SOSTENIBILIDAD

Informe 2019
Ecuador

MENSAJE GERENTE GENERAL

En Terpel Ecuador, la sostenibilidad se vive en el centro de nuestra estrategia y se traduce en un compromiso que permea todas nuestras prácticas en términos sociales, ambientales y económicos, pero sobre todo se traduce en un compromiso con las personas; nos mueve ser una marca que se queda en el corazón de los ecuatorianos por su transparencia y excelencia operacional. Todos los logros en nuestras líneas de negocio son posibles gracias a un robusto proceso de innovación, transformación y consolidación interno, anclado en unos valores sólidos y en las mejores prácticas de gobierno corporativo, en el marco de las cuales durante 2019 divulgamos nuestra política para la prevención de lavado de activos y corrupción e implementamos el programa de ética y anticorrupción.

En las siguientes páginas queremos compartir con ustedes los importantes logros de nuestra gestión, los cuales no habrían sido posibles sin el compromiso y la disciplina con la que cada día nuestro equipo Terpel desarrolla sus actividades. Durante 2019 nuestra gestión económica fue más allá de destacados resultados financieros, registramos un EBITDA de 4,7 millones de dólares y un volumen de ventas que alcanzó los 330 millones de galones de combustible y 2.4 millones de galones de lubricantes.

El informe 2019 resalta como llegamos a 100 Estaciones de Servicio (EDS) en nuestra red con las marcas Terpel y Mobil y nuestro volumen de ventas alcanzó los 235 millones de galones, logrando una participación en el mercado del 11%. Nuestro volumen de ventas de combustible para la industria fue de 95 millones de galones, logrando una participación de mercado del 21%. El avance de nuestra participación en el mercado de lubricantes se evidenció logrando un 8% de participación con un volumen de ventas de 2,4 millones de galones. También fortalecimos las experiencias memorables para nuestros clientes y nos reinventamos a través de servicios complementarios que han dinamizado las estaciones de servicio con nuestras siete (7) tiendas de conveniencia.

Finalmente, el máximo cuidado del medio ambiente y del bienestar de las comunidades cercanas a nuestra operación sigue siendo pilar fundamental de nuestra gestión sostenible, en 2019 nos concentramos en implementar programas ambientales cada vez más estratégicos y enfocados en mitigar los impactos que podamos generar a través de inversiones ambientales enfocadas en prevención, protección y remediación. Seguimos comprometidos con nuestro Proyecto Aldea de Niños Cristo Rey y con la Fundación Operación Sonrisa y su iniciativa de cirugías de labio leporino realizadas a niños de escasos recursos.

Los invito entonces a recorrer nuestro sexto Informe de Sostenibilidad, el espacio que nos da la oportunidad de compartir con nuestros grupos de interés, cómo llevamos a la práctica nuestros compromisos y cómo movilizamos a Ecuador de manera responsable y sostenible.

Germán Ramirez
Gerente General Terpel Ecuador

235
Millones de galones

Volumen de ventas EDS 2019

13%

Participación de mercado combustibles*

100

Estaciones de servicio

95
Millones de galones

Volumen de ventas industria

7

Puntos de servicios complementarios

137

Empleados directos

* La participacion de mercado de EDS es 11%, la de combustibles industriales 21% y total combustibles de 13%

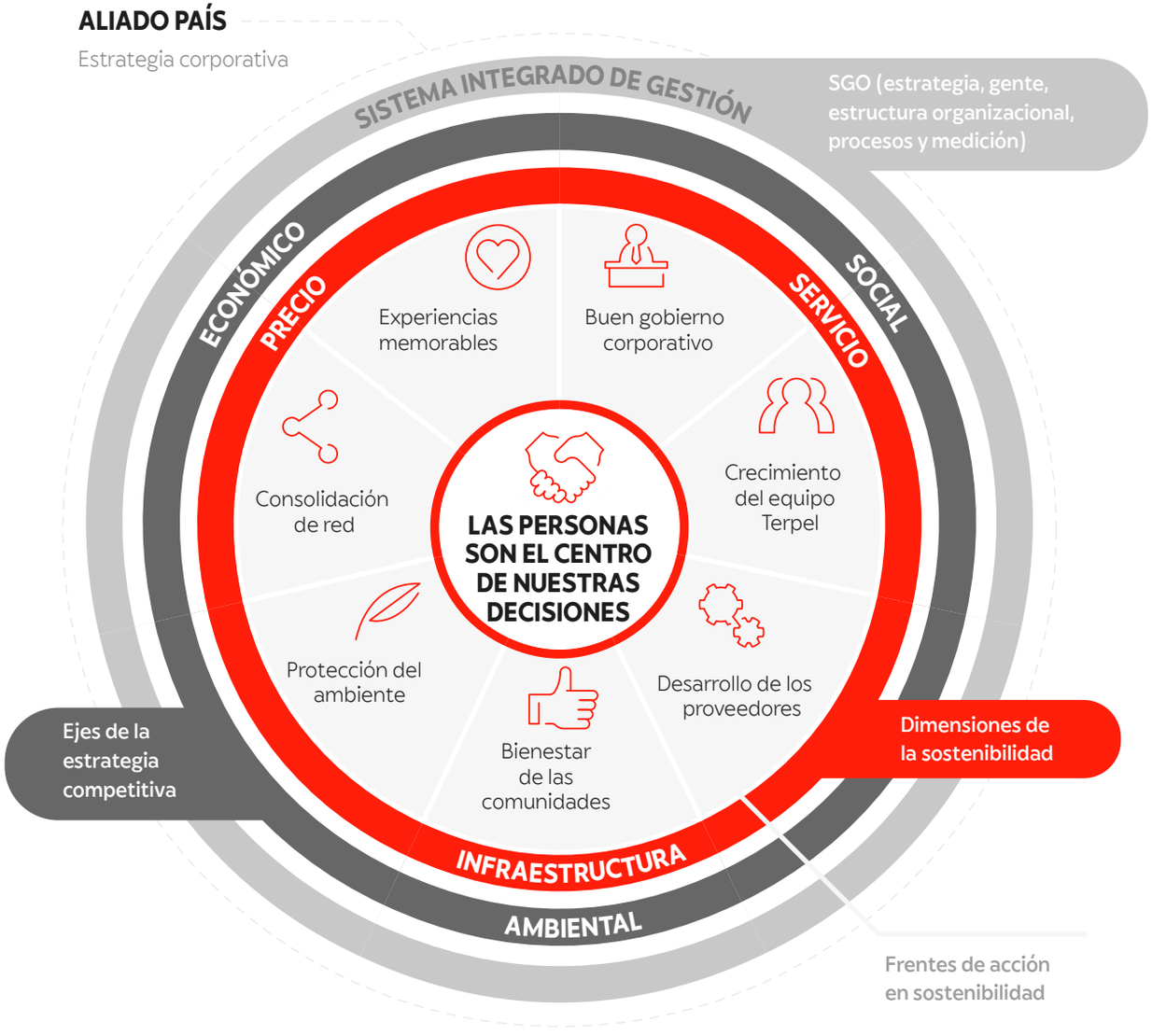
SOMOS TERPEL ECUADOR

Terpel es una compañía de origen colombiano, con más de 50 años de historia promoviendo el desarrollo y la movilidad de la región y trabajando bajo una estricta política de gobierno corporativo y ética empresarial. Somos líderes en distribución y comercialización de combustibles líquidos, gas natural vehicular (GNV) y lubricantes en Colombia, con una importante presencia en Ecuador, Panamá, República Dominicana y Perú. Trabajamos para ser la marca número 1 en el corazón de nuestros clientes, ofreciéndoles experiencias memorables y crecemos de la mano de nuestros aliados y empleados, contribuyendo con el bienestar de las comunidades en donde operamos, protegiendo el medio ambiente y aportando al mejoramiento de la calidad de la educación.

Terpel Ecuador, 13 años de historia
Nuestra operación inició en 2006 con la adquisición de la red de estaciones de servicio de Texaco en Ecuador. En 2018, como resultado de la integración empresarial entre Terpel y Exxon Mobil, tomamos control de la red de estaciones de Mobil, lo que llevó a la compañía a duplicar el número de estaciones en Ecuador y triplicar el volumen de combustible comercializado en industria. Hoy nuestra operación en Ecuador maneja cuatro líneas de negocio: Estaciones de Servicio, combustibles industriales, Lubricantes y Servicios Complementarios.

BAJO UN **MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE**

Por nuestra gestión en 2019 y por cuarto año consecutivo, fuimos incluidos en el SAM* Sustainability YearBook 2020 ocupando el puesto número 13 entre las empresas más destacadas del mundo por nuestra gestión sostenible, en el sector retail.



El modelo de sostenibilidad que hemos desarrollado contempla desde su núcleo a las personas que son nuestro foco estratégico y el pilar de todas nuestras decisiones. Nuestro siguiente círculo son los 7 frentes de acción en sostenibilidad, enfocados en crear valor a nuestros grupos de interés: Experiencias Memorables, Consolidación de Red, Buen Gobierno Corporativo, Crecimiento del Equipo Terpel, Protección del Ambiente, Bienestar de las Comunidades y Desarrollo de los Proveedores. Estos frentes están acompañados por los ejes de competitividad que definen como ofrecemos al consumidor el mejor precio, una infraestructura moderna y amigable y un servicio diferenciado por las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social. El último círculo del modelo lo enmarca nuestro propósito superior, ser Aliado País, lo que significa que anteponemos los intereses del país a los propios de la compañía. Trabajamos y crecemos en forma responsable con criterios de sostenibilidad.

GOBIERNO CORPORATIVO, **ÉTICA Y TRANSPARENCIA**

En la Organización Terpel S.A. estamos comprometidos con desarrollar y mejorar las prácticas de buen gobierno corporativo de la organización y fortalecer la transparencia de nuestra gestión y de la administración. Por ello adoptamos el Código de Buen Gobierno Corporativo, que contiene los instrumentos adicionales sobre los principios que rigen el gobierno de la Sociedad, su aplicación, cumplimiento y sus efectos sobre la gestión de los negocios y el respeto y garantía de los derechos de sus accionistas.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Nuestro Código de Conducta es el referente ético que orienta nuestra conducta y que contiene los elementos para guiar los comportamientos que esperamos de todos nuestros trabajadores, un desempeño eficiente y eficaz de sus funciones con actitud de servicio al cliente, con honestidad, en cumplimiento de la ley, con tolerancia, respeto, decencia, sin discriminación de ningún tipo, y con una perspectiva de mantener la armonía entre nosotros, con nuestros grupos de interés y con el entorno. El 100% de nuestros empleados conoce el Código de Conducta y desde su proceso de inducción firma un consentimiento escrito que busca su compromiso con los lineamientos éticos de la organización.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Contamos con una Política de lucha contra la corrupción y el soborno que está a disposición del público e incluye entre otras cosas, temas sobre sobornos de cualquier forma, contribuciones políticas, orientación de la inversión social. Durante 2019 Se divulgó la política para la prevención de lavado de activos y corrupción, se implementó el programa de ética y anticorrupción y se capacitaron en Lucha contra la corrupción 53 Empleados.

CREAMOS Y **DISTRIBUIMOS VALOR**

CIFRAS GENERALES

VOLUMEN DE VENTAS

330

MILLONES DE GALONES

EBITDA

3,7

MILLONES DE DOLARES

UTILIDAD NETA

-1,25

MILLONES DE DOLARES*

*Utilidad neta descontando regalías

CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR (*)

Valor económico creado (VEC)	$ 449.715.625
Valor económico distribuido (VED)	$ 444.940.572
Gastos operacionales (*)	$ 434.911.500
Pago a proveedores	$ 5.333.125
Salarios y prestaciones de los empleados	$ 4.011.192
Pagos a gobiernos (**)	$ 680.137
Inversiones en la comunidad	$ 4.618
Valor económico retenido (VER)	$ 4.775.053

Cifras en dólares

(*) En este cálculo fueron considerados rubros asociados a honorarios + seguros + arrendamientos + servicios + diversos + mercadeo + mantenimiento + viajes y depreciación) adicionalmente el efecto NIIF, con lo cual no puede ser comparable con el año anterior.

(**) Se toma el valor total de los impuestos pagados durante el año de todas las compañías.

GESTIÓN DE PROVEEDORES

Nuestros proveedores son aliados fundamentales para el desarrollo eficiente de nuestras operaciones y trabajamos constantemente en la implementación de procesos de mejora a través de evaluaciones y mecanismos de relacionamiento que nos han permitido construir relaciones de confianza y de largo plazo con ellos. Contamos con una política de compras y procesos de selección y evaluación de proveedores, los clasificamos de acuerdo con su criticidad (alta, media y baja), todos conocen el Código de Conducta de Terpel y firman un consentimiento escrito sobre su estricto cumplimiento.

PROVEEDORES TOTALES

2018 226
2019 740

PROVEEDORES LOCALES

(Nacionales)

2018 200
2019 719

COMPRAS A PROVEEDORES

VALOR COMPRAS TOTALES:

US$ 453.175.796

VALOR COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES:

US$ 444.174.979

98%

DESGLOSE DE COMPRAS NACIONALES

	Valor de compras US$	% de Compra sobre el total de compras
Compras de suministros y servicios	**8.100.927**	1,82%
Compras en obras civiles	**7.816.244**	1,76%
Compras de combustible líquido y biocombustibles	**426.443.727**	96%
Compras de bases y aditivos	**51.518**	0,01%
Compras de transporte	**1.762.563**	0,40%
Total	**444.174.979**	100%

EQUIPO TERPEL

Para nosotros, el ser humano es el pilar de todas las decisiones de la compañía, por lo que nos definimos como una empresa volcada a servir personas y no vehículos, no solo trabajamos para ser la marca N°1 en el corazón de nuestros consumidores sino también para ser la marca N°1 en el corazón del Equipo Terpel, un equipo comprometido, con pasión por servir y movilizar a la región.

Nuestro equipo está conformado por 137 personas de las cuales el 67,1% son hombres y el 32.8% son mujeres. La participación de nuestros colaboradores por rangos de edad también es amplia pues conformamos equipos con diferentes competencias y niveles de experiencia, el 61% son menores de 40 años de edad. Por otro lado, la estabilidad laboral es un elemento característico de nuestra organización y el 99,2% de nuestros empleados tienen contrato indefinido o permanente.

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

La formación y el desarrollo de competencias es una prioridad para el fortalecimiento de nuestro equipo de trabajo, para lo cual contamos con ***Clase T***, nuestra plataforma de formación virtual desde la cual están disponibles todos los cursos de formación asignados a nuestros colaboradores.

Nuestra inversión en formación fue de US$ 7.980 durante 2019.

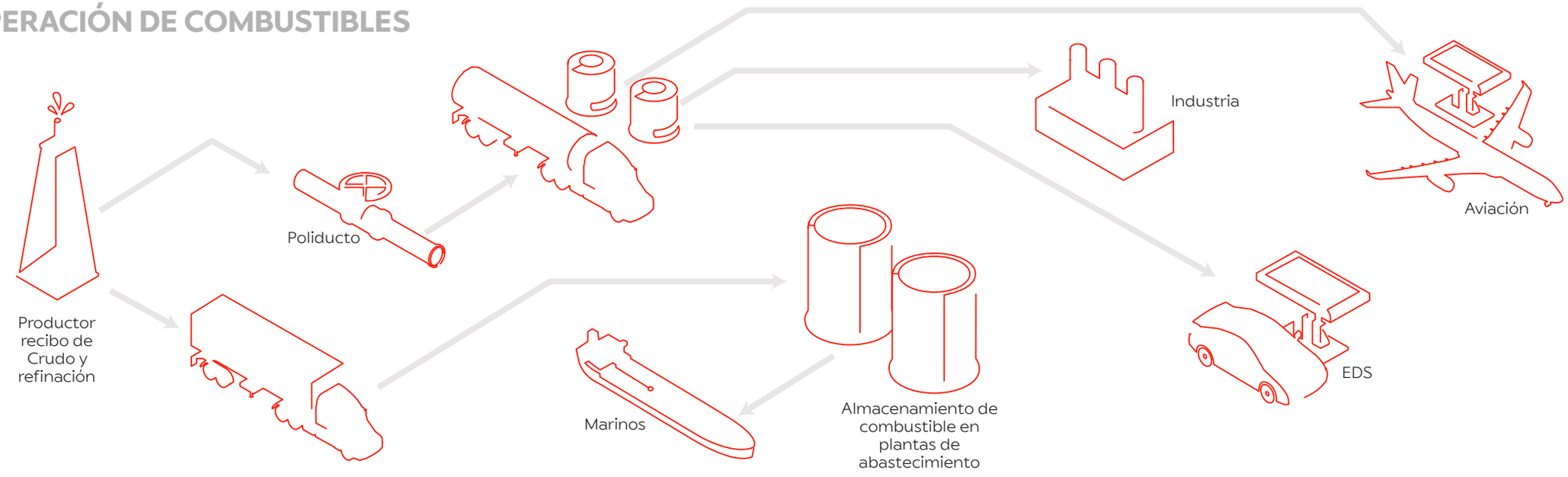
	♂	♀	♂ ♀
Horas de Formación	1.690,4	1.049,6	2.740
Empleados entrenados o capacitados	73	32	105
Promedio total de horas de formación por empleado	23,1	32,8	26,1

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En el 2019 nuestras iniciativas más relevantes fueron el desarrollo de capacitaciones relacionadas con los riesgos a los cuales están expuestos los empleados y las instalaciones de Ecuador, para ello se realizaron diferentes capacitaciones: a las EDS sobre riesgos asociados a los combustibles, a los contratistas de carrotanques sobre derrames de combustibles, al personal en la semana de la salud sobre nutrición y manejo defensivo. También seguimos fomentando el deporte como herramienta para el manejo de estrés y la integración.

Indicador	2018	2019
No. De accidentes con tiempo perdido	1	1
No. De días perdidos por accidentes laborales	2	7
No. De fatalidades	0	0
Tasa de accidentalidad	2,6	4,15
Tasa de siniestralidad	1,46	8,24
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0

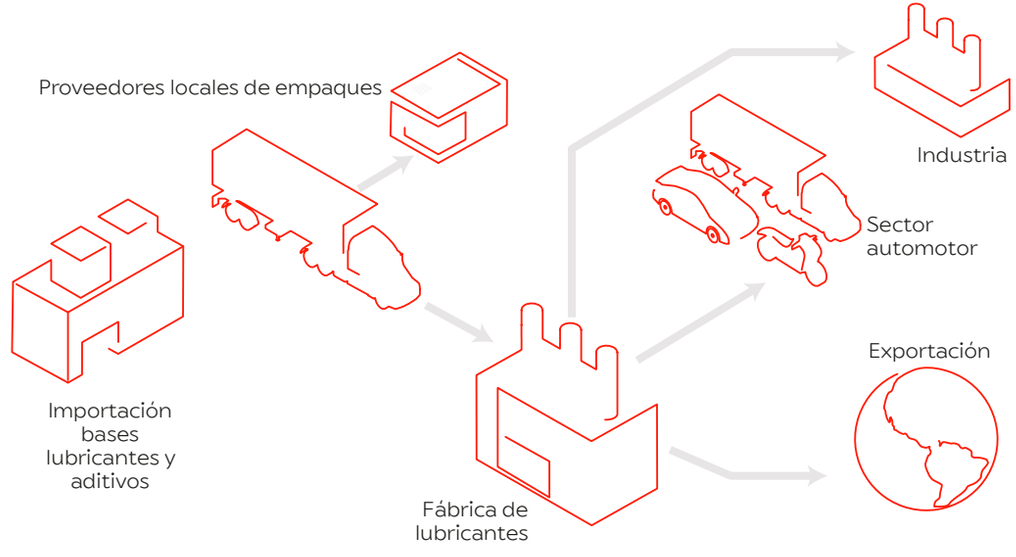
OPERACIÓN DE COMBUSTIBLES



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

En la Organización Terpel el Modelo de Negocio parte de tres operaciones (Combustibles, Gas Natural y Lubricantes), las cuales vinculan diferentes líneas, en Ecuador estamos presentes en la operación de Combustibles, en las líneas de Estaciones de Servicio (EDS), Combustibles para la Industria y Servicios Complementarios (Ubicados en las EDS) y estamos presentes también en la operación de Lubricantes.

OPERACIÓN DE LUBRICANTES



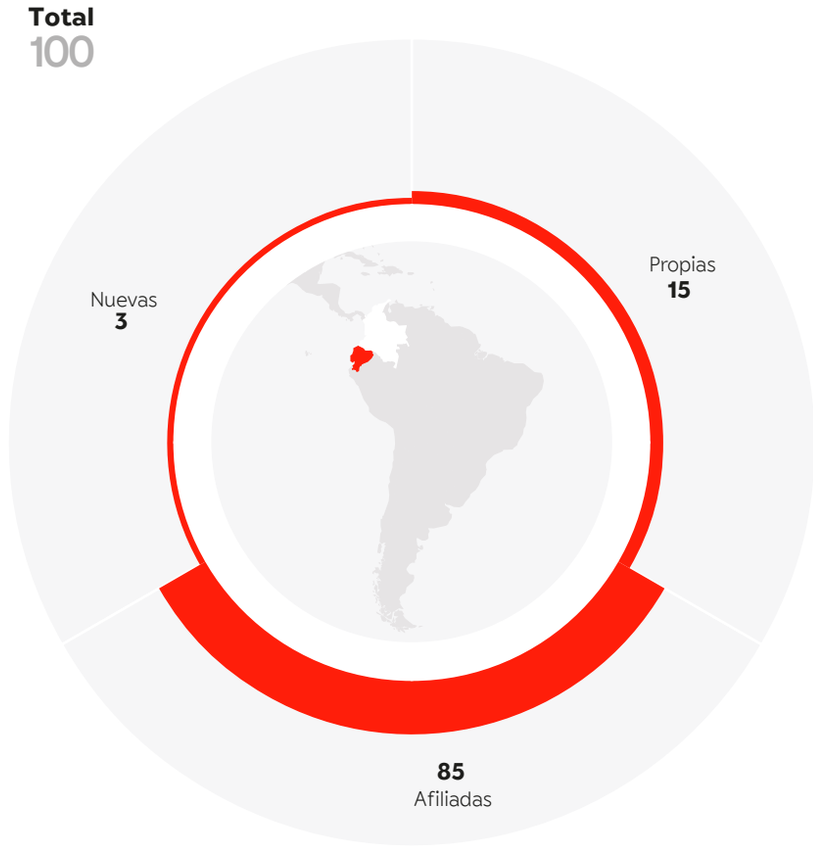
ESTACIONES DE SERVICIO - EDS EXPERIENCIAS MEMORABLES

Nuestras estaciones de servicio son el espacio por excelencia para brindar a nuestros clientes experiencias memorables, nos preocupamos por mantener estaciones con diseños únicos e innovadores que transforman la categoría.

NUESTROS ALIADOS, NUESTRA RED

Nuestro modelo de operación de las EDS maneja estaciones de servicio propias y estaciones afiliadas, las EDS propias las operamos directamente o a través de contratos de franquicia y nuestras EDS aliadas son operadas por empresarios con los que tenemos un propósito común: *"brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes"*, con ellos compartimos nuestros valores y nuestra manera de hacer las cosas, lo que nos lleva a consolidar día a día nuestra red de servicio.

ESTACIONES DE SERVICIO COMBUSTIBLE LÍQUIDO

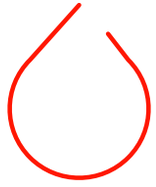


COMBUSTIBLE LÍQUIDO (CL)

INICIATIVAS QUE FORTALECEN NUESTRO DESEMPEÑO

- Avanzamos en la consolidación de la nueva imagen corporativa, aportando al mercado en modernidad y servicio, durante el año 2019 implementamos la imagen Retrofit y Standar Premium, en 17 EDS, 3 de ellas nuevas EDS en nuestra red.
- Se consolidó la compañía operadora "Adesgae" convirtiéndose en nuestro brazo ejecutor que aportó una herramienta clave para la estrategia de crecimiento de la red y cerramos el año 2019 operando 7 EDS y 3 Tiendas.
- Implementamos la promoción "Tanquea y Rueda con Terpel" a partir de noviembre del 2019 con un record en el número de estaciones de servicio participantes.
- Incrementamos en 86% la participación de nuestros Isleros en las capacitaciones, modificación del perfil de evaluación del comprador misterioso a fin de intensificar el control.
- Firmamos 20 contratos de renovación/afiliación que representan el 20% del volumen de la red.

Puntos de venta lubricantes



9.780

Volumen de Ventas
Millones de galones

2017	0,11
2018	2,5
2019	2,41

Crecimiento en ventas
Porecentaje

2017	-15
2018	225
2019	-3,7

LUBRICANTES TERPEL... LA UNIÓN DE DOS LÍDERES

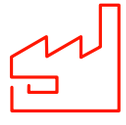
Ofrecemos a nuestros consumidores la línea más completa y balanceada de lubricantes a través de las marcas Mobil, lubricantes especializados para cada segmento (motores diésel, motores gasolina y motocicletas).

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Las personas son el centro de todas nuestras decisiones, por ello nos reinventamos ofreciendo experiencias memorables a través de servicios complementarios que han dinamizado las estaciones de servicio. Nuestras siete (7) tiendas de conveniencia, bajo un sello de sabor local, ofrecen una experiencia única a los clientes. Amplia gama de servicios (alimentos, servicio de baños, Wi-Fi, zonas de juego y descanso).

COMBUSTIBLES PARA LA INDUSTRIA... MOVEMOS LA INDUSTRIA Y APOYAMOS EL DESARROLLO DEL PAÍS

Nuestra prioridad es generar y mantener relaciones estrechas y duraderas con nuestros aliados estratégicos de la industria que se concentran en los sectores de minería, petróleo, transporte, construcción y agroindustria, ofreciéndoles opciones que van más allá del suministro de combustible.



Volumen de Ventas
Millones de galones

2017	24,00
2018	89,6
2019	95,00

Crecimiento en ventas
Porecentaje

2017	
2018	
2019	-5,7

Participación de Mercado
Porecentaje

2017	5,80
2018	23,00
2019	21,00

GESTIÓN AMBIENTAL

En Terpel, estamos comprometidos con el cuidado del ambiente, desarrollamos una operación que cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad, mediante una gestión de enfoque preventivo que busca mitigar los posibles impactos ambientales que se puedan generar. Nuestras acciones están enfocadas en prevenir riesgos, desarrollamos iniciativas para evitar derrames de combustible, gestionar adecuadamente los residuos, usar eficientemente los recursos naturales y disminuir la huella de carbono derivada de la operación.

Nuestra inversión ambiental durante 2019 fue de US$ 53.932,72.

VALORES EN TONELADAS

Método de eliminación	Peligrosos	No peligrosos
Reutilización	0,09	0,23
Reciclaje	0	0,05
Vertedero	4,09	0
Otro	5,06	0,66

CONSUMO DE ENERGÍA (EN GJ) DURANTE 2019 Y 2018

	2019	2018
Consumo de combustible de fuentes no renovables en (GJ)	965	647
Consumo de combustible de fuentes renovables en (GJ)	0	0
GJ comprados para electricidad, calefacción, refrigeración y vapor	192,68	367,67
Consumo energético total	1.157,68	1.014,35

CONSUMO DE AGUA (EN M3) DURANTE 2019 Y 2018

	2019	2018
Suministro municipal	0	954
Consumo total (en m3)	0	954

Programa de Gestión Integral de Residuos: Centrado en el manejo adecuado de los residuos peligrosos y no peligrosos que se generan en los centros de trabajo, garantizando una correcta separación en la fuente, un adecuado almacenamiento temporal, y una disposición correcta, a fin de no poner en riesgo la salud humana, no contaminar el medio ambiente y cumplir con la normatividad ambiental vigente.

Gestión de control de derrames, fugas de hidrocarburos y contingencias ambientales: Establece lineamientos para el control de los derrames o fugas de hidrocarburos que se puedan presentar en la operación de los centros de trabajo y en la operación de transporte de producto, evitando el impacto al medio ambiente y a las comunidades. Nuestra operación en Ecuador no presentó derrames durante 2018 ni durante 2019.

Programa de control de Recursos Naturales: Establece un programa de ahorro y uso eficiente del agua y la energía. Contempla entre otras cosas la medición del consumo para identificar oportunidades de mejora e implementar prácticas operacionales para optimizar su consumo.

En nuestros clientes industriales gestionamos la nominación de 214.673 toneladas de CO2 equivalentes a 21.307.990 galones de Bioacem, a través en Bonos de carbono para la mitigación de la huella en el ambiente.

GESTIÓN DE EMISIONES CO2 Y HUELLA DE CARBONO TERPEL

Nuestras emisiones atmosféricas de CO2 son medidas anualmente teniendo en cuenta el consumo de energía, consumo de combustible en el transporte privado propio, contratado, transporte público aéreo y energía de los procesos propios. Para la compensación y reducción de la huella de carbono, diseñamos e implementamos proyectos de siembra de árboles y uso de energías alternativas que se puedan aplicar en los centros de trabajo con la meta de compensar la huella directa en un 10% al año 2025.

EN TON CO2 EQ	EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)		EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)		EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)	
PAÍS/ AÑO	2019	2018	2019	2018	2019	2018
EcuadorPanamá	56,25	41,97	125,07	37,78	21,61	162,17

Alcance 1: emisiones provenientes de instalaciones que son propiedad de la Organización sobre las que se tiene control. Incluye (consumos de combustible de vehículos propiedad de Terpel, consumo de combustibles de RFL y plantas eléctricas registradas en la información de indicadores ambientales de plantas, aeropuertos).
Alcance 2: emisiones provenientes de la energía eléctrica comprada a la red nacional.
Alcance 3: emisiones provenientes de la cadena de valor (proveedores de servicio de transporte).

TOTAL HUELLA DE CARBONO t CO2e

2017
38,94

2018
241,92

2019
202,93

COMPROMISO CON NUESTROS VECINOS

Estamos comprometidos con el desarrollo económico, social y con el cuidado ambiental de las comunidades y los entornos donde operamos. Somos actores dinámicos en la sociedad y reconocemos que generamos impactos en las comunidades cercanas a la operación, por lo tanto, tenemos la voluntad, el compromiso y la decisión, de ser un buen vecino. Nuestra política de Buen Vecino es la base de nuestra estrategia de inversión social, su objetivo es brindar los parámetros y lineamientos que orienten el relacionamiento con las comunidades vecinas a las operaciones de la compañía.

Llevamos a cabo la segunda fase del Proyecto con la Aldea de Niños Cristo Rey, fase en la que se ejecutaron arreglos en las instalaciones, mejoras en las viviendas por daños provocados por las lluvias. Adicionalmente realizamos una donación a la Fundación Operación Sonrisa para la compra de insumos médicos requeridos para las cirugías de labio leporino realizadas a niños de escasos recursos.

Nuestra inversión social durante 2019 fue de US$ 4.618,05.