivados. Aceites lubricantes para motores de dos tiempos a gasolina.

NTC 1295: Petróleo y sus derivados. Aceites lubricantes para cárter en motores de combustión interna.

NTC 1399: Petróleo y sus derivados. Aceites lubricantes para transmisiones manuales y diferenciales para equipo automotor.

Reconocimientos

Calificación de mejoramiento empresarial realizada por el Consejo colombiano de seguridad

Calificación obtenida: 98% en la categoría 2. Para 2010 Terpel pasa a la categoría 1, donde están clasificadas las grandes empresas con sistemas de gestión maduros y evidenciados en los procesos.

Registro único de contratistas (RUC) del Consejo colombiano de seguridad

Calificación obtenida: 95% (versión 13 del CCS).

MERCO

La Organización Terpel subió del puesto 51 al 28 en el ranking general de Colombia en el índice MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).

Galardón "Medalla al mérito Cruz Esmeralda" para *gazel*

En 2009, *gazel* recibió el galardón "Medalla al mérito Cruz Esmeralda" del Consejo colombiano de seguridad en la categoría inicial por obtener un buen puntaje durante la evaluación de los Programas de salud ocupacional y los índices de accidentalidad.

Multas

Ambientales

Gracias a la buena gestión que ha realizado la Organización Terpel respondiendo adecuada y oportunamente a todos los requerimientos que realizaron diferentes autoridades ambientales en todos los centros de trabajo de la Compañía en el país, durante 2009 no se ocasionó ninguna sanción.

Descripción (cifras en millones de pesos colombianos)	2007	2008	2009
Total de dinero pagado por multas impuestas por incumplimientos ambientales	3,9	4,1	No hubo sanciones ambientales

Incumplimientos regulatorios y legales

Entidad	Concepto	Número de sanciones o multas	Monto (COP\$)
Superintendencia de industria y comercio		1	5'059.579
DIAN y gobiernos municipales	Sanciones por impuestos (extemporaneidad, corrección impuesto, postdevolución IVA)	32	612'551.489

Incumplimiento en el suministro de producto

Entidad	Concepto	Número de sanciones o multas	Monto (COP\$)
Aeronáutica civil	Demora en el cargue de combustible	6	12'987.273

Presentación del reporte de sostenibilidad

Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009

Este primer reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel corresponde al periodo enero – diciembre de 2009; en adelante, se publicará anualmente. Ha sido elaborado con base en la guía G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI – G3) y 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 Standar* (SES) 2005 de la AA1000.



Estándares internacionales que enmarcan la construcción del reporte

- Guía G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI – G3).¹⁷
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.¹⁸
- Objetivos de Desarrollo del Milenio.¹⁹

Principios que guiaron la construcción del reporte

Los principios de la AA1000²⁰, que han sido incluidos en la guía G3 del GRI, se tuvieron en cuenta para la elaboración del reporte y se explican a continuación.²¹

Inclusividad

Durante 2009 se llevaron a cabo diálogos con grupos de interés basados en la norma AA1000 (SES, 2005) de *Accountability*.²²

Se realizaron seis sesiones de dos horas, basadas en técnicas de investigación cualitativa, en las que hubo profundización en los asuntos relacionados con la gestión social y ambiental de la Organización Terpel.

Relevancia o Materialidad

“Requiere saber qué temas son importantes para la organización y sus grupos de interés.”

Cada matriz de asuntos relevantes que se presentó en el capítulo de Gestión sostenible muestra los asuntos materiales según el cruce de la información obtenida en las distintas fuentes:

- Internas: documentos de la Organización Terpel y resultados de los espacios de participación con colaboradores de la Compañía.
- Externas: informes de sostenibilidad del sector, medios de comunicación y resultados de los espacios de participación con grupos de interés externos.

Las categorías bajo, medio y alto se determinan según la frecuencia con que fueron planteados los asuntos por las fuentes internas y externas.

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.
- Se incluye información de siete de las ocho líneas de negocio de Terpel en Colombia.
- En cada capítulo, se presentan los principales indicadores e iniciativas, que permiten conocer el impacto de la Organización y los retos hacia futuro.
- Los asuntos abordados en el reporte se han seleccionado teniendo en cuenta su relevancia o materialidad, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés incluidos en este primer ejercicio.

Capacidad de respuesta

“Implica responder a los impactos relevantes y a las inquietudes de los grupos de interés.”

A lo largo del reporte se da respuesta a los asuntos materiales, aquellos que en las matrices de materialidad aparecen en el cuadrante Alto – Alto.

17 Para ampliar información consulte <http://www.globalreporting.org/Home>

18 Para ampliar información consulte <http://www.unglobalcompact.org/>

19 Para ampliar información consulte <http://www.un.org/millenniumgoals/>

20 Para ampliar información consulte <http://www.accountability21.net/>

21 Las explicaciones al inicio de cada capítulo han sido tomadas del Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés, *AccountAbility*, 2005.

22 Para ampliar información consulte <http://www.accountability21.net/>

Matriz de correspondencia GRI

Indicador verificado 

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.		
Contenido del informe	Respuesta	En dónde encontrar el indicador
PERFIL		
1	Estrategia y análisis	
1.1	Declaración de relevancia de la sostenibilidad	Pág. 8 - 9
	Organización Terpel S. A. / Estrategia Terpel	Pág. 18
	Dentro del mapa estratégico de Terpel, la sostenibilidad está ubicada en procesos internos ya que se refiere a la forma como la Organización opera su negocio, aportando a la sociedad y al ambiente.	
	Gestión sostenible Terpel / Declaración firmada por la Gerente de Asuntos Corporativos LA, Margarita García García	Pág. 25
	Gestión sostenible Terpel / Cómo se gestiona	Pág. 26
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 10 - 11
	Gestión ambiental / Panorama de riesgos	Pág. 93
	Se han identificado los principales riesgos ambientales de la Organización Terpel en lo relacionado con la cadena de suministro	
2	Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización	Pág. 14
2.2	Principales marcas, productos y servicios	Pág. 18
	Organización Terpel S.A. / Terpel es	Pág. 21
	Organización Terpel S.A. / Cadena de valor	Pág. 22 - 23
	Organización Terpel S.A. / Líneas de negocio/ Combustibles	Pág. 22 - 23
	Organización Terpel S.A. / Líneas de negocio/ Lubricantes	Pág. 22 - 23
	Clientes / Líneas de Negocio Terpel	Pág. 45 - 53
2.3	Estructura operativa	Pág. 36
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Pág. 22 - 23
2.5	Dónde opera	Pág. 4
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Pág. 18
	Lo más destacado de 2009 / Terpel en Colombia / Composición accionaria	Pág. 18
	Organización Terpel S.A. / Terpel es	Pág. 18
2.7	Mercados servidos	Pág. 45 - 46
	Clientes / Líneas de negocio Terpel / Estaciones de Servicio (EDS) de Combustible	Pág. 47
	Clientes / Líneas de negocio Terpel / Gas Natural Vehicular	Pág. 47
	Clientes / Líneas de negocio Terpel / Lubricantes Terpel	Pág. 48 - 49
	Clientes / Líneas de negocio Terpel / Industria Fija	Pág. 50
	Clientes / Líneas de negocio Terpel / Movilidad corporativa	Pág. 51
	Clientes / Líneas de negocio Terpel / Aviación	Pág. 52
	Clientes / Líneas de negocio Terpel / Marinos	Pág. 53

Matriz de correspondencia GRI

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.		
Contenido del informe	Respuesta	En dónde encontrar el indicador
2.8 Dimensión de la Compañía	Lo más destacado de 2009	Pág. 4 - 5
2.9 Cambios significativos	Lo más destacado de 2009 / Terpel en Colombia / Gestión ambiental	Pág. 5
	Desde 2008, se ha incluido el Gas Natural Vehicular dentro de las líneas de negocio de la Organización, ampliando así la oferta a un combustible amigable con el ambiente.	
	Mensaje de Amaury De La Espriella, Presidente Organización Terpel S.A.	Pág. 8 - 9
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Información adicional / Reconocimientos	Pág. 98
3 Parámetros del informe		
PERFIL DEL INFORME		
3.1 Periodo cubierto	Mensaje de Amaury De La Espriella, Presidente Organización Terpel S.A.	Pág. 8
	Información adicional / Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009	Pág. 99
	Este primer reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel corresponde al periodo enero – diciembre de 2009; en adelante, se publicará anualmente.	
3.2 Fecha del informe anterior más reciente	Este es el primer reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel S. A.	
3.3 Ciclo de presentación del informe	Anual	
	Información adicional / Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009	Pág. 99
	Este primer reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel corresponde al periodo enero – diciembre de 2009; en adelante, se publicará anualmente.	
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: • http://www.terpel.com • Margarita García, margarita.garcia@terpel.com • Silvia Madriñán, silvia.madrinan@terpel.com	Pág. 2
ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE		
3.5 Proceso de definición del contenido del reporte	Gestión sostenible Terpel / Resultados de diálogos con grupos de interés 2009	Pág. 26 - 29
	Tanto los asuntos relevantes planteados por los grupos se interés como las principales conclusiones de los diálogos se han tenido en cuenta para estructurar este reporte, para sistematizar la información de las iniciativas que ha adelantado la Organización y algunos de ellos servirán de insumo para poner en marcha planes de acción.	
	Información adicional / Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009 / Ciclo de construcción del reporte	Pág. 99
	Información adicional / Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009 / Ciclo de construcción del reporte / Principios que guiaron la construcción del reporte	Pág. 99 - 100

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.

	Contenido del informe	Respuesta	En dónde encontrar el indicador
3.6	Cobertura del reporte	Alcance y cobertura del reporte	Pág. 3
		Información adicional / Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009 / Ciclo de construcción del reporte / Principios que guiaron la construcción del reporte / Exhaustividad	Pág. 100
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura	Alcance y cobertura del reporte	Pág. 3
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 periodos	Alcance y cobertura del reporte Las EDS afiliadas no son propiedad de Terpel. Sin embargo, por ser parte de la red de estaciones de servicios de la Organización, se presenta información de tipo económico	Pág. 3
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	A lo largo del reporte se incluye la información necesaria para presentar claramente cada uno de los indicadores, así como notas aclaratorias sobre los cálculos de los mismos, cuando es necesario.	
3.10	Reexpresión de información de memorias anteriores	Este es el primer reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel S. A.	
3.11	Cambios significativos en métodos de valoración de informes anteriores	Este es el primer reporte de sostenibilidad de la Organización Terpel S. A.	
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI			
3.12	Tabla de contenidos GRI	Información adicional / Matriz de correspondencia GRI	Pág. 101
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y verificación del reporte	Información adicional / Informe de verificación independiente	Pág. 114 - 115
GOBIERNO			
4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Accionistas / Declaración firmada por Daniel Perea, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Legales	Pág. 33
4.1	Descripción de la estructura de gobierno	Accionistas / Gobierno corporativo	Pág. 35 - 37
4.2	Presidente de la Junta y su cargo ejecutivo como Presidente de la Organización	Accionistas / Junta Directiva	Pág. 35
4.3	Estructura del máximo órgano de gobierno (Junta Directiva)	Accionistas / Junta Directiva	Pág. 35
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Gestión sostenible Terpel / Canales de comunicación con grupos de interés	Pág. 30
		Accionistas / Terpel ofrece canales de reporte accesibles y confidenciales	Pág. 39
		Accionistas / Participación accionista minoritario	Pág. 37
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)	Accionistas / Presidente y Representante Legal	Pág. 35
		Consultar el Código de buen gobierno corporativo en http://www.terpel-web.com/descargas/Codigo_buen.pdf / Remuneración de los miembros de la junta directiva, página 16	

Matriz de correspondencia GRI

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.		
Contenido del informe	Respuesta	En dónde encontrar el indicador
4.6 Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	Accionistas / Lineamientos de ética y transparencia / código de conducta	Pág. 38
	Accionistas / Estrategias de cumplimiento / Terpel cuenta con mecanismos de resolución de conflictos de interés o prevención de los mismos	Pág. 39
	Consultar el Código de buen gobierno corporativo en http://www.terpel-web.com/descargas/Codigo_buen.pdf / Conflictos de Interés, Régimen de los Administradores, Representantes Legales y Directivos, páginas 28 a la 32	
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	Actualmente no se cuenta con un 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 Terpel en los aspectos sociales, ambientales y económicos	
4.8 Declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevantes	Organización Terpel S. A. / Estrategia Terpel	Pág. 18 - 19
	Accionistas / Lineamientos de ética y transparencia / código de conducta	Pág. 38
	Consultar el Código de buen gobierno corporativo en http://www.terpel-web.com/descargas/Codigo_buen.pdf / Código de conducta, página 25	
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	La Organización Terpel está fortaleciendo los procedimientos para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social. Este es uno de los retos del Comité de sostenibilidad, desde el máximo órgano de gobierno	
	Organización Terpel S. A. / Estrategia Terpel / Medición de la estrategia	Pág. 20
	Accionistas / Estrategias de cumplimiento / Terpel mantiene un comportamiento ético con funcionarios gubernamentales	Pág. 40
	Información adicional / Certificaciones	Pág. 97
4.10 Mecanismos de autoevaluación de la Junta Directiva	La Organización Terpel cuenta con un proceso de autoevaluación de la Junta Directiva que se aplica una vez al mes	
	Accionistas / Buen Gobierno / Reglamento de Junta Directiva	Pág. 38
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11 Adopción del principio de precaución	Se cuenta con un proceso de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa. Gestión ambiental Terpel / Panorama de riesgos	Pág. 93
4.12 Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente	Clientes / Líneas de negocio Terpel / Lubricantes Terpel / Programa Tesos	Pág. 49
	Comunidad / Donaciones	Pág. 85
	Comunidad / Voluntariado de inversión social	Pág. 79
	Comunidad / Fundación Terpel	Pág. 81

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.

Contenido del informe	Respuesta	En dónde encontrar el indicador	
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece la organización o entes nacionales o internacionales a los que la organización apoya	Gestión sostenible Terpel / Canales de comunicación con grupos de interés	Pág. 30	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14 Relación de los grupos de interés que se han incluido	Gestión sostenible Terpel / Resultados de diálogos grupos de interés 2009	Pág. 26 - 29	
	Información adicional / Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009 / Ciclo de construcción del reporte / Principios que guiaron la construcción del reporte / Inclusividad	Pág. 100	
4.15 Metodología de selección de grupos de interés	La Organización Terpel está elaborando un mapa de posiciones que permita establecer tanto el mapa de grupos de interés como la estrategia de relacionamiento con los mismos		
	Gestión sostenible Terpel / Resultados de diálogos grupos de interés 2009	Pág. 26 - 29	
	Información adicional / Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009 / Ciclo de construcción del reporte / Principios que guiaron la construcción del reporte / Inclusividad	Pág. 100	
4.16 Criterios para la selección de grupos de interés	La Organización Terpel está elaborando un mapa de posiciones que permita establecer tanto el mapa de grupos de interés como la estrategia de relacionamiento con los mismos		
	Gestión sostenible Terpel / Resultados de diálogos grupos de interés 2009	Pág. 26 - 29	
	Información adicional / Metodología de construcción del reporte de sostenibilidad 2009 / Ciclo de construcción del reporte / Principios que guiaron la construcción del reporte / Inclusividad	Pág. 100	
4.17 Preocupaciones de los grupos de interés recogidas	Gestión sostenible Terpel / Resultados de diálogos grupos de interés 2009	Pág. 26 - 29	
Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación
Enfoque de gestión e indicadores de desempeño			
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO	Enfoque: Clientes / Declaraciones escritas por los Vicepresidentes de las diferentes líneas de negocio de Terpel	Pág. 43	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido	Lo más destacado de 2009 / Generación de valor	Pág. 6	
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático	En la actualidad el órgano de gobierno de la Organización Terpel ha tomado en consideración el cambio climático y los riesgos y oportunidades que supone para la organización. Sin embargo, la Organización Terpel debe profundizar respecto a este tema y respecto a las ventajas competitivas potenciales para la Compañía, derivadas de cambios regulatorios o tecnológicos relacionados con el cambio climático		
	La Organización Terpel ha analizado los riesgos y/o las oportunidades que plantea el cambio climático y que pudieran tener implicaciones financieras potenciales para la Compañía, respecto a riesgos regulatorios en relación con el impacto ambiental: Gestión ambiental Terpel / Panorama de riesgos Terpel	Pág. 93	

Matriz de correspondencia GRI

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.				
Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación	
	La Organización Terpel ha analizado los riesgos y/o las oportunidades que plantea el cambio climático y que pudieran tener implicaciones financieras potenciales para la Compañía, en relación con oportunidades para ofrecer nuevas tecnologías, productos y servicios destinados a abordar los retos relacionados con el cambio climático: Gestión ambiental Terpel / Ventajas ambientales de los productos Terpel	Pág. 89 - 90		
EC3	Cobertura de obligaciones debidas a programas de beneficios sociales	Gente Terpel / Beneficios del Pacto Colectivo	Pág. 60 - 61	
	Oficialmente no existe un Plan de Jubilados. Sin embargo, se cuenta con un plan de outplacement especial para jubilados, el cual garantiza un retiro productivo y satisfactorio con base en las necesidades de cada persona. El colaborador puede a través de este proceso: recibir acompañamiento para enfrentar de manera activa y positiva la condición de cambio que implica el retiro laboral a fin de poder asimilarlo y encontrar alternativas de vida, definir opciones viables y fijarse objetivos concretos que potencialicen sus opciones, fortalezas como persona y sus oportunidades de realización en el nuevo entorno			
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Para el actual Reporte no se cuenta con la información sistematizada requerida para responder este indicador.		
	ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5	Gastos salariales y relación con el salario medio local	Gente Terpel / Política de remuneración	Pág. 60 - 61	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Proveedores / Relación con proveedores / Relación con proveedores de abastecimiento de combustibles, bases y aditivos	Pág. 74	
		Proveedores / Relación con proveedores / Inversión en proveedores de bienes y servicios	Pág. 74	
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. son colombianos.		
	ASPECTO: IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS			
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	En 2009, la Organización Terpel no realizó inversiones en infraestructuras para el beneficio público.		
EC9	Descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance	Análisis del aporte de la Organización Terpel a la sostenibilidad del país	Pág. 10 - 11	
	DIMENSIÓN AMBIENTAL	Enfoque: Gestión ambiental / Declaración escrita por el Vicepresidente de Operaciones y Logística, José Carlos Barreto	Pág. 87	
	ASPECTO: MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, peso y volumen	En la actualidad no se cuenta con la información sistematizada		
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son residuos de otras industrias (valorizados)	En Terpel no se utilizan materiales que son residuos de otras industrias		

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.

Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación
ASPECTO: ENERGÍA			
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 de todos los centros de trabajo de la Organización		
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Gestión ambiental Terpel / Cuidado del entorno / Uso energía El reporte da cuenta del consumo indirecto de energía por parte de uno de los centros de trabajo más importantes de la Organización: la fábrica de lubricantes Terpel. Se tiene planeado hacer la sistematización del consumo indirecto de energía por parte de la totalidad de centros de trabajo para el reporte 2010	Pág. 93	
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Gestión ambiental Terpel / Cuidado del entorno / Uso energía Terpel viene adelantando un programa de consumo eficiente de energía, utilizando nuevas tecnologías y mejorando la eficiencia en sus procesos	Pág. 93	
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	En la actualidad no hay 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		
EN7 Iniciativas e impacto de reducción de consumo indirecto de energía	No hay planes de acción en el corto plazo que busquen ahorro de energía, dado que la Organización Terpel no es gran consumidor de este recurso		
ASPECTO: AGUA			
EN8 Captación total de agua por fuentes	La Organización Terpel no es gran captador de este recurso, por tanto no se reporta este indicador Gestión ambiental / Cuidado del entorno / Uso de agua	Pág. 93	
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	La Organización Terpel no ha afectado fuentes de agua por la captación		
EN10 Porcentaje total de agua reciclada y reutilizada	Gestión ambiental / Cuidado del entorno / Uso de agua: en algunos centros de trabajo de la Organización Terpel (EDS con lavadero de automóviles en Bogotá), se cuenta con planta de tratamiento para reciclaje y reutilización del agua	Pág. 93	
ASPECTO: BIODIVERSIDAD			
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		

Matriz de correspondencia GRI

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.				
Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación	
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN16	Emisión total (directas e indirectas) de gases de efecto invernadero	Actualmente la Organización Terpel no cuenta con indicadores de emisiones totales de gases de efecto invernadero Dada la importancia del cambio climático como problemática global, la Organización Terpel es consciente de la necesidad de la medición de emisiones. Por esta razón, en un mediano plazo la Compañía contempla la medición de las emisiones de su operación para realizar estrategias que mitiguen su impacto ambiental		
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	Actualmente la Organización Terpel no cuenta con indicadores de otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero Dada la importancia del cambio climático como problemática global, la Organización Terpel es consciente de la necesidad de la medición de emisiones. Por esta razón, en un mediano plazo la Compañía contempla la medición de las emisiones de su operación para realizar estrategias que mitiguen su impacto ambiental		
EN 18	Iniciativas e impacto para reducir gases de efecto invernadero	Gestión ambiental / Cuidado del entorno / Programas de reducción de emisiones	Pág. 92	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de Ozono en peso	Actualmente la Organización Terpel no cuenta con indicadores de sustancias destructoras de la capa de Ozono en peso Dada la importancia del cambio climático como problemática global, la Organización Terpel es consciente de la necesidad de la medición de emisiones. Por esta razón, en un mediano plazo la Compañía contempla la medición de las emisiones de su operación para realizar estrategias que mitiguen su impacto ambiental. Un factor importante para iniciar la medición es la identificación de los distintos gases que emite la Organización		
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Actualmente la Organización Terpel no cuenta con indicadores de NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso Dada la importancia del cambio climático como problemática global, la Organización Terpel es consciente de la necesidad de la medición de emisiones. Por esta razón, en un mediano plazo la Compañía contempla la medición de las emisiones de su operación para realizar estrategias que mitiguen su impacto ambiental		
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. Sin embargo, para prevenir cualquier afectación todas las aguas son tratadas y monitoreadas permanentemente. Gestión ambiental / Cuidado del entorno / Uso del agua	Pág. 93	
EN22	Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento	En la actualidad los residuos están clasificados entre peligrosos y no peligrosos. Cada centro de trabajo cuantifica los residuos peligrosos. Para este reporte no se hace la cuantificación total. Gestión ambiental / Cuidado del entorno / Gestión de residuos	Pág. 90 - 91	
EN23	Derrames accidentales significativos	En 2009 hubo 44 derrames de combustible, que corresponde a 20.515 galones. De los 44 derrames, únicamente 5 ocasionaron contaminación al recurso natural. Gestión ambiental / Panorama de riesgos / Derrames de producto	Pág. 94	
EN24	Residuos peligrosos transportados (importados y exportados), o tratados, según la convención de Basilea	Durante 2009 no se exportaron ni importaron residuos peligrosos		
EN25	Biodiversidad y hábitats afectados por vertimiento de aguas	No hay afectación de terrenos con alta biodiversidad por vertimiento de aguas		

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.

Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Iniciativas para mitigar impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción del impacto	Cientes / Líneas de negocio Terpel / Lubricantes Terpel El portafolio de productos se caracteriza por la innovación y especialización de los mismos, ofreciéndole a los consumidores, entre otras ventajas, protección al motor, ahorro de combustible, extensión en el tiempo de cambio y reducción de contaminación al ambiente	Pág. 48
		Gestión ambiental / Ventajas ambientales de los productos Terpel	Pág. 89 - 90
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil por categorías de productos	No existe medición de los materiales de embalaje recuperados.	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Costo de las multas y número de sanciones no monetarias impuestas por incumplimientos de la normatividad ambiental	Información adicional / Multas / Ambientales No hubo sanciones ambientales en 2009	Pág. 98 ●
ASPECTO: TRANSPORTE			
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	Ya se han empezado a medir los impactos significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Compañía. En el siguiente reporte de sostenibilidad se presentarán los resultados de las mediciones iniciales. Gestión ambiental / Panorama de riesgos / Derrames de producto	Pág. 94
ASPECTO: GENERAL			
EN30	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Gestión ambiental / Compromiso con el medio ambiente Se informa el valor total, sin desglosar si correspondiente a inversión o gasto ambiental.	Pág. 88 ●
DIMENSIÓN SOCIAL			
ASPECTO: EMPLEO			
		Enfoque: Gente Terpel / Declaración firmada por la Vicepresidente de Gestión Humana, Olga Lucía Mora	Pág. 57
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Gente Terpel / Empleos directos (Número de personas)	Pág. 58 ●
		Gente Terpel / Empleos por tipo de contrato (Número de personas)	Pág. 58
		Gente Terpel / Empleos outsourcing (Número de personas)	Pág. 58
		Gente Terpel / Empleos directos por regional (Número de personas)	Pág. 58
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Gente Terpel / Gráfico Empleos directos	Pág. 58 ●
		Gente Terpel / Gráfico Empleos por tipo de contrato	Pág. 58
		Gente Terpel / Gráficos Empleos outsourcing	Pág. 58
		Gente Terpel / Empleos directos por regional	Pág. 58
		Gente Terpel / Gráficos Número de mujeres y hombres en cargos directivos, ejecutivos, profesionales y otros cargos	Pág. 59

Matriz de correspondencia GRI

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.			
Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación
	Gente Terpel / Gráfico Distribución de empleos directos según rangos de edad	Pág. 59	
	Gente Terpel / Gráfico Número total de trabajadores que dejaron su empleo durante 2009, por edad	Pág. 60	
	Gente Terpel / Gráfico Número total de trabajadores que dejaron su empleo durante 2009, según la causa	Pág. 60	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada	Gente Terpel / Pacto colectivo / Beneficios del Pacto colectivo	Pág. 60 - 61
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Empleados cubiertos por un convenio colectivo	Gente Terpel / Pacto colectivo	Pág. 60 
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	No existe un periodo mínimo.	
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores representados en comisiones conjuntas de salud y seguridad en el trabajo	En Terpel Colombia existe el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO). Este comité está conformado por trabajadores que representan al total de los empleados y son elegidos por votación. Este comité se ha conformado en cumplimiento a lo establecido en la legislación nacional vigente de Salud Ocupacional: Resolución 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989 y Decreto Ley 1295 de 1994.	
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	Gente Terpel / Salud y seguridad	Pág. 68 - 70 
LA8	Programas de educación, control y prevención para trabajadores y sus familias, y a las comunidades sobre enfermedades graves	Gente Terpel / Salud y seguridad / Programas de salud Los programas de educación, control y prevención en la Organización Terpel están dirigidos principalmente a los colaboradores. Sus familias y las comunidades se tendrán en cuenta en estos programas una vez se consolide aún más la cultura de salud y seguridad entre colaboradores	Pág. 68 - 69
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con el sindicato	Gente Terpel / Pacto colectivo	Pág. 60
ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación por empleado al año	Gente Terpel / Plan de formación	Pág. 63 - 65 
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 / Inducción / Concursos internos	Pág. 59
		Gente Terpel / Planes de desarrollo profesional	Pág. 63
		Gente Terpel / Plan de formación	Pág. 64
	Oficialmente no existe un Plan de Jubilados. Sin embargo, se cuenta con un plan de outplacement especial para jubilados, el cual garantiza un retiro productivo y satisfactorio con base en las necesidades de cada persona. El colaborador puede a través de este proceso: recibir acompañamiento para enfrentar de manera activa y positiva la condición de cambio que implica el retiro laboral a fin de poder asimilarlo y encontrar alternativas de vida, definir opciones viables y fijarse objetivos concretos que potencialicen sus opciones, fortalezas como persona y sus oportunidades de realización en el nuevo entorno		

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.

Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación
LA12 Porcentaje de empleados que reciben regularmente evaluaciones de desempeño y de desarrollo profesional	Gente Terpel / Gestión del desempeño	Pág. 67	
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Accionistas / Gobierno Corporativo / Junta Directiva	Pág. 35	
	En la Junta Directiva de Terpel, máximo órgano de Gobierno Corporativo, no hay mujeres.		
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Gente Terpel / Política de remuneración	Pág. 62	
Derechos Humanos			
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
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	En la actualidad no hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos		
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	En la actualidad no hay análisis en materia de derechos humanos a distribuidores y contratistas de la Organización Terpel. Existe algunas políticas y lineamientos dirigidos a proveedores con el fin de que pongan en práctica algunos de los lineamientos de Buen Gobierno de la Organización Terpel		
HR3 Formación de los empleados en derechos humanos	Gente Terpel / Plan de bienestar corporativo	Pág. 62	
	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		
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN			
HR4 Incidentes por discriminación	0 (Cero). No se han reportado para el periodo 2009		
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5 Actividades de la Empresa donde la libertad de asociación corra riesgos y mediadas para prevenir estos riesgos	Gente Terpel / Libertad de asociación	Pág. 61	
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL			
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 hay actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil		
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS			
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		
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
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 2009 no hubo formación al personal de seguridad en aspectos relacionados con derechos humanos		

Matriz de correspondencia GRI

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.					
Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No ha habido incidentes relacionados con violaciones de los derechos a esta población. Las operaciones de la Organización Terpel no impactan a estas poblaciones.			
SOCIEDAD					
ASPECTO: COMUNIDAD	Enfoque: Comunidad / Declaración firmada por el Vicepresidente Asuntos Corporativos y Legales, Daniel Perea	Pág. 77			
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	Actualmente no hay programas que permitan evaluar el impacto de las operaciones en las comunidades			
ASPECTO: CORRUPCIÓN					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	La Organización Terpel cuenta con mecanismos de prevención de riesgos relacionados con corrupción para sus diferentes líneas de negocio, pero no hay aún medición del porcentaje de este análisis.			
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	La Organización Terpel realiza talleres de formación en Ley de prácticas de anticorrupción en el extranjero con todos aquellos colaboradores que por sus funciones tienen relación constante con entidades y funcionarios públicos. El 11% del total de colaboradores de Terpel en Colombia recibieron este taller.			
	Accionistas / Buen Gobierno / Estrategias de cumplimiento / Terpel mantiene un comportamiento ético con funcionarios gubernamentales	Pág. 40			
SO4	Incidentes de corrupción y medidas tomadas en cada caso	La información relativa a este indicador es confidencial			
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	La Organización Terpel no tiene una estrategia definida ni acciones sistemáticas para la participación en el desarrollo de políticas públicas y de actividades de "lobbying".			
SO6	Aporte a partidos políticos e instituciones relacionadas	La Organización Terpel considera esta información de carácter confidencial.			
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE LA COMPETENCIA DESLEAL					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Durante el periodo reportado no se presentaron acciones relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia			
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
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 / Multas / Incumplimientos regulatorios y legales	Pág. 98		
	Responsabilidad sobre productos	Clientes / Declaraciones firmadas por los vicepresidentes de las Líneas de negocio Terpel	Pág. 43		

Matriz GRI - G3 Organización Terpel S. A.

Indicadores	Respuesta	Página (s)	Alcance de la verificación
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
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	Organización Terpel S. A. / Estrategia Terpel / Sistema integrado de gestión para salud, seguridad, ambiente y calidad (SSAC)	Pág. 20
		Clientes / Responsabilidad en el servicio	Pág. 54 - 55
		Gestión ambiental / Ventajas ambientales de los productos Terpel	Pág. 89 - 90
		Información adicional / Certificaciones	Pág. 97
		Información adicional / Sellos de calidad	Pág. 98
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 hay incidentes o sanciones por temas de calidad en el producto	
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
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	Cero (0) No existen	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo estudios de satisfacción	Clientes / Responsabilidad en el servicio / Encuesta de satisfacción de clientes	Pág. 54 - 55 
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING			
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	Cero (0) No hubo para el periodo reportado	
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	El actual reporte no recoge información relacionada con este indicador. La Organización Terpel cuenta con una línea de servicio al cliente que atiende todo tipo de reclamaciones	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
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 / Multas / Incumplimiento en el suministro de producto	Pág. 98 

Informe de verificación independiente



Informe de revisión independiente

Revisión independiente del reporte anual de sostenibilidad 2009 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 2009 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 2009.
- Verificación de que el contenido del reporte de sostenibilidad no contradice ninguna información relevante suministrada por Terpel en su reporte de gestión.
- 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 con la identificación, consideración y respuesta a las partes interesadas a lo largo del ejercicio.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el reporte anual de sostenibilidad 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Terpel.

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el reporte de sostenibilidad 2009 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 C+ según los estándares GRI.

Deloitte & Touche Ltda.
Cra. 7 No. 74 - 09
A.A. 075874
Nit 860.005.813-4
Bogotá D.C.
Colombia

Tel : 57(1) 546 18 10
Fax : 57 (1) 217 80 88
www.deloitte.com/co

Responsabilidades de la Dirección de Terpel y de Deloitte

- La preparación del Reporte Anual de Sostenibilidad 2009, 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 2009 de Terpel.

Deloitte & Touche Ltda.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, 24 de mayo de 2010

Página 2 de 2
Terpel

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales de 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:

- Integrar y consolidar toda la información de la gestión sostenible de la organización en la vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, esto con el fin de fortalecer y definir nuevos indicadores que permitan ampliar el alcance de la información presentada y el nivel de comunicación de temas de sostenibilidad en próximos reportes.
- Enfatizar el proceso de incorporar la sostenibilidad al sistema de gestión organizacional y promover entre los empleados una cultura donde la sostenibilidad se convierte en un imperativo del negocio.
- Definir mecanismos para presentar 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 en temas de sostenibilidad definidos por la Organización Terpel en Colombia.
- Continuar con el proceso de diálogo con los grupos de interés, haciendo especial énfasis en presentar los resultados del primer reporte de sostenibilidad, esto con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de las expectativas que tenían los grupos de interés frente al reporte.



Impreso en papel reciclable a partir
del bagazo de la caña de azúcar
y con tintas ambientalmente amigables



TERPEL.

Carrera 7 No. 71 - 21 Torre B, piso 13
Bogotá, Colombia