En Primax Colombia queremos agradecerles porque con su apoyo afianzamos nuestra llegada al país desde finales del 2018 y no paramos de extender nuestra ola naranja por todo el territorio colombiano. Gracias a nuestros colaboradores, proveedores, clientes, dealers, beneficiarios, contratistas y todos aquellos colombianos que en algún momento se detuvieron en la vía y tanquearon en nuestras estaciones de servicio. Sin el apoyo de todos, no lo hubiéramos logrado.

En este libro resumimos nuestro comienzo de operación en el país y les contamos nuestros resultados y objetivos cumplidos, los cuales nos han ratificado como la segunda red de estaciones de servicio más importante del país.

Yuri Proaño Ortiz
Country Manager Colombia

PRIMAX

INFORME DE GESTIÓN 2020

PRIMAX COLOMBIA S. A.

PRIMAX

PRIMAX

INFORME DE GESTIÓN 2020
PRIMAX COLOMBIA S. A.

Gobierno corporativo

Yuri Antonio Proaño Ortiz
Country Manager Colombia

Juan José Martínez Trillos
Vicepresidente de Combustibles

Gabriel Enrique Dueñas Montaño
Vicepresidente de Operaciones

Juan Manuel Camacho Páez
Vicepresidente administrativo

Jorge Luis Cáceres Müller
Vicepresidente financiero

Coordinación y creación del informe

Guillermo Yesid Cavallo Vergara
Gerente de Asuntos Corporativos y Gobierno

Andrés Felipe Ramos Rocha
Coordinador de Comunicaciones y Responsabilidad Social

Kelly Johanna Garay Moreno
Consultora de Comunidades y RSC

Soporte en desarrollo editorial

WEBER SHANDWICK

Concepto gráfico y de diseño

.Puntoaparte Editores

La presente publicación fue impresa por **Panamericana Formas e Impresos**, empresa que cuenta con los siguientes certificados de Calidad y Gestión Ambiental: PREAD (Programa de Excelencia Ambiental Distrital), ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión Ambiental) e ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad).

icontec ISO 14001 icontec ISO 9001

Para leer la versión digital de este informe puede dirigirse a nuestra página web **www.primaxcolombia.com.co** en nuestra sección **“Primax sostenible”.**

Ilustración: Inspiring / Shutterstock.com. **Fotografía:** Alejandro Tejada / Shutterstock.com - Alena Ozerova / Shutterstock.com - Atstock Productions / Shutterstock.com - ChiccoDodiFC / Shutterstock.com - cubephoto / Shutterstock.com - Dudarev Mikhail / Shutterstock.com - Fotorina / Shutterstock.com - Gukzilla / Shutterstock.com - hinterhof / Shutterstock.com - ifong / Shutterstock.com - Jantanee Runpranomkorn / Shutterstock.com - Juan Enrique del Barrio / Shutterstock.com - Just Life / Shutterstock.com - khunkorn / Shutterstock.com - Kwangmoozaa / Shutterstock.com - Maridav / Shutterstock.com - Mark Nazh / Shutterstock.com - marvent / Shutterstock.com - Mikbiz / Shutterstock.com - Monkey Business Images / Shutterstock.com - muratart / Shutterstock.com - noina / Shutterstock.com - oscar garces / Shutterstock.com - Pablo Rogat / Shutterstock.com - Pavle Bugarski / Shutterstock.com - PhuShutter / Shutterstock.com - Realstock / Shutterstock.com - Rodrigo Zorzi / Shutterstock.com - Romvy / Shutterstock.com - seyomedo / Shutterstock.com - sharptoyou / Shutterstock.com - SmartPhotoLab / Shutterstock.com - Syda Productions / Shutterstock.com - Truba7113 / Shutterstock.com - Vladimir Kramin / Shutterstock.com

INFORME DE GESTIÓN 2020
PRIMAX COLOMBIA S. A.

PRIMAX

Primax una compañía sostenible

icontec Sello de Sostenibilidad Evolución

icontec Carbono Neutro Certificado

Tabla de contenidos

1 Todo en familia
Carta del presidente, Yuri Proaño
Pág. 8

Carta de Francisco José Lloreda
Pág. 10

Carta de Fernando Romero
Pág. 12

2 **Historia del Grupo Romero**
Trayectoria y respaldo
Pág. 16

Historia de Primax en Latinoamérica
La ola naranja multilatina
Pág. 22

3 Gobierno corporativo
Pág. 26

Nuestra organización
Composición de la junta directiva y organigrama
Pág. 28

Misión, visión y valores
Pág. 30

Oferta de valor y visión de negocio
Pág. 32

4 **Panorama general**
Pág. 40

Resultados por áreas de la compañía
Pág. 42

Resultados financieros
Pág. 48

5 Nuestra estrategia
Estrategia de sostenibilidad
Pág. 52

Nuestros lineamientos
Pág. 54

Gestión Humana
Pág. 62

Nuestros colaboradores
Pág. 64

Nuestra apuesta por el medio ambiente: combustible B20
Pág. 68

6 **Plan de negocio frente a la pandemia de COVID-19**
Pág. 72

Medidas tomadas para proteger a los colaboradores
Pág. 74

Siempre más por los colombianos
Pág. 76

Testimonios
Pág. 78

7 Nuestros sellos y certificaciones
Pág. 82

Certificaciones de operaciones
Pág. 84

Rankings empresariales
Pág. 86

8 **Enfoque 2021**
Pág. 90

1

CAPÍTULO

Todo en familia
Carta del presidente, Yuri Proaño 8

Carta de Francisco José Lloreda 10

Carta de Fernando Romero 12



Todo en familia

Carta del presidente, Yuri Proaño

> *Siempre más* es más calidad, más cobertura, más innovación, más espíritu de servicio, más compromiso, más gratitud, más por todos los colombianos.

Después de pasar por uno de los años más difíciles de la humanidad por la pandemia de COVID-19, que causó una gran recesión económica, altas cifras de desempleo y cuarentena, muchas empresas cerraron el 2020 con optimismo, esperando que el 2021 sea un año mejor.

En Primax Colombia queremos acercarnos a ustedes para darles las gracias, porque con su apoyo seguimos afianzando nuestra llegada al país desde principios del 2019, y no paramos de extender nuestra ola naranja por todo el territorio colombiano. Gracias a nuestros colaboradores, proveedores, clientes, *dealers,* beneficiarios, contratistas y todos aquellos colombianos que en algún momento se detuvieron en la vía y tanquearon en nuestras estaciones de servicio. Sin el apoyo de todos, no lo hubiéramos logrado.

Nos complace presentarles este informe de gestión, con el que queremos abrir las puertas de nuestra compañía y mostrarles con transparencia los resultados corporativos que nos han llevado a ser la segunda red de estaciones de servicio más importantes del país.

Somos una compañía que tiene como lema dar *siempre más*, marcar la diferencia y ofrecerles un servicio de primera calidad a todos nuestros clientes. En todos los lugares donde operamos siempre llevamos los más altos niveles de ética e integridad, de manera segura, saludable y ambientalmente sostenible.

Desde que llegamos al país, empezamos con una red de 740 estaciones de servicio, y rápidamente comenzamos la reidentificación de las primeras EDS en las principales ciudades del país. Para el 2020, completamos 500 estaciones identificadas con la marca Primax, un hito para la compañía, pues han pasado aproximadamente 500 días desde que llegamos a Colombia, lo cual significa que prácticamente abrimos una estación por día.

Además, mantenemos nuestro firme compromiso de ayuda y dar *siempre más*, a través de iniciativas sociales que aporten a las comunidades más vulnerables del país cuando más lo necesitan. Realizamos alianzas o donaciones con el fin de entablar conversaciones que fortalezcan la relación entre las partes y se establezca un componente social perdurable en el tiempo.

En este libro les mostraremos en detalle nuestra historia, el modelo de negocio y la visión que nos orienta como empresa, los resultados de este año que pasó en materia de gobierno corporativo, gestión administrativa y sostenibilidad, las iniciativas que desarrollamos en el marco de la pandemia de COVID-19 y las metas que trazamos para un 2021 de éxito y nuevos logros.

Seguimos construyendo nuestra empresa a largo plazo, con un mirada puesta en todos aquellos que contribuyen y dan *siempre más* junto a nosotros. Su respaldo, el respaldo de todos los colombianos, es lo que nos motiva a seguir generando desarrollo, bienestar, calidad en nuestros productos y servicios, y a seguir innovando para ofrecer cada día una experiencia prémium para nuestros clientes.

Como orientador estratégico, el Grupo Romero y Primax Colombia se comprometen a seguir expandiendo la ola naranja por el territorio a través de una visión que nos orienta a ser líderes en Latinoamérica por la calidad de nuestros productos y la excelencia de nuestros servicios, enfocándonos en la creación de valor para todos.



Carta de Francisco José Lloreda

Presidente ejecutivo de la ACP

> Hoy estamos en un mundo muy distinto al que conocíamos antes de la declaratoria de la pandemia de COVID-19 en marzo de 2020. Las dificultades que enfrentamos, no solo en Colombia, sino a nivel mundial,

como consecuencia de la serie de eventos que se desencadenaron después de esa fecha, nos llevaron a reorganizar nuestros hábitos y estilo de vida; es decir, nuestro consumo como sociedad.

Por otra parte, el 2020 también se caracterizó por una caída sin precedentes en los precios internacionales del crudo, lo cual tuvo repercusiones considerables en la mayoría de los sectores económicos y productivos; el segmento de combustibles no fue la excepción. A su vez, en Colombia, el consumo de combustibles líquidos —luego de dos años consecutivos de crecimiento a tasas superiores al 3 %— disminuyó 20 % debido a las medidas de aislamiento social como estrategia para contener la propagación del virus. Además, es importante tener en cuenta que, durante la crisis, también se impactaron y revirtieron las tendencias en el comportamiento de los precios locales, el recaudo de impuestos, el gasto fiscal en subsidios y la inversión en las actividades de la cadena de distribución.

En la actualidad, en Colombia el 96 % de la energía consumida por el sector transporte corresponde a gasolina, diésel y jet y, aun cumpliendo metas ambiciosas de masificación de la movilidad eléctrica, la expectativa es una participación entre el 60 % y 80 % en el 2050. Para la próxima década, una vez recuperados los niveles de demanda de combustibles prepandemia, de 2022 a 2023, se espera que el consumo de gasolina y diésel del país continúe aumentando a una tasa promedio anual del 2 %, y que el del combustible de aviación jet aumente al 7 %.

Se vislumbra entonces un mercado de combustibles que recuperará su dinamismo y continuará en crecimiento; en el que tendencias como el mayor compromiso ambiental con la reducción de emisiones, la mejora de la calidad del aire y de los combustibles, la promoción del uso de energéticos más limpios, el impulso de las energías renovables y la electrificación de la movilidad, imponen ya, desde el corto plazo, retos importantes para todos los agentes de la cadena.

Ante los desafíos planteados para el sector de combustibles se destaca la gestión, el compromiso y los aportes de Primax para asegurar la sostenibilidad de sus operaciones e ir más allá del cumplimiento legal, lo que ha generado oportunidades significativas para el desarrollo del país y de sus regiones. Reconocemos y felicitamos la apuesta de esta compañía por Colombia, que desde su llegada demostró su confianza en el potencial del país y ha aportado a su progreso y desarrollo a través de la distribución confiable, segura y sostenible de combustibles de alta calidad, un servicio esencial para la vida diaria de las familias colombianas.

Gracias por ser parte del sector que mueve a Colombia.



Carta de Fernando Romero

Presidente del Directorio Corporación Primax

En nombre del Grupo Romero, conglomerado empresarial peruano que busca generar valor en los diversos sectores en que participa y, en este caso, dueño de Primax Colombia S. A., nos complace presentar el *Informe de gestión 2020 Primax Colombia S. A.*

El 2020 fue un año lleno de desafíos tanto para los sectores industriales como para las familias y los trabajadores. La salud se convirtió en prioridad y nos adaptamos a los nuevos retos que se presentaron en la pandemia. Este gran cambio nos llevó a mejorar y a acelerar en innovación, proceso que nos caracteriza desde hace 133 años como grupo. Nuestro esfuerzo por mejorar cada día se ve a lo largo de la historia, esto le ha permitido al Grupo Romero desarrollarse y salir adelante en los momentos más difíciles.

El Grupo Romero se ha expandido a diferentes países en Latinoamérica; en Colombia, específicamente, con la llegada de Primax en el 2018. Desde ese momento, la compañía se fortaleció en el país hasta llegar a consolidarse como una de las principales jugadoras del sector de combustibles en Colombia. Esta consolidación parte de una visión de negocio integral enfocada en aportar el sello diferencial de Primax —la marca que ofrece *siempre más* a los colombianos— y la experiencia que la Corporación Primax ha adquirido en Latinoamérica.

Precisamente, la visión de negocio multilatina de Primax es lo que le permite a la compañía ofrecer nuevas alternativas y herramientas para satisfacer las necesidades de los colombianos. Así mismo logra enmarcar sus acciones para garantizar que todos sus proyectos tengan un impacto medible y de proyección en el tiempo. Es un orgullo para nosotros acompañar la presentación de este informe de gestión, que ratifica la consolidación del negocio de Primax Colombia como la marca que da *siempre más* a los colombianos.

Quiero agradecer a todos nuestros colaboradores por el gran esfuerzo y compromiso demostrado en este año tan difícil, el 2020. Esperemos que durante el 2021 podamos prosperar juntos y estar más cerca de nuestros seres queridos.



2

CAPÍTULO

Historia del Grupo Romero
Trayectoria y respaldo 16

Historia de Primax en Latinoamérica
La ola naranja multilatina 22



Historia del Grupo Romero

Trayectoria y respaldo

Para comenzar, debemos contextualizar un poco. Primax Colombia es parte de uno de los grupos económicos más importantes de Latinoamérica, el Grupo Romero, un conglomerado que ha pasado de generación en generación y que actualmente tiene varias empresas en diferentes sectores de la economía.

El Grupo Romero es uno de los grupos económicos más importantes del Perú, y su labor se ha caracterizado por la promoción de la calidad y el desarrollo humano como pilares estratégicos de su cultura organizacional. Este conglomerado nació en 1888 como una iniciativa de Calixto Romero, y a lo largo de los años se ha caracterizado por ser una empresa familiar, que promueve un negocio que constantemente enfrenta nuevos retos y que se ha posicionado como un referente de desarrollo para la región.

Calixto Romero Hernández llegó a América Latina en los años ochenta, y en 1883 comenzó la producción artesanal de sombreros, negocio que en pocos años se internacionalizó hasta llegar a Estados Unidos y Asia. Como buen empresario, entendió que el mercado de sombreros, en algún momento, llegaría a su fin. Con esto en mente, decidió aprovechar su paso por Nueva York y adquirió una máquina para procesar el algodón para así modernizar y renovar la oferta de su empresa.

Con el paso del tiempo, el negocio pasó a manos de sus hijos Feliciano del Campo Romero y Dionisio Romero, que lograron convertirse en líderes de la producción algodonera con más de cuatro mil hectáreas en producción. En la década de los cincuenta, el Grupo Romero se expandió significativamente con la apertura de los Almacenes Romero y el apoyo a la conformación del Banco Continental.

En 1965, los nietos del señor Romero, Calixto, Manuel, Dionisio y su primo José Antonio Rubio Romero, tomaron el control de la compañía, y a pesar de los retos que afrontaba el país, el Grupo Romero se mantuvo activo en Perú, con inversiones en el sector industrial y con la conformación de la empresa Industria Textil Piura S. A. Adicionalmente, el Grupo incursionó en la inversión de palma aceitera.

En 1979, tomó el control del Banco de Crédito del Perú y se convirtió en una institución de vanguardia. En 1986, el grupo terrorista Sendero Luminoso atacó las instalaciones de producción de aceite del Grupo Romero. Frente a este ataque, la familia Romero se mantuvo al frente de la situación, brindó apoyo a sus empleados y mantuvo sus negocios en funcionamiento. Tiempo después, se convirtió en accionista mayoritario del Banco de Crédito de Perú.

Durante la década de 1990, el Grupo entró a hacer parte de Alicorp, la empresa de bienes de consumo más importante del Perú, con presencia en todos los países de América Latina. Esta fue una década muy importante, durante la que además se formó Tramarsa, empresa dedicada a las operaciones portuarias, que brinda soporte logístico para el manejo de carga y operaciones petroleras.

Actualmente, la cuarta generación de la familia Romero dirige las operaciones del Grupo y, desde 2001, Dioniso Romero Pauleti es la cabeza encargada de liderar su internacionalización, llevando la organización a toda la región, a través de sus empresas: Alicorp, Palmas, Fino, R Trading, Ransa, Tramarsa, Tisur, Salavarry Terminal Internacional, Primax, Caña Brava y Pesquera Centinela.

En la página siguiente , detallamos la línea del tiempo del Grupo Romero.

El Grupo Romero se ha caracterizado por ser una empresa familiar que promueve un negocio que constantemente enfrenta nuevos retos y que se ha posicionado como un referente de desarrollo para la región.



Primera generación

1888 **El sombrero** era un artículo indispensable para la vestimenta de la época. En 1888, Don Calixto Romero Hernández identificó esta oportunidad y con visión emprendió el negocio de exportación de sombreros de paja toquilla, desde Catacaos (Piura) hacia el mundo. Se instaló en el Perú con su socio Manuel Torres.

1893 **Don Calixto Romero Hernández** emprende nuevos negocios, la exportación de cueros de res y de chivo.

1897 **Se desarrolló** de forma intensiva el cultivo de algodón, cuya calidad es reconocida mundialmente por lo fértil de sus tierras y su buen clima.

1902 **Don Calixto Romero Hernández** adquiere acciones del Banco Italiano que, en 1942, pasa a llamarse Banco de Crédito del Perú.

1913 **Don Calixto Romero Hernández** adquiere el fundo San Jacinto.

1917 **Nuevos rumbos:** Don Calixto Romero Hernández se retira de los negocios y regresa a España. Feliciano del Campo Romero, Dionisio Romero Iturrospe y María Francisca Romero de Onrubia asumen la responsabilidad de los negocios (segunda generación).

Segunda generación

1927 **Comienza** la primera ola de compras de fundos agrícolas en Piura.

1928 **Se constituye** la sociedad C Romero y Cía. con el objetivo de instalar una fábrica de aceites, jabones, una refinería y una desmotadora de algodón.

1929 **Se constituye** la inmobiliaria S. A. (Lisa). Desde 1986, su nombre es Inversiones Centenario S. A. A.

1943 **Se constituye** El Pacífico, compañía de seguros. Desde 1992, se llama El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S. A.

1944 **Se constituye** en Bolivia la empresa Industrias de Aceite S. A.

1949 **Empieza** la segunda ola de compras de fundos agrícolas.

1950 **Se construye** Almacenes Romero. Desde 2004 se conoce como Plaza Sol.

1952 **Se construye** Universal Textil que, en 1999, pasa a llamarse Compañía Universal Textil S. A.

1959 **Se construye** Naviero Peruano S. A.

1964 **Se construye** Alma Perú S. A.

1965 **Dionisio Romero Seminario, José Antonio Onrubia Romero, Calixto Romero Seminario y Manuel Romero Seminario** asumen la dirección del Grupo Romero.

Tercera generación

1970 **El Grupo Romero** sufre expropiaciones de tierras. Con un entorno totalmente adverso para la actividad empresarial, decidió potenciar sus negocios en el comercio, la fabricación de aceites y en nuevas actividades utilizando los bonos de la reforma agraria para crear Industria Textil Piura.

1971 **Se adquiere** la Compañía Industrial Perú Pacífico. Desde 1995 se le conocerá como Consorcio de Alimentos Fabril Pacífico S. A. y desde 1997 como Alicorp. Se adquiere la Reprensa Algodonera y Almacén Nacional S. A. (Ransa), la Fábrica de Aceites Shapaja S. A., las Agencias Ransa S. A. y la Compañía Almacenera S. A.

1979 **Se constituye** Palmas del Espino S. A. El Grupo Romero toma el control del Banco de Crédito del Perú, convirtiéndolo en una institución de vanguardia.

1980 **Se constituye** Aero Transporte S. A. (ATSA).

1982 **Se constituye** la Fundación Romero Hernández.

1983 **José Antonio Onrubia** es víctima de secuestro por terroristas y permanece cautivo por más de seis meses.

1984 **Terroristas atacan** las instalaciones de Palmas del Espino y producen grandes daños.

1985 **Se construye** Orus S. A.

1987 **Se adquiere** Vidal y Vidal S. A., que desde 1992 se llama WITT S. A. Se venden las acciones del Banco de Crédito a los trabajadores.

1990 **Se construye** Trabajos Marítimos S. A. (Tramarsa).

1992 **Se construye** Industrias del Espino S. A

1993 **Se construye** Samtronics Perú S. A. Se constituye AFP Unión S. A.

1997 **Se construye** Romero Trading S. A., producto de la fusión de Peruana de Industrias y Servicios con Selva Industria S. A.

1998 **Se construye** Multimercados Zonales S. A. (Minka).

1999 **Se construyen** Terminal Internacional del Sur S. A. (Tisur), concesión del puerto de Matarani y MC Autos S. A.

2001 **Dionisio Romero Paoletti** asume la dirección del Grupo Romero







Cuarta generación

2005 ▼
Se constituye AFP Prima S. A. y se adquiere Sitel S. A., empresa de telecomunicaciones.

2006 ▼
Se adquiere el 30 % de las acciones de Ambev Perú. Se consolidan los proyectos de biogás y biodiésel. Se constituye Agrícola del Chira S. A.

2007 ▼
Se completa la adquisición de Digital Way S. A., empresa de telecomunicaciones proveedora de servicios de conectividad inalámbrica de banda ancha. Luego cambia su nombre a WIGO.

2008 ▼
Alicorp adquiere la empresa argentina The Value Brand Company (TVB) y la empresa colombiana Propersa. Multimercados Zonales inaugura el centro comercial Plaza del Sol Ica.

2009 ▼
Corporación Pesquera Giuliana compra las empresas Pesquera Lila y Pesquera Hamer.

2010 ▼
Alicorp adquiere la empresa argentina Sanford. Multimercados Zonales inaugura Plaza El Sol en Huacho. Se constituye el Centro de Servicios Compartidos (PRIOX), dedicado a brindar servicios de contabilidad, tesorería, administración de personal y sistemas, entre otros.

2011 ▼
Alicorp continúa su proceso de expansión en Argentina y adquiere las empresas Italo Manera y Pastas Especiales. Ransa inauguró un centro de distribución en Quito, Ecuador.

2012 ▼
Alicorp ingresa a Chile en el rubro de nutrición animal, con la adquisición de la empresa Salmofood. En Perú, adquirió las marcas de Ucisa S. A. (aceites y derivados grasos), Incalsa S. A., (salsas Alpesa) e Industrias Teal S. A. (golosinas Sayón). El Grupo Palmas amplía sus operaciones en Loreto, al inaugurar su tercera planta extractora de aceite de palma en la plantación de Shanusi.

2013 ▼
Ransa adquiere empresa de logística DEPSA en Perú y consolida su liderazgo. Llega el 125 Aniversario del Grupo Romero. La ceremonia de celebración se lleva a cabo en el Estadio Nacional.

2014 ▼
TISUR reporta un incremento importante de flujo de carga boliviana a través del puerto de Matarani, Arequipa. Ransa adquiere tres grúas hidráulicas y *software* especializado para transportes, para garantizar un servicio integral en el sector automotor. Además, compra camiones DAF para atender a clientes del sector minero y de hidrocarburos. BCP cumple 125 años, y es en la actualidad el banco líder del Perú.

2017 ▼
Corporación Grupo Romero se divide en Grupo Romero Investment Office (GRIO) y Excellia.

2018 ▼
Se adquieren todas las acciones de Pesquera Centinela. Alicorp adquiere las industrias de aceite Fino y SAO en Bolivia. Se inicia la construcción de Muelle F en Tisur (Arequipa) y el Terminal Internacional Salaverry (La Libertad).

2019 ▼
Reafirmando el compromiso de inversión en el Perú, Alicorp adquiere Intradevco. El *holding* de servicios financieros Credicorp adquiere una de las principales casas comisionistas de Colombia, Ultraserfinco.

2020 ▼
El Grupo Romero adquirió el 50 % de Al Candelaria, dueña del 22 % de Ocensa (Oleoducto Central S. A).









Historia de Primax en Latinoamérica

La ola naranja multilatina

Ahora, para continuar, queremos presentar la historia de una de las empresas más grandes y exitosas de la región, que desde el año 2000 ha marcado la historia de varios países y, por supuesto, del Grupo Romero.

Primax, miembro del Grupo Romero, es una empresa líder regional en la comercialización de combustibles líquidos derivados del petróleo como la gasolina, el diésel y los residuales, así como el gas licuado de petróleo y los lubricantes, productos que hemos llevado a Perú, Ecuador y Colombia.

Esta historia se remonta al año 2000, cuando el Grupo Romero vendió el primer galón de combustible. Luego, en 2004, el consorcio compró el negocio de combustibles de Shell en Perú, en alianza con ENAP (Chile). Bajo este contexto, nació la marca Primax en Perú, y desde ese momento la compañía comenzó a posicionarse como uno de los principales actores del sector en Latinoamérica.

Entre el 2006 y 2008, la corporación expandió su participación a Ecuador, con la adquisición del negocio de combustibles de Shell y Repsol en ese país, y la compra de un porcentaje importante de participación en el sector. Tal participación aumentó algunos años después, en el 2013, cuando el Grupo Romero compró las acciones que ENAP tenía dentro de Primax y, en este sentido, la compañía pasó a ser 100 % del Grupo.

En el 2018 se presentaron dos grandes hitos. El primero fue la compra de la empresa Pecsa en Perú por parte del Grupo Primax para, al mismo tiempo, adquirir el negocio de combustibles de ExxonMobil en Colombia. Con este último negocio se marcó el segundo hito, pues la compañía inició su presencia en el territorio colombiano con un 22 % de participación en el mercado de distribución de combustibles.

Hoy en día Primax cuenta con más de 5800 colaboradores en Latinoamérica. Es una de las principales empresas multilatinas en el sector con ventas por más de USD 5000 millones en tres países (Perú, Ecuador y Colombia). Además, cuenta con diferentes unidades de negocio: estaciones de servicio, tiendas de conveniencia, GLP y lubricantes.

En la parte inferior , detallamos la línea del tiempo de la corporación Primax en Latinoamérica.

2000 — **Grupo Romero** vende el primer galón de combustible.

2004 — **Grupo Romero y ENAP** (Chile) compran el negocio de combustibles de Shell en Perú.

2005 — **Lanzamiento** de PRIMAX en Perú.

2006 — **Compra** del negocio de combustibles de Shell en Ecuador.

2008 — **Compra** del negocio de combustibles de Repsol en Ecuador.

2011 — **Firma de la Marro** distribución de Shell Lubricantes en Perú.

2013 — **Compra** de las acciones de ENAP. Primax pasa a ser 100% del Grupo Romero.

2016 — **Nueva imagen** de Primax.

2018 — **Compra** de Pesca en Perú y del negocio de combustibles de ExxonMobil en Colombia.









3

CAPÍTULO

Gobierno corporativo 26

Nuestra organización
Composición de la junta directiva y organigrama 28

Misión, visión y valores 30

Oferta de valor y visión de negocio 32



Gobierno corporativo

Siempre más también significa más transparencia y compromiso con nuestras audiencias. Bajo este lema, hemos desarrollado políticas que orientan ese objetivo al interior de la compañía, al generar bienestar entre nuestros colaboradores y promover un ambiente laboral de excelencia.

Nuestra compañía nació con la clara orientación de satisfacer las necesidades de cada uno de los miles de clientes que recibimos día a día y, además, garantizar a todos los involucrados al interior de la organización accionistas, colaboradores, directivos, etc.— un gobierno corporativo que complemente las disposiciones legales y estatutarias de la sociedad. En Primax estamos comprometidos con la implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo para avanzar a una estructura de negocio sólida, además de políticas en materia de protección y prevalencia de los derechos humanos, y un código de ética que se constituye en una guía para la correcta toma de decisiones de cara a eventuales conflictos, orientándonos a actuar con integridad, profesionalismo y en concordancia con nuestros valores.

La estructura organizacional de la compañía prevé un esquema general para el planeamiento, dirección, coordinación y control de sus operaciones, que comprende mecanismos de comunicación, funciones organizacionales establecidas, responsabilidades, autoridades y restricciones. Estas políticas internas permiten que cada área ejerza la máxima responsabilidad y autoridad gerencial dentro de sus áreas de operación, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la compañía. Adicionalmente, se delegan responsabilidades para la obtención de resultados, en concordancia con nuestras líneas de negocio y servicio. El presidente de la compañía, junto con los vicepresidentes y gerentes, son el enlace entre cada línea de negocio y la junta directiva.

Más adelante, y en consecuencia con esto, encontrarán nuestras políticas, que están alineadas con el desarrollo sostenible de la organización y sus lineamientos corporativos. Estas nos permiten ser una compañía transparente frente a nuestras audiencias, pues dejamos en claro nuestra operación interna y el cumplimiento y garantía de los lineamientos que establecen las leyes colombianas. En el capítulo 5 de este informe se presentarán de forma específica nuestro *Código de buen gobierno corporativo*, el *Código de ética y la política de derechos humanos* que funcionan como la columna vertebral de nuestra gestión de negocio.

A continuación, presentaremos el organigrama de nuestra compañía, junto con los miembros que componen la junta directiva. Nuestros colaboradores y directivos son parte esencial del funcionamiento de Primax, y aquí agradecemos también su labor por dar *siempre más* por los colombianos.



Nuestra compañía nació con la clara orientación de satisfacer las necesidades de cada uno de los miles de clientes que recibimos día a día.



Nuestra organización

Composición de la junta directiva y organigrama



Presidente

Yuri Proaño

Director de Finanzas, Sistemas y Nuevos Negocios

Manuel Romero

VP Financiero

Jorge Luis Cáceres

VP Combustibles

Juan J. Martínez

VP Operaciones

Gabriel Dueñas

VP Administrativo

Juan M. Camacho

Junta Directiva

(7 miembros en total)

Presidente de la Junta Directiva	• Fernando Romero
5 Miembros patrimonial	• Fernando Romero • Luis Romero • Calixto Romero • Dionisio Romero • José Onrubia
2 Miembros independiente	• Tomás González • Manuel Fernando Maiguashca Olano

Misión, visión y valores



> Estamos firmemente convencidos de que el sector de los combustibles es dinámico y promisorio.

Por esto, bajo el liderazgo de Yuri Proaño, nuestro presidente y todos nuestros colaboradores, tenemos como misión principal proveer calidad y excelencia para facilitar la vida de todos, esto de la mano con nuestra promesa de valor orientada a dar *siempre más.*

Desde que llegamos al país hemos trabajado incansablemente por construir una historia de éxito, basada en el posicionamiento de nuestra compañía como un referente de la comercialización mayorista de combustible en el territorio colombiano. Este propósito proviene de nuestra visión de ser líderes en Latinoamérica por la calidad de nuestros productos y la excelencia de nuestros servicios, al ofrecer experiencias de primera calidad para nuestros clientes.

En este último año hemos observado cómo cada uno de los factores que soportan nuestra visión de largo plazo del sector se ha venido fortaleciendo. A pesar de un fuerte impacto derivado de la pausa de actividades durante la cuarentena, en Primax logramos salir adelante con todos nuestros proyectos, como la reidentificación y apertura de nuevas estaciones de servicio, buenos volúmenes de ventas, nuevas certificaciones de calidad y el desarrollo de proyectos de sostenibilidad.

Todo lo anterior nos permitió reafirmar nuestro compromiso con el país y reforzar los valores que orientan nuestra labor: transparencia, respeto, espíritu de servicio, trabajo en equipo, innovación, energía y pasión. Este capítulo mostrará nuestra hoja de ruta, aquellos objetivos que nos impulsan y guían nuestro trabajo, nuestra organización estructural y las políticas que nos rigen. *Siempre más* no es solo nuestro lema: es ese propósito insignia que enmarca la labor de todos nuestros colaboradores. Abrimos las puertas de nuestra compañía para que conozcan el funcionamiento de la segunda red de combustibles más importante del país.

> Tenemos como misión principal proveer calidad y excelencia para facilitar la vida de todos, esto de la mano con nuestra promesa de valor orientada a dar *siempre más.*



Oferta de valor y visión de negocio



> Seguimos construyendo nuestra empresa a largo plazo, con la mirada puesta en aquellos que contribuyen y dan *siempre más* junto a nosotros.

En este capítulo también presentaremos la oferta de valor y la visión que orienta nuestro negocio y que nos diferencia en el mercado colombiano.

Desde nuestra llegada a Colombia a finales del 2018, nos hemos enfocado en ofrecer a nuestros clientes un servicio diferenciado, amplia cobertura, con productos y servicios de alta calidad, para así generar un valor agregado. Nuestros métodos estructurados de innovación, mejora continua y gestión de talento nos han llevado a destacarnos como una empresa confiable en el país. Nuestra oferta de valor se basa en seis pilares estratégicos que tienen como eje central el consumidor, y será él la base de nuestras decisiones, siempre pensando en satisfacer sus necesidades. Nuestros seis pilares son los siguientes:

Marca Primax

Nuestro objetivo con este primer pilar es lograr posicionar en la mente de todos los colombianos a Primax, que sientan y reconozcan nuestros colores como propios. Es por esto que, hoy en día, y desde que llegamos al país, hemos realizado grandes promociones, concursos y campañas sociales, que nos han permitido no solo llevar alegría a los colombianos, sino también demostrarles por qué somos la marca que *siempre da más*. Actualmente, Primax cuenta con una cadena de 829 estaciones de servicio.

A continuación algunas de las acciones que hemos ejecutado para posicionarnos en el mercado:

A. Durante el Mundial de Fútbol Sub20 y la Copa América tuvimos un total de 530 apariciones en las vallas digitales que rodean las canchas de los partidos.

B. Para el segundo semestre del 2019, en el lanzamiento de "Primax, Siempre más", los colombianos fueron testigos de los comerciales, cuñas radiales y contenidos editoriales que tuvieron el objetivo de fortalecer el anuncio de nuestra llegada al país.

C. En la aplicación Waze tenemos más de 20 millones de impresiones de georreferenciación.

D. A través del sistema de anuncios de YouTube, hemos llegado a más 42 millones de personas en diferentes campañas.

E. En redes sociales contamos con las siguientes estadísticas:

- **29 000** seguidores en Facebook.
- **12 300** seguidores en Instagram.
- **10 170** seguidores en Twitter.
- **15 125** seguidores en LinkedIn.
- Más de **260 000** visitas en nuestra página web.

Combustible diferenciado

La calidad de nuestros combustibles ha sido comprobada en múltiples ocasiones. Éste es el caso de nuestro diésel prémium que ofrece el mayor rendimiento, la mejor calidad, la menor cantidad de emisiones y múltiples beneficios respecto a otros competidores. Por ejemplo, una prueba reciente que realizó la Universidad de Antioquia reveló que nuestro nuevo Max Pro-Diésel es el mejor del mercado colombiano. Incluso, en cuanto a emisiones, estamos 25 % por debajo que las que emite el diésel regular.

Pero esta apuesta no se queda aquí, en Primax seguimos trabajando para entregarle a nuestros clientes nuevos y mejores combustibles.

Programa de Combustible Confiable

Es un robusto programa exclusivo de las estaciones de servicio Primax, único en el mercado, y operado de forma autónoma e independiente por el ICONTEC con certificación ISO 9001. Este programa tiene como objetivo ejercer un estricto control de la calidad de combustible comercializado en todos los puntos de la cadena de valor para poder así asegurar que tanto la calidad como la cantidad que entrega nuestra compañía es exacta.

Servicio prémium

Nuestra prioridad, desde nuestra concepción como marca, ha sido ofrecer una experiencia diferenciada a nuestros clientes. Es por esto que contamos con "Héroes por el servicio" un programa de entrenamiento para los vendedores que atienden las estaciones identificadas con nuestra marca. En estos espacios reciben talleres presenciales o virtuales, módulos de aprendizaje, webinarios, etcétera y contamos con los siguientes resultados:

- **902** visitas *in situ*.
- **2 570** vendedores de servicio entrenados durante las visitas.
- **48** sesiones de cursos básicos durante 1 semestre.
- **96** estaciones de servicio entrenadas.

Programas de fidelidad

Tenemos alianza con el programa de lealtad más grande de Colombia: Puntos Colombia. En este, nuestros clientes pueden acumular y redimir sus puntos con las más de 80 empresas aliadas, y somos la única compañía en la categoría. Actualmente, y según datos de Puntos Colombia, Primax es el segundo aliado en redención y tercero en acumulación de puntos.

Cobertura Amplia

Actualmente la compañía cuenta con más de 500 estaciones reidentificadas bajo su marca. Se espera que al finalizar el año en curso la empresa cuente con más de 740 estaciones. En total la compañía tiene en su cadena alrededor de 830 estaciones bajo las marcas Primax, Esso y Mobil.



Promociones

También ofrecemos promociones para premiar a nuestros clientes fieles. Por ejemplo, en la primera promoción de Primax en Colombia, la compañía regaló dos vehículos Mercedes Benz GLA 200 Modelo 2020 cero kilómetros. En esta actividad participaron más de 120 mil personas. De igual forma, en 2020, Primax sorteó 10 vehículos Audi Q3 entre usuarios que tanquearon en las estaciones de servicio de la marca.

Además, teniendo en cuenta la pandemia, en el 2020 obtuvimos un reconocimiento de ICONTEC, que certifica que la red de estaciones de servicio de Primax cumple con los protocolos de bioseguridad establecidos por las autoridades sanitarias.

Flotas

El programa de flotas es un programa que ejecutamos a través de nuestro aliado Sodexo, que busca poner a disposición de todos los empresarios tecnología de avanzada para obtener, a través de nuestra red de estaciones, optimización en los consumos de combustible, mejores precios y control de toda la información para optimizar sus procesos de transporte y manejo de flotas.



Desde que llegamos a Colombia nuestro objetivo principal ha sido trabajar para dar *siempre más* a todos los colombianos: más calidad, más servicio y más alternativas, entre otros.

Todo esto enmarcado en la promoción de una cultura organizacional basada en valores institucionales que inspiren a nuestros colaboradores a trabajar con energía y pasión. En este sentido, el respeto, la transparencia, el trabajo en equipo, el espíritu de servicio y la innovación son los valores que identifican la cultura Primax, y que constituyen la columna vertebral que guía las acciones, estrategias y planes que desarrollamos en nuestra organización. Bajo estos valores, fundamentamos el sello diferencial de nuestra oferta de valor que se traduce en dar *siempre más*.

En todo esto, nuestros colaboradores juegan un rol fundamental, pues son los encargados de dar vida a la cultura Primax y, además, gracias a su trabajo y empeño diario, nuestra compañía hoy se posiciona como una de las empresas líderes del sector de combustibles. Estamos seguros de que contar con una fuerza laboral comprometida y apasionada es la clave para continuar consolidando las bases de la familia Primax en Colombia.

En Primax Colombia tenemos el firme compromiso de desarrollar estrategias integrales que promuevan el desarrollo económico, social y ambiental del país. Esto bajo una visión sostenible que involucre a todas las audiencias asociadas a la operación de la compañía: desde las comunidades aledañas a nuestra operación hasta las organizaciones públicas y privadas que hacen parte de nuestro sector, y con quienes trabajamos de la mano para construir estas estrategias integrales.



A raíz de la coyuntura de la pandemia transformamos nuestro negocio e implementamos en todas las estaciones de servicio los protocolos de bioseguridad, desarrollamos iniciativas sociales para ayudar a los más afectados y reforzamos nuestro compromiso por seguir ampliando la presencia de Primax en las diferentes regiones del país. Aquí, la innovación, uno de los principales pilares de nuestra compañía, ha sido fundamental para la generación de nuevas ideas, caminos y proyectos. Sin duda, la pasión por innovar la llevamos en nuestro ADN, y gracias a esto continuaremos generando ideas que aportan valor agregado al sector de combustibles.

Los buenos resultados del 2020 responden a una estrategia de negocio enfocada en adaptarse al nuevo contexto que vive el país en medio de la pandemia y en seguir ofreciéndoles a nuestros clientes un servicio óptimo y de la mejor calidad.

En Primax Colombia tenemos el firme compromiso de desarrollar estrategias integrales que promuevan el desarrollo económico, social y ambiental del país.

4

CAPÍTULO

Panorama general	40
Resultados por áreas de la compañía	42
Resultados financieros	48



Panorama general

En este capítulo y en las siguientes páginas presentaremos algunos de los hitos más importantes para nuestra compañía durante el año 2020 frente a la pandemia de COVID-19.

Algunos de estos incluyen un alto porcentaje de ventas, la firma de contratos nuevos, un nuevo modelo de flotas, entre otros. Consideramos que estos logros fueron alcanzados siguiendo los principios y valores de la compañía y que, así mismo, demuestran la proyección y alcance de Primax Colombia.

Desde nuestra llegada al país, a finales del 2018, nos hemos consolidado como una de las empresas de combustibles líder en el sector. Para ese año, contábamos con una red de 740 estaciones de servicio (EDS). Luego, en 2019, comenzamos la reidentificación de las primeras estaciones de nuestra gran cadena en las principales ciudades del país y cerramos ese año con 209 estaciones distinguidas bajo la marca Primax. En el 2020, logramos 291 estaciones adicionales reidentificadas y llegamos así a un total de 500.

Con la llegada del COVID-19 al país, el mercado de los combustibles sufrió un duro impacto derivado de la pausa de actividades de algunos sectores de la economía durante la cuarentena. Sin embargo, en Primax logramos salir adelante con nuestros proyectos y, en el presupuesto de noviembre, las ventas de la compañía llegaron a más del 85 %, una cifra optimista en comparación con el 55 % que se registró en mayo de ese año.

De igual forma, durante el 2020 contra todo pronóstico logramos conseguir decenas de contratos nuevos, lo cual nos llevó a cerrar el año con 830 estaciones firmadas y nos permitió seguir expandiendo la ola naranja de Primax en todo el territorio colombiano. Incluso en las principales ciudades del país en las que tenemos presencia, como Medellín, Barranquilla, Bogotá y Cali, más del 50 % de nuestras estaciones ya están reidentificadas con la marca Primax. Esto se suma a nuestras diez terminales estratégicamente ubicadas, en las que se almacena y distribuye el 42 % del combustible que se comercializa en el país.

Este compromiso con nuestro equipo de trabajo también incluye el tema de innovación, uno de los principales pilares de la compañía que da vida a nuevas ideas, caminos y proyectos. Por esto, durante el 2020 migramos nuestro modelo de flotas, el cual nos da la opción de ser más ágiles y oportunos con nuestros clientes y nos permitirá aumentar nuestra participación de mercado en este segmento. Actualmente contamos con 582 estaciones de servicio en el programa y estamos realizando una migración a un nuevo modelo, con el que hemos logrado capturar volúmenes interesantes de clientes muy importantes.

En Primax tenemos una posición activa frente a las temáticas que conciernen a nuestro sector. En este sentido, durante el año pasado establecimos nuestra posición sobre los temas que involucran el desarrollo de nuestra operación en el país. De igual forma, participamos activamente en la colocación de bonos y logramos colocar bonos corporativos en el mercado de valores por 250 mil millones de pesos, lo que implica calificaciones de riesgo AA+ y F1+. Esto nos llevó a aumentar el reconocimiento de la compañía en el mercado de capitales, así obtuvimos mejores tasas de interés y plazos de financiación.

Este panorama de participación que presentamos aquí tuvo como guía nuestros principios y valores, y representa nuestra proyección sobre el presente y futuro del sector de los combustibles en Colombia. Con esto en perspectiva, no solo queremos entender el contexto que rodea la operación de nuestra compañía, sino que buscamos aportar con nuestra experticia como una de las principales compañías en el país.

En Primax Colombia seguiremos ampliando nuestra ola naranja en todo el país con el propósito de llegar a más estaciones, negocios y logros en el 2021. Así mismo, avanzaremos con el fin de continuar consolidando nuestro negocio y de aportar más a los colombianos. Por ello, trabajamos en varios logros específicos dentro de nuestras áreas.



Resultados por áreas de la compañía

En nuestra compañía tenemos el firme compromiso de desarrollar estrategias transversales que unan todas las áreas al interior nuestro y que demuestren el compromiso de nuestros colaboradores por dar *siempre más.*

Estas estrategias nos permiten ofrecer un servicio prémium desde cualquier área de la empresa. A continuación, presentamos los principales resultados conseguidos por área durante el 2020:



Combustibles *retail*

1. En comparación con el presupuesto del 57 % logrado en mayo, en noviembre se recuperaron las ventas de combustible, las cuales llegaron al **87 %.**
2. De las **830 estaciones** de servicio con las que terminamos el año, 774 cerraron activas.
3. Se concretaron **55 nuevos negocios.**
4. **291 estaciones** de servicio fueron reidentificadas bajo nuestra marca Primax.
5. Reaseguramos el **97 % de nuestras estaciones** durante el año 2020.

Combustibles industria

1. Llegamos a **ventas del 87 %** contra el plan inicial del 2020 en un contexto marcado por la pandemia.
2. Cerramos negocios con **16 cuentas nuevas.**
3. Consolidamos ventas de aviación por **5 MG acumulados.**
4. **102 cuentas activas** con 957 puntos de despacho.

Mercadeo

1. Se realizó una campaña social en el marco del programa "Comparto mi energía", liderado por el Ministerio de Minas y Energía. Para esta se realizó un plan de medios con más de 400 cuñas radiales, más de 300 menciones en medios de comunicación (TV, prensa, digitales, entre otros) y una estrategia digital que nos permitió un alcance de **6 000 000 de usuarios.**
2. Estuvimos **presentes** en los partidos para eliminatorias del mundial a través de la aparición de nuestra marca en las vallas digitales de las canchas.
3. Continuamos consolidando nuestra **comunidad en redes sociales,** llegamos a:
   - **29 mil** seguidores en Facebook.
   - **12.3 mil** seguidores en Instagram.
   - **10.1 mil** seguidores en Twitter.
   - **15.1 mil** seguidores en LinkedIn.
   - **260 mil** visitas a nuestra página web.
4. Dentro de nuestro programa "Héroes por el servicio" realizamos más de **1400 capacitaciones** *in situ,* desarrollamos más de **2800 mediciones** y logramos entrenar a más de **4500 vendedores** de servicio, lo cual mejora en un **87 %** la experiencia del cliente.
5. Para nuestro programa de fidelidad, Puntos Colombia, realizamos nueve campañas para motivar a nuestros clientes a acumular y redimir sus puntos, desarrollamos dos alianzas nuevas y tuvimos más de **450 estaciones de servicio activas.** Así logramos ocupar, dentro de los aliados que conforman este programa, el segundo puesto en redención y el tercero en acumulación.

Operación directa

1. Nuestra compañía hermana Coesco cumplió un año de haber entrado en operación con el firme propósito de desarrollar la operación directa de **Primax en Colombia.**
2. Terminamos el año 2020 con **16 estaciones de servicio** bajo el modelo de operación directa.
3. Se instalaron las primeras bahías de lubricación Shell y se entregaron **264 exhibidores.**
4. Inscripción masiva de estaciones de servicio al programa de fidelidad de Shell.

Lubricantes

1. Se llegó al **64 % de la proyección anual** por volumen de lubricantes (Shell y Maxter) con el impacto del COVID-19.
2. Se instalaron las primeras bahías de lubricación Shell y se entregaron **264 exhibidores.**
3. **332 estaciones de servicio** Primax están identificadas con pastillas Shell en Totem.
4. Inscripción masiva de estaciones de servicio al programa de fidelidad de Shell.

Operaciones

1. En cuanto a ingeniería y mantenimiento, logramos **373 272 horas de trabajo** en las que no hubo incidentes, 0 enfermedades laborales, 69 proyectos ejecutados y 33 proyectos cerrados y capitalizados.
2. Después de la caída de volúmenes por el impacto de la pandemia, se logró una recuperación gradual del *throughput* del **87 %.**
3. Se renovaron las **certificaciones del laboratorio** de combustibles con cero no conformidades (ISO140001, ISO 450001, Norsok S-006).
4. En lo correspondiente a seguridad, salud y medio ambiente, se mantienen los altos **estándares de bioseguridad** en nuestras operaciones para proteger del COVID-19 a nuestros trabajadores en las terminales.

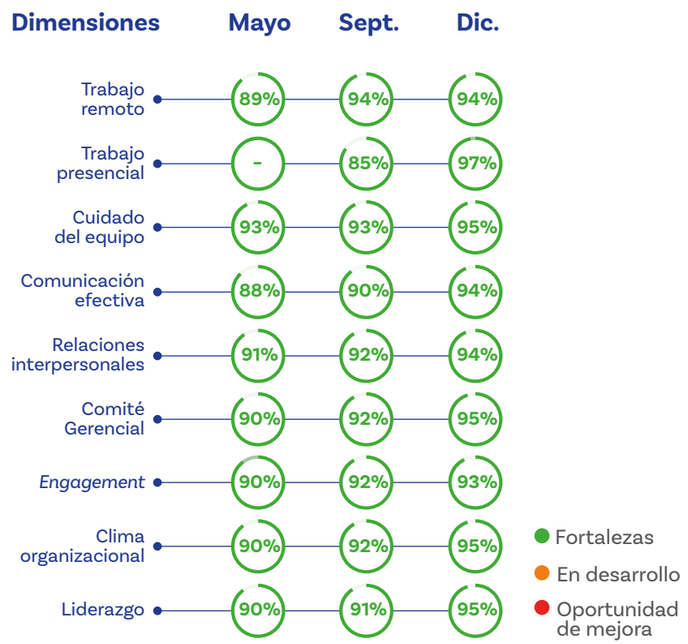


Administrativo

Gestión Humana

Se realizaron tres encuestas pulso en el año 2020 para conocer y entender cómo estaba el clima bajo la coyuntura actual de pandemia. Las tres mediciones muestran una mejora importante en cada una de las etapas:

- Entre los resultados, encontramos que nuestro clima organizacional mejoró de forma ascendente conforme avanzó el año. En diciembre, el 95 % de los encuestados afirmó que sentía un clima organizacional favorable, mientras que en mayo solo el 90 % opinó esto.
- En aspectos como el trabajo remoto logramos evidenciar que, gracias al esfuerzo continuo por mantener la estabilidad de nuestros empleados, en diciembre el 94 % de los trabajadores se sentía cómodo con la nueva modalidad. Este es un gran resultado si se tiene en cuenta que, en mayo, cuando la situación era aún más complicada, solo el 84 % se sentía cómodo con el trabajo de esta manera.
- La comunicación efectiva, que es imprescindible en momentos como el de ahora, en los que el equipo está desarrollando las tareas a distancia, también se convirtió en una de nuestras fortalezas. En mayo contábamos con el 84 % de favorabilidad, mientras que en diciembre logramos alcanzar el 94 %.
- Se realizaron diferentes actividades de bienestar bajo cuatro pilares: psicológico, familiar, autogestión y recreación e integración. Así fomentamos y aportamos a la consolidación de ambientes de trabajo seguros.
- Lanzamiento e implementación del Sistema de Gestión del Desempeño (GEDES).
- Fortalecimiento de la cultura Primax a través del envío de "vitaminas" mensuales cuyo contenido reforzaba los valores corporativos.
- Lanzamiento de cafés virtuales con la presidencia para hablar del desarrollo interior y el crecimiento.



Compensación y Nómina

Para proteger la integridad de las personas, facilitar algunos de nuestros procesos en la coyuntura de aislamiento y reducir nuestros costos, migramos los siguientes procesos de la gestión física a la electrónica:

1. Previo al aislamiento obligatorio

- Volantes de Pág.o / Certificados de ingresos y retenciones

2. Posterior al aislamiento obligatorio

- Certificados laborales / Cartas para retiro de cesantías
- Procesos de Pág.os a terceros: los Pág.os de libranzas, aportes voluntarios a pensiones y AFC han dejado de realizarse de manera presencial con cheque físico. Ahora se hace uso de los Pág.os por canales electrónicos de entidades financieras y las planillas PILA.

3. Instalaciones y seguridad

- Cumplimiento, aplicación y control de todas las medidas de bioseguridad por COVID-19 en las oficinas centrales. También se mantuvo el control y aforo en la instalación, lo cual generó un ambiente seguro y apropiado para los usuarios que asistieron con la intención de adelantar sus diferentes tareas y trabajos.

4. Legal

- Asesoría legal y apoyo permanente a *retail* e ingeniería para lograr el objetivo del año de las 300 estaciones de servicio marca Primax, a operación directa para lograr la firma de las estaciones en el año 2020, y a lubricantes para soportar el proyecto de Shell canal estaciones de servicio con más de 200 estaciones que venden lubricantes de la marca.

5. Asuntos corporativos y gobierno

- Planeación y ejecución de seis programas de inversión social ejecutados en el 2020.
- Obtención de tres sellos que nos certifican como una compañía comprometida con la sostenibilidad y el medio ambiente.
- Se realizó, certificó y compensó la medición de huella de carbono de la compañía con el fin de prevenir y mitigar impactos ambientales, así como de generar una cultura medioambiental por parte de los colaboradores.
- Establecimos nuestra posición y las narrativas o mensajes que se difunden frente a temáticas de interés para nuestras audiencias.
- Estuvimos en trece reuniones de relacionamiento con nueve entidades públicas y privadas con el único propósito de trasmitir nuestro mensaje de cooperación y trabajo en equipo para sacar adelante a la industria.

Sistemas

1. Se logró un **95 % de atención** a los casos presentados en los servicios de sistemas al interior de la compañía.
2. El servicio SAP extremo a extremo y los servicios de redes de servidores productivos (O365 y PxS) lograron, respectivamente, un **97 % y 99 % de efectividad.**
3. Para lograr ahorros, se realizaron negociaciones con proveedores por un total de **US $521 K al año.**
4. También se realizaron implementaciones de diferentes proyectos con el objetivo de apoyar al negocio en sus iniciativas de mejora continua y transformación, con una inversión de capital de **US $488 K:**

- Factura electrónica *software* propio.
- Xmart-doc herramienta de gestión documental.
- Salesforce, aplicativos para monitoreo de ventas y volúmenes de inventario.
- Primax Solutions, herramienta para interacción con clientes.

Finanzas

1. Políticas y procesos

Se revisaron, crearon, y actualizaron las políticas de aprobaciones por medio de una nueva **matriz de responsabilidades a nivel compañía** y del *Código de ética*, la *Política de conflicto de intereses*, la *Política de gestión integral de riesgos*, entre otras que son parte de nuestro buen gobierno corporativo.

Con esto se logró:

- La migración exitosa de los procesos externalizados de contabilidad (Perú) y de finanzas a Primax Colombia con una eficiencia de 0.50 MM USD anuales.
- Los principales proyectos de automatización que ayudaron a la gestión del negocio y planeación fueron Power BI, Jedox, Kairos, OnBase y Sale Force.
- La actualización y divulgación de matrices de aprobación y responsabilidades.
- Se inició el plan del proyecto de implementación de la gestión integral de riegos.

2. Bonos de carbono

La compañía realizó inversiones en proyectos de bonos de carbono de distintos promotores y logró eficiencias hasta por **5.0 MM USD.**

3. Emisión de bonos

Se generó la emisión de bonos de forma exitosa por de **250 MM** en series a 5 y 10 años. Las tasas de interés obtenidas en dicha emisión fueron:

- **Serie a 5 años:** 106,805 bonos, -IPC+2.08 %.
- **Serie a 10 años:** 520,210 bonos, -UVR+3.11 %.

Estos son solo los principales proyectos y resultados alcanzados por cada una de las áreas en Primax. En todo esto, nuestros colaboradores juegan un rol fundamental, pues son ellos los encargados de dar vida a las estrategias desde los valores que guían nuestra operación diaria: energía, pasión, transparencia, respeto, trabajo en equipo, espíritu de servicio e innovación.



Resultados financieros

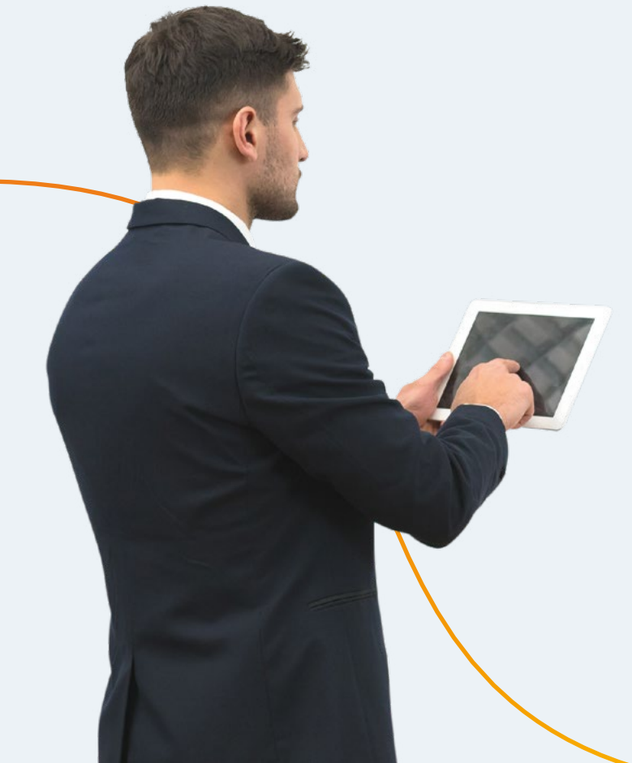
Al cierre de diciembre de 2020, el estado de situación financiera presenta los siguientes cambios:

Los activos de la compañía son equivalentes a $1,36 billones e incrementaron un 23,6 % –$259 mil millones– respecto al año anterior. Esto, principalmente, por el incremento en propiedad planta y de equipo a raíz de mayores inversiones en Capex y, en efectivo, por la emisión de bonos ordinarios.

Los pasivos representan $849 mil millones, los cuales son el 63 % del total de los activos, y tuvieron un incremento del 38 % –$234 mil millones– ocasionado, principalmente, por la emisión de bonos ordinarios en el mercado de capitales colombianos por $250 mil millones en diciembre de 2020.

El patrimonio total tuvo un incremento del 5,26 % –$25 mil millones– por las utilidades del ejercicio.

Respecto a los ingresos, estos presentan una caída de $1,3 billones debido a la disminución en ventas por efectos del COVID-19. Lo que generó un impacto directo en las utilidades brutas del ejercicio y causó una disminución neta de $98 mil millones. Puede consultar el detalle del estado de situación financiera y del estado de resultados en nuestra página web dentro de la sección “Relación con inversionistas”.





Patrimonio

Balance General

Patrimonio + Pasivos = Activos



Pasivos

Activos

5

CAPÍTULO

Nuestra estrategia
Estrategia de sostenibilidad 52

Nuestros lineamientos 54

Gestión Humana 62

Nuestros colaboradores 64

Nuestra apuesta por el medio ambiente: combustible B20 68



Nuestra estrategia

Estrategia de sostenibilidad

> Para dar inicio al quinto capítulo, queremos reafirmar nuestro compromiso con el país y mostrar otra faceta que hace parte de lo que hemos llamado el *siempre más*.

Queremos hablar de sostenibilidad y, para ello, comenzaremos por decir que en Primax Colombia trabajamos bajo una estrategia que va más allá de las meras acciones de donación o voluntariado que realizamos en nuestras audiencias de interés. En este sentido, entendemos la sostenibilidad como una estrategia trasversal a todos nuestros objetivos, enfocada en generar un valor real, a la cual podemos aportar nuestro capital económico y de trabajo mediante proyectos asociados a nuestro negocio, que representan evolución y desarrollo para la sociedad en general.

Es decir, nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en trabajar por construir y aportar nuestro capital económico y de trabajo al desarrollo de proyectos, programas o políticas que impacten positivamente a todas nuestras audiencias; que se estructuren y desarrollen en el presente, pero que sean sostenibles en el futuro; que protejan sus derechos; y que generen valor en, por lo menos, una de las siguientes dimensiones: económica, ambiental o social.

Estamos convencidos de que hoy, más que nunca, estas dimensiones se han articulado en las empresas, han cruzado la barrera que los divide y nos han impulsado a verlas desde un punto de vista integral. Sabemos que los colombianos somos capaces de todo, que gracias a nuestra gran capacidad humana y a la filosofía de dar *siempre más* de nuestra empresa, podremos aportar a la construcción de una mejor sociedad, en la que el equilibrio y el respeto por todo lo que nos rodea sean lo más importante.

Esto es posible gracias a nuestro modelo de sostenibilidad basado en tres pilares (gobierno corporativo, responsabilidad social y ambiental, y valor compartido) en los que, a través del desarrollo social de nuestros grupos de interés, la preservación de los ecosistemas y el cuidado del medio ambiente, contribuimos al desarrollo sostenible de nuestro país. Estos son los ejes fundamentales que están presentes en todas las iniciativas promovidas por nuestra compañía. Nuestro principal objetivo es crear proyectos medibles y sostenibles en el tiempo, que se traduzcan en progreso en el corto, mediano y largo plazo.

Contamos con elementos que evidencian este compromiso y que se alinean con nuestro objetivo de impulsar el desarrollo integral de todos nuestros grupos de interés:

- Código de ética
- Política de sostenibilidad
- Política de derechos humanos
- Inversión social y ambiental
- Sellos y certificaciones

Estos elementos los encontrarán desarrollados en este capítulo. Queremos dar certeza de nuestro trabajo y, a su vez, ser ejemplo en temas de sostenibilidad para otras empresas en el país. Todo esto, con el fin de cumplir a cabalidad con las prácticas responsables de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Agenda 2030 de Naciones Unidas y el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno nacional, los cuales constituyen una hoja de ruta para la construcción de un país basado en proyectos sostenibles adaptados a las necesidades del mismo.

Sin embargo, nuestra estrategia no solo está enfocada en públicos externos, también somos una compañía comprometida con la seguridad de nuestros colaboradores. En este capítulo también presentaremos los datos principales de nuestro clima organizacional para evidenciar nuestro compromiso con los temas de equidad de género e igualdad de oportunidades.

> Gracias a nuestra gran capacidad humana y a la filosofía de dar *siempre más* de nuestra empresa, podremos aportar a la construcción de una mejor sociedad.



Nuestros lineamientos



Código de buen gobierno corporativo

Con el objetivo de implementar mejores prácticas relacionadas con el gobierno corporativo y de mantener la transparencia dentro los procesos, hemos establecido el *Código de buen gobierno corporativo*.

De esta manera, juntos podremos trabajar a diario en la construcción de una estructura corporativa mucho más sólida e integral. El gobierno corporativo es el conjunto de valores, principios, políticas y procedimientos que regula la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la compañía. Al implementarlo, cada persona podrá llevar su labor de manera correcta y en concordancia con nuestro identidad Primax. Así, actuará siempre a favor de nuestra compañía, de cada uno de nuestros colaboradores, clientes, asociados y de la población en general.

La arquitectura de control es parte fundamental del gobierno corporativo para garantizar su correcto funcionamiento. Esta abarca todo lo relacionado con el sistema de control —es decir, el ambiente de vigilancia, la gestión de riesgos, las actividades de control, la comunicación y el monitoreo— con el fin de proveer una seguridad razonable para lograr los objetivos de nuestra compañía. Esto nos garantizará que, dentro del sistema de control interno, contaremos con los medios necesarios para proteger nuestros recursos contra pérdidas por ineficiencia o fraude. Así mismo, promoveremos el orden y la efectividad en la ejecución de las actividades, así como la exactitud y la confiabilidad de la información requerida para dirigirla y controlarla.





Código de ética

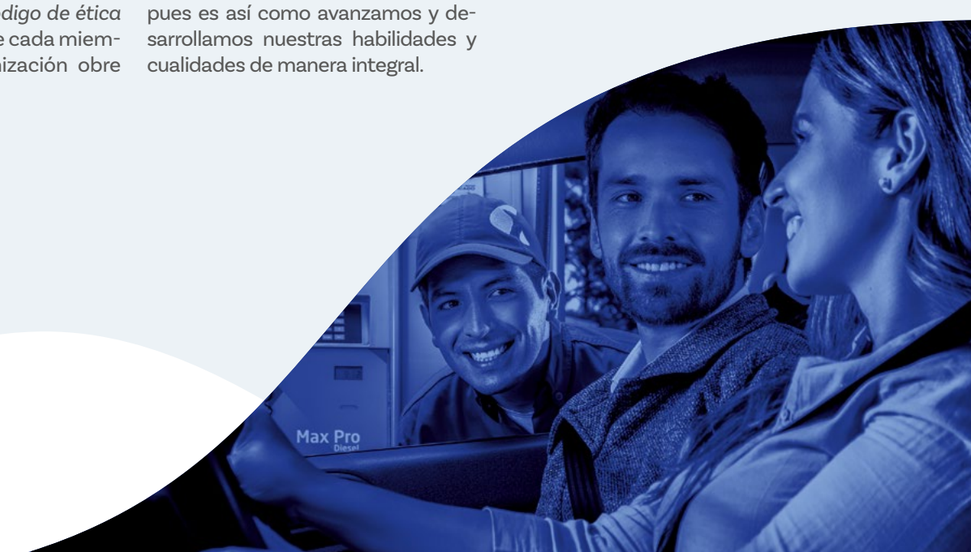
Para nosotros es fundamental tener una guía de valores que nos ayude a actuar de manera correcta y nos permita estar alineados con nuestro propósito.

Por esta razón, como compañía hemos establecido el *Código de ética* con la intención de que cada miembro de nuestra organización obre de manera transparente en todo momento y esté en capacidad de tomar decisiones acertadas que no pongan en peligro su integridad o el bienestar del equipo.

Nuestro objetivo principal, además de trabajar a diario en pro de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y personas que estén involucradas con nuestro quehacer, es ser una guía para todos en Primax. Con integridad, profesionalismo y en concordancia con nuestros valores, dentro y fuera de Primax Colombia, cada uno de los que hace parte de este equipo representa lo que somos y se convierte en nuestro mejor y más importante embajador. Teniendo en cuenta esto, los integrantes de la empresa conocen y aplican tanto el *Código de ética* como nuestras políticas internas en todo momento. Además de firmar de manera consciente un compromiso de honor al ingresar a nuestro equipo.

También es imprescindible que quien presente dudas o tenga alguna denuncia, se contacte directamente a la Línea de Ética para poder tratar cualquier caso de manera adecuada y rápida. Esto último, nos recuerda que todos estamos en el deber de colaborar con las investigaciones y auditorías cuando sean solicitadas, pues es así como avanzamos y desarrollamos nuestras habilidades y cualidades de manera integral.

El gobierno corporativo es el conjunto de valores, principios, políticas y procedimientos que regula la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la compañía.



Dentro de la compañía actuamos de manera responsable, respetamos los derechos humanos y tenemos un firme compromiso con su cumplimiento. Así mismo, promovemos la igualdad de oportunidades basada en una evaluación justa y objetiva, y en función del nivel de contribución y el logro de objetivos. No otorgamos beneficios a personas por razones de amistad o no relacionadas a los logros o las contribuciones. Somos recompensados a través del esfuerzo, la resiliencia y la creatividad, y así forjamos la reputación y el respeto en el seno de la organización.

En la compañía somos tratados y tratamos a todos por igual. Valoramos y respetamos a las personas de distintos orígenes, capacidades y opiniones. No discriminamos ni permitimos que discriminen a otros por diferencias de edad, origen, raza, género, orientación sexual, religión, cultura, capacidades físicas u opiniones. Nuestra comunicación y forma de actuar siempre refleja el respeto por la diversidad de quienes conformamos la compañía.

Además, sabemos que un buen ambiente laboral es necesario para el desarrollo libre de nuestro trabajo, por lo que día a día nos esforzamos por relacionarnos en un espacio de confianza, respeto y cooperación. También evitamos y reportamos comportamientos que generen un ambiente hostil, humillante u ofensivo. No toleramos actos nocivos o agresivos, de hostigamiento sexual o de cualquier tipo y rechazamos la explotación laboral, las labores forzadas y el trabajo infantil.



Con el objetivo de llevar a cabo nuestra labor de una manera impecable, reconocemos que el abuso del consumo de alcohol, drogas u otras sustancias por parte de los empleados puede afectar sus habilidades y su desempeño. También puede generar efectos adversos serios sobre la seguridad, la eficiencia y la productividad tanto de los empleados como de la compañía en general. Por este motivo, damos cumplimiento a lo establecido en la *Política de uso de alcohol y drogas* para proveer espacios de trabajo sanos, saludables, seguros y productivos para todos.

De igual manera, tenemos claro que actuar bajo nuestro *Código de ética* implica mantener la confidencialidad de la información que manejamos dentro de la empresa; es decir, ninguna información de la compañía puede ser reproducida sin autorización o retransmitida a terceras personas. Sabemos lo importante que es esto, por lo que salvaguardamos la información o material protegido por los derechos de propiedad y protegemos el capital intelectual de la compañía. Gestionamos la información de la compañía y de terceros de acuerdo con lo indicado en la *Política de seguridad de la información* y en la *Política de tratamiento de la información.*

Así mismo, en Primax sabemos que cuidar los objetos con los que trabajamos nos ayudará a cumplir nuestras tareas diarias sin ningún problema, por lo que custodiamos, de manera responsable, los activos que se encuentran bajo nuestro control. Por ello, no está permitido que participemos, influyamos o permitamos situaciones o acciones que se vinculen con el robo, el mal uso, el préstamo, el desecho o la venta de activos en forma no autorizada.

Por último, cumplimos con las leyes y las regulaciones aplicables en donde desarrollamos nuestras actividades. De igual forma, cumplimos con las políticas, los procedimientos, los protocolos y las normas internas de la compañía. El desconocimiento de éstas no constituye una excusa para su incumplimiento. Así, de la misma manera, exigimos a los terceros que actúen en nombre de la compañía o tengan algún tipo de relación con la empresa a cumplir y respetar las leyes, protocolos y normativas.

En Primax Colombia respetamos la libre competencia y cumplimos con todas las leyes antimonopolio y de libre comercio. No participamos en ningún tipo de actividad que infrinja las leyes, como acordar con nuestros competidores, y terceros en general, la fijación de precios, descuentos o condiciones de venta; dividir mercados; coordinar actividades en licitaciones; o boicotear a clientes o proveedores. Por esto, no aceptamos participar en ninguna clase de reunión, física o virtual, ni mantenemos comunicaciones con terceros referidas a estos temas.

Un buen ambiente laboral es necesario para el desarrollo libre de nuestro trabajo, por lo que día a día nos esforzamos por relacionarnos en un espacio de confianza, respeto y cooperación.



Política de derechos humanos

Uno de los objetivos principales desde que llegamos a Colombia ha sido dar *siempre más* a nuestros accionistas, colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, aliados y todos los colombianos.

Por ello, para nosotros es fundamental trabajar a diario en pro de su bienestar, articular nuevas estrategias y proyectos que permitan el correcto desarrollo de cada una de las audiencias relacionadas y proteger los derechos de cada individuo con el que interactuamos. En este sentido, el respeto, la transparencia, el trabajo en equipo, el espíritu de servicio y la innovación son los valores que identifican nuestra cultura y que constituyen la columna vertebral que guía nuestras acciones. Bajo estos valores establecemos el sello diferencial de nuestra oferta de valor que se traduce en dar *siempre más.*

Construimos nuestra *Política de derechos humanos* basándonos en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos;* los lineamentos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relacionados con los principios y derechos fundamentales en el trabajo; el llamamiento del Pacto Global de las Naciones Unidas sobre derechos humanos y principios laborales y rectores sobre empresas; los Derechos Humanos de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas; y la legislación colombiana. De esta forma, buscamos disminuir los actos que atenten contra cualquier persona que esté dentro y fuera de nuestra organización y, a la vez, garantizar un excelente clima laboral.

Teniendo en cuenta esto, Primax Colombia se ha comprometido con el cumplimiento de los siguientes principios:

- Rechazar y contribuir con la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o esclavitud laboral.
- Rechazar y contribuir con la eliminación de trabajo infantil.
- Alentar a un ambiente de trabajo libre de acoso laboral, sexual, racial o de cualquier otra índole.
- No tolerar ninguna forma de acoso laboral.
- Administrar programas y prácticas de su personal de forma no discriminatoria en todos los aspectos de las relaciones de empleo —incluidos el reclutamiento, la contratación, la asignación de tareas, la promoción, la transferencia, la desvinculación, la administración de sueldos, los salarios y la selección para la capacitación— que promuevan una cultura inclusiva, diversa y equitativa.
- Promover el cuidado de la salud y la seguridad de los empleados, otras personas involucradas en sus operaciones y demás grupos de interés, que favorezca el bienestar de nuestros colaboradores y que promueva nuestro compromiso con estos aspectos en las comunidades donde operamos. Los lineamientos en dicha materia se encuentran formalizados en la *Política de seguridad, salud y medio ambiente.*
- Evaluar nuestras actividades para evitar cualquier riesgo de afectación a los derechos humanos.
- Registrar e investigar de manera oportuna las quejas relacionadas con la posible vulneración de derechos humanos.
- Difundir periódicamente la posición corporativa sobre el respeto a los derechos humanos.
- Respetar el derecho a la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva.

El respeto, la transparencia, el trabajo en equipo, el espíritu de servicio y la innovación son los valores que identifican nuestra cultura y que constituyen la columna vertebral que guía nuestras acciones.

Primax Colombia S. A. solicita el estricto cumplimiento por parte de sus grupos de interés de estos lineamientos sobre el respeto y la protección de los derechos humanos.





Política de salud, seguridad y medio ambiente

Para nosotros es de gran relevancia llevar a cabo nuestras operaciones, y el negocio en general, de una manera sostenible en la que ni las comunidades ni el medio ambiente se vean afectados.

Por esta razón tenemos una *Política de salud, seguridad y medio ambiente*. Esta política nos ayuda a actuar en concordancia con los lineamientos que planteamos como organización y, a la vez, evitar las malas prácticas que ponen en riesgo la salud de quienes nos rodean y de nuestro ecosistema.

Teniendo en cuenta esto, como compañía nos hemos comprometido a:

- Establecer e implementar sistemas de gestión operacional.
- Proveer capacitaciones y conducir las operaciones con el fin de salvaguardar la seguridad de nuestros empleados y grupos de interés.
- Responder rápida y efectivamente a las emergencias que puedan llegar a resultar, con la cooperación de las autoridades competentes y las organizaciones industriales.
- Cumplir todas las leyes y reglamentaciones vigentes y aplicar estándares responsables cuando no existen otras normativas. Así mismo, cumplir los requisitos de otra índole que suscriba la organización.
- Apoyar investigaciones para ampliar los conocimientos acerca de los efectos sobre la seguridad de las operaciones. Aplicar con prontitud los hallazgos significativos y, cuando resulte apropiado, compartir la información con los empleados.
- Enfatizar la responsabilidad de todos los empleados, contratistas y otros que trabajen a nombre de la compañía sobre el desempeño seguro en el trabajo, y alentar a mantener un comportamiento seguro fuera de este.
- Efectuar revisiones y evaluaciones apropiadas de sus operaciones y sistemas de gestión aplicables para medir la evolución y asegurar tanto el cumplimiento de esta política como un proceso de mejora continua.

Dados estos parámetros, somos conscientes de que, para que se dé un desarrollo exitoso que no afecte a los demás, nuestra política deberá:

- Cumplir todas las leyes y reglamentaciones ambientales vigentes.
- Alentar a la preocupación y el respeto por el medio ambiente en nuestra compañía. Enfatizar sobre las responsabilidades de cada uno de los empleados en el desempeño de las operaciones y sobre la importancia de la gestión del riesgo y cuidado del medio ambiente a través de capacitaciones y programas.
- Comunicar a los distintos públicos de interés nuestras políticas y estándares de manejo ambiental y los temas relacionados con el medio ambiente.
- Compartir nuestra experiencia con los demás para colaborar con los adelantos obtenidos en el funcionamiento de la industria.

La *Política de salud, seguridad y medio ambiente* nos ayuda a actuar en concordancia con los lineamientos que planteamos como organización.





Gestión Humana

Como compañía sabemos que entre nuestras prioridades está garantizar el bienestar de nuestros colaboradores y crear proyectos y estrategias que permitan que todos alcancemos nuestras metas.

Por ello, la gestión del talento humano es fundamental. En Primax trabajamos a diario para mejorar nuestro ambiente laboral, crear mayores oportunidades y desarrollar iniciativas que nos permitan estrechar cada vez más los vínculos con nuestros colaboradores.

En tiempos de pandemia, el ambiente laboral puede verse afectado por la crítica situación por la que atraviesa el país. A raíz de esto, durante el 2020 realizamos tres mediciones que nos permitieron conocer cómo se sentían nuestros 329 trabajadores en aspectos como el trabajo remoto, el clima organizacional, el liderazgo y la comunicación efectiva.

Nuestro equipo de trabajo en Primax se divide de la siguiente forma:

118 mujeres

35 años
Promedio de edad de mujeres

211 hombres

44 años
Promedio de edad de hombres

La equidad de género al interior de nuestra compañía es un propósito que nos hemos planteado desde que iniciamos operaciones en el país. Esta meta la llevamos a cabo a través de una estrategia basada en la igualdad, la equidad y el mérito, que busca romper los paradigmas que están arraigados en nuestra sociedad; especialmente en nuestro sector que se caracteriza por la participación masculina.

A través de la evaluación de habilidades, estudios y aptitudes, brindamos oportunidades de crecimiento al interior de Primax y, a su vez, capacitamos a nuestro talento humano para asegurarnos de contar con los mejores profesionales. Tenemos el objetivo de aplicar medidas de conciliación equitativas que inviten a nuestros trabajadores a reconocer el trabajo de todos por igual. Estamos convencidos de que impulsar este tipo de políticas contribuye a lograr mejores resultados en el negocio. A continuación, presentamos el panorama general de nuestros colaboradores, la cantidad de trabajadores por área y la división por edad y género:



Cantidad de colaboradores por tipo de nómina

Tipo de nómina	F	M	Total
DM&C	106	115	221
Ejecutivos	0	6	6
NDM&C	3	82	85
Estudiantes en práctica	9	8	17
Total	118	211	329

Cantidad de colaboradores por tipo de nómina

Edad	F	M	Total
Edad entre los 10 a 20	4	2	6
Edad entre los 21 a 30	40	31	71
Edad entre los 31 a 40	42	39	81
Edad entre los 41 a 50	26	67	93
Edad entre los 51 a 60	6	68	74
Edad entre los 61 a 70	0	4	4
Total	118	211	329

La medición juega un rol fundamental en nuestra empresa, pues es de esta manera que hemos conocido a profundidad el sentir de nuestro personal.

Especialmente, en tiempos de pandemia en los que el ambiente laboral se ve afectado por el contexto y por la pérdida de seres queridos.

No cabe duda de que los resultados obtenidos nos demuestran que nuestros esfuerzos valen la pena, pero también que hay que mantener la constancia y buscar la excelencia. De esta manera, seguiremos haciendo de Primax un lugar idóneo para trabajar.

Nuestros colaboradores



Bianca Gigliola Salemi Pérez

Gerente de Desarrollo y Relaciones laborales

¿Por qué es importante que las empresas aporten a la sostenibilidad del país?

Las generaciones que están ingresando al mundo laboral tienen un fuerte sentido de compromiso con la sostenibilidad general del mundo (ambiental, económica, social), cuestionan las maneras tradicionales y se preocupan por el futuro. Todas coinciden con un fuerte sentido de propósito: qué contribuyo, qué estoy haciendo, para qué lo estoy haciendo, qué me está aportando... La empresa debe reconocer estas preguntas y ser una facilitadora, un medio para responder a ellas. Las estadísticas muestran que las empresas comprometidas alrededor de temas de sostenibilidad (ambientales, sociales y de gobierno) crecen a un mayor ritmo que las que menos compromiso tienen.

¿Considera usted que es importante que Primax aporte a las comunidades y a la población del área de influencia de las terminales? ¿Por qué?

Por supuesto que sí. Los colaboradores no sólo buscan su realización profesional y personal —que en parte está dada por el cargo, salario y, en general, por su puesto de trabajo¬— también buscan una conexión real y un propósito, aquello que los hace levantarse para ir a trabajar. Ser una empresa que genera bienestar en sus áreas de influencia crea una conexión emocional con el empleado, que potencializa su propósito y sentido de pertenencia.

¿Por qué considera usted que las compañías deben desarrollar acciones en pro de la protección del medio ambiente?

El cambio climático es un reto global y la evidencia científica así lo demuestra. No ser actores del cambio y no buscar en ello una oportunidad sería una falta de acción que las generaciones futuras "cobrarán" a través de la falta de demanda hacia un producto *commodity*. En adición, hoy es el cliente el que decide qué quiere comprar y, por ende, la experiencia y la necesidad debe acomodarse a ese nuevo gusto e interés, el cual ha migrado hacia lo ambiental.

¿Por qué cree que es tan importante que las compañías trabajen temas relacionados con la transparencia, los derechos humanos y el gobierno corporativo en general?

En la era de la información —y, a la vez, desinformación por realidades como las *fake news* o los comentarios inexactos— no hablar o trabajar sobre los temas enmarcados bajo el gobierno corporativo, como lo son la transparencia y los derechos humanos, destruye la confianza y seguridad de los clientes, accionistas, etcétera. Hablar y tener una estrategia y unas definiciones claras, comunicadas y conocidas por los empleados y terceros, construye estabilidad y fomenta la confianza de todos los que interactúan en y con la empresa. Esto también genera estabilidad económica y, por ende, sostenibilidad.



Edith Martínez Enciso

Gerente de Ventas Detal

¿Por qué es importante que las empresas aporten a la sostenibilidad del país?

Las empresas son actores fundamentales dentro del país y, en este sentido, sus acciones y operaciones deben estar encaminadas a contribuir al mantenimiento de los recursos naturales, a promover el crecimiento económico de los territorios donde operan y a fortalecer la cohesión en las comunidades que las rodean. De esta manera, las empresas logran contribuir en los aspectos medio ambientales, económicos y sociales que redundan en el desarrollo y progreso del país.

¿Considera usted que es importante que Primax aporte a las comunidades y a la población del área de influencia de las terminales? ¿Por qué?

Aportar a las comunidades es un valor intrínseco para Primax. No solo porque proveemos productos de excelente calidad, somos socialmente responsables y contribuimos con los marcos normativos que nos rigen, sino porque para nosotros las relaciones con nuestras comunidades y el fomento de la cohesión cultural es un aspecto primordial en la construcción de confianza mutua. Aportar al desarrollo del país y ser un buen vecino corporativo es dar *siempre más.*

¿Por qué considera usted que las compañías deben desarrollar acciones en pro de la protección del medio ambiente?

Las compañías, como miembros relevantes de la sociedad, debemos ser conscientes de que el medio ambiente no es una fuente inagotable de recursos. Por esta razón, debemos unirnos para fomentar acciones encaminadas a la protección ambiental, pero sobre todo al conocimiento de los retos que supone el cuidado de los recursos.

¿Por qué cree que es tan importante que las compañías trabajen



Germán Carrero

Gerente de Tesorería

temas relacionados con la transparencia, los derechos humanos y el gobierno corporativo en general?

La adopción de principios de transparencia, de derechos humanos y de gobierno corporativo se traduce dentro de las organizaciones en mejores prácticas con sus grupos de interés, mayor eficiencia y desempeño óptimo frente a la sostenibilidad, el mercado, y la reputación organizacional. Pero además de esto, contribuye a fortalecer las relaciones de confianza con nuestros clientes y a fortalecer la percepción ciudadana.

¿Por qué es importante que las empresas aporten a la sostenibilidad del país?

Porque la sostenibilidad es uno de los pilares que permitirá acceder a oportunidades de crecimiento y el compromiso de las empresas en este frente nos acerca a los grupos de interés para mantener una relación de largo plazo.

¿Considera usted que es importante que Primax aporte a las comunidades y a la población del área de influencia de las terminales? ¿Por qué?

Sí, Primax es un miembro activo de las comunidades en las que tiene presencia y, por lo tanto, trabaja conjuntamente para el logro de los objetivos comunes. Esto permitirá un ambiente adecuado para que el entorno apoye e impulse el progreso de la empresa.

¿Por qué considera usted que las compañías deben desarrollar acciones en pro de la protección del medio ambiente?

Porque es una interacción que resulta beneficiosa para las partes y es un factor de diferenciación en el mercado. A medida que pasa el tiempo, los grupos de interés se preocupan más por el impacto generado por las empresas en el medio ambiente y buscan un equilibrio entre la sostenibilidad del medio ambiente y el desarrollo económico.

¿Por qué cree que es tan importante que las compañías trabajen temas relacionados con la transparencia, los derechos humanos y el gobierno corporativo en general?

Porque dos de los factores clave en cualquier tipo de relación son la confianza y la buena comunicación. Esto solo se genera cuando se trabaja con transparencia y de forma recíproca en el bienestar de las partes.



Mauricio Mendoza Duitama

Gerente de Seguridad, Salud y Medio Ambiente

¿Por qué es importante que las empresas aporten a la sostenibilidad del país?

El esfuerzo conjunto de las empresas para lograr que sus operaciones sean sostenibles le permitiría al país seguir avanzando en el balance social, económico y ambiental en línea con los objetivos mundiales de desarrollo sostenible, así se generaría una mejor calidad de vida para los colombianos. Así mismo, la sinergia entre las diferentes empresas a través de los gremios facilitará la generación de buenas prácticas a ser implementadas de forma generalizada en la pequeña, mediana y gran empresa.

¿Considera usted que es importante que Primax aporte a las comunidades y a la población del área de influencia de las terminales? ¿Por qué?

Lo considero importante y estratégico para el posicionamiento de la compañía en el país. El aporte de Primax a las comunidades donde tengamos operación es un medio fundamental para establecer un relacionamiento amigable con los actores sociales. Esto permitirá a Primax construir capital social con el desarrollo de las comunidades como parte de nuestra responsabilidad social empresarial.

¿Por qué considera usted que las compañías deben desarrollar acciones en pro de la protección del medio ambiente?

El presente y futuro de la humanidad depende de las acciones efectivas que todos, en especial las compañías, puedan implementar para la protección del medio ambiente. Es evidente que el impacto al medioambiente por las diferentes actividades económicas desarrolladas a nivel mundial afecta la disponibilidad de recursos naturales. Acciones enfocadas a la toma de conciencia ambiental, la reducción de emisiones de gases efecto invernadero y el ahorro en el consumo de energía y agua son vitales para revertir la tendencia de detrimento del medio ambiente.

¿Por qué cree que es tan importante que las compañías trabajen temas relacionados con la transparencia, los derechos humanos y el gobierno corporativo en general?

La cultura organizacional de las compañías basada en la transparencia, los derechos humanos y el gobierno corporativo es fundamental para establecer un estándar que conduzca los negocios, que parta del compromiso de todas las partes interesadas y que reduzca el riesgo de que se presenten malas prácticas que impacten la reputación de las empresas. Propender por el respeto de los derechos humanos y la equidad de género garantiza la participación y diversidad en las organizaciones. Por otra parte, el establecimiento de un gobierno corporativo claro y dinámico, con políticas y estructura definidas acorde al negocio, facilita el desarrollo de las actividades dentro de un marco de control.

Nuestra apuesta por el medio ambiente: combustible B20

Para finalizar este capítulo, queremos presentar uno de los proyectos bandera de nuestra compañía: la distribución de combustible B20.

En Colombia, las mezclas aprobadas con biocombustibles son del 10 % en gasolinas con etanol y del 10 % en diésel con biodiésel (B100 de origen palma africana). A partir de abril de este año, las mezclas de biodiésel aumentarán a un 12 % en gran parte del país.

Desde hace dos años, hemos surtido B20 (80 % diésel y 20 % B100) a Coordinadora Mercantil, nuestro cliente en la ciudad de Medellín, con excelentes resultados desde el punto de vista de desempeño, de los costos de mantenimiento a su flota y, muy importante, de la contribución al mejoramiento de la calidad del aire en la ciudad. Un socio importante en este proyecto es BioD, nuestro proveedor de B100 en esta ciudad, que nos garantiza un producto de calidad óptimo para la mezclas de B20.

Con el aval del Ministerio de Minas y Energía (resolución 31392 del 15 de septiembre de 2020) hemos marcado un hito en la historia del sector de combustibles y, en especial, para nuestra compañía. Nos convertimos en el primer distribuidor mayorista en promover un aumento del 20 % en la mezcla actual del biocombustible para estaciones de servicio públicas en la ciudad de Medellín y para la Asociación de Volqueteros de Antioquia, lo que representa un avance significativo para nuestro sector en Colombia.

El uso del B100 permite reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en, al menos, un 74 % comparado con los combustibles fósiles. El impacto en los últimos diez años del uso de este biocombustible es de más de 23.5 millones de toneladas de CO_2. También aporta a la agricultura de nuestro país al generar 90 mil empleos en el campo colombiano.

Teniendo en cuenta los beneficios para la mejora del medio ambiente, la mezcla de este biocombustible con el diésel se convirtió en una alternativa para contribuir a la reducción de gases de efecto invernadero en la atmósfera. Según datos del Departamento Nacional de Planeación, en Colombia estos gases son producidos en un 70 % por camiones de carga y buses. El uso de los biocombustibles actualmente solo tiene un 5 % de participación de la movilidad en el país. Esto, sin duda alguna, representa una oportunidad para trabajar aún más en el desarrollo de este tipo de combustibles, ya que este aporta al cumplimiento de los compromisos del Acuerdo de París, en el que se espera que, en el 2050, se generen cero emisiones de contaminación.

Este es el único programa vigente con estas especificaciones. El programa es liderado por Primax en conjunto con la Federación Nacional de Biocombustibles, Bio D y Distracom. Es una iniciativa que representa desarrollo y evolución para el sector de combustibles en el país y que, a su vez, simboliza el compromiso de Primax con seguir trabajando y dando *siempre más* por los colombianos.

Después de un año de pandemia y pérdidas económicas para muchas empresas, la innovación y la tecnología tomaron una alta relevancia, lo que retó a las compañías a agilizar sus procesos y mejorar la calidad de sus productos. El combustible B20 es una fuerte apuesta en el mercado colombiano por ofrecer productos prémium y de la mejor calidad a nuestros clientes.





6

CAPÍTULO

Plan de negocio frente a la pandemia de COVID-19	72
Medidas tomadas para proteger a los colaboradores	74
Siempre más por los colombianos	76
Testimonios	78





Plan de negocio frente a la pandemia de COVID-19

> En Primax Colombia tenemos el firme compromiso de desarrollar estrategias integrales que promuevan el desarrollo económico, social y ambiental del país.

Este compromiso se reforzó durante el año 2020, cuando el mundo entero tuvo un alto en el camino para repensar sus estrategias y planes frente a una nueva realidad. En este capítulo, profundizaremos en el plan de negocio y las iniciativas internas y externas que desarrollamos en el marco de este panorama.

Nuestro principal objetivo fue proteger a nuestras comunidades internas y externas, lo que a su vez se vio reflejado en la protección de nuestro negocio. Para esto, priorizamos la salud y el resguardo de nuestros empleados. Al mismo tiempo, revisamos los planes de contingencia que nos ayudaran a mantener nuestra operación en pie, tanto en terminales como en las estaciones de servicio, bajo la premisa de que el combustible representaba un servicio esencial para la movilización de comida, elementos y personas durante la pandemia.

Desde el punto de vista de inversión social, desarrollamos un plan que atendiera de manera oportuna e inmediata a las comunidades afectadas por esta situación. Es así como decidimos aliarnos con entidades gubernamentales y no gubernamentales para la ejecución de campañas e iniciativas que tuvieran un impacto real en la atención de necesidades urgentes en términos de salud, provisiones, transporte, entre otras. Gracias a estos planes de acción logramos beneficiar a más de 110 000 personas a través de cinco iniciativas sociales que contaremos en detalle más adelante.

En términos de negocio, a pesar de que el sector de combustibles tuvo una caída del 70 %, gracias al trabajo en equipo de nuestros colaboradores, cerramos el 2020 con una recuperación del 90 % en ventas. Además, alcanzamos la estación 500 reidentificada con nuestra marca Primax.

Estamos convencidos de que hoy, más que nunca, los aspectos sociales, económicos y ambientales de las empresas han cruzado la barrera que los divide. Estos nos impulsan a verlos desde un punto de vista integral para ayudar, de forma transversal, las áreas con mayor necesidad. Sin duda alguna, continuaremos dando *siempre más* por los colombianos.

Gracias al trabajo en equipo de nuestros colaboradores, cerramos el 2020 con una recuperación del 90 % en ventas. Además, alcanzamos la estación 500 reidentificada con nuestra marca Primax.



Medidas tomadas para proteger a los colaboradores



En Primax entendemos que el talento humano es lo más importante para el desarrollo de nuestra operación.

Nuestros colaboradores juegan un rol fundamental, pues son ellos los encargados de dar vida a la cultura Primax. Además, gracias a su trabajo y empeño diario, nuestra compañía es una de las empresas líderes del sector de combustibles. Bajo esta premisa, contamos con múltiples proyectos y políticas que velan por su desarrollo y bienestar integral, tanto en el plano laboral como en el plano personal.

Estamos seguros de que contar con una fuerza laboral comprometida y apasionada es la clave para continuar consolidando las bases de la familia Primax en Colombia. Es por esto que, tras la llegada de la pandemia de COVID-19, una de nuestras principales prioridades fue velar por la salud de nuestros colaboradores, por lo que tomamos medidas estrictas orientadas a protegerlos. Lo anterior, bajo todos los protocolos de bioseguridad propuestos por el Gobierno nacional. A continuación, describimos algunas de estas iniciativas:

1. Mantenemos a cerca del 70 % de nuestros colaboradores en trabajo desde casa.
2. Realizamos controles, monitoreo de protocolos y suministro de kits de bioseguridad en oficinas centrales.
3. Nuestras instalaciones fueron modificadas y se incrementó el nivel de las medidas y protocolos de aseo en sitios de trabajo para asegurar la limpieza de cada punto.
4. En las terminales informamos sobre las medidas de seguridad y controlamos el ingreso a los conductores que entran a nuestras instalaciones.
5. Se implementó el manejo de horarios flexibles de entrada y salida, y se garantizó la viabilidad operacional.
6. A través de cada supervisor, realizamos control diario del estado de salud de nuestros colaboradores y sus familiares.
7. Solicitamos reporte diario de autodiagnóstico de salud a través de CoronApp.

Nuestro proyecto a mediano plazo es crear un plan de retorno a la oficina que garantice el estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad necesarias para proteger a todos los colaboradores. Para este proyecto se tendrán en cuenta las características de salud de los empleados, el medio de transporte que utilizan y la localidad donde viven, esto con el fin de definir planes adaptados a las necesidades de todos.

Nuestra fuerza laboral representa la evolución y compromiso de la compañía con el desarrollo del país, por esto queremos generar un ambiente laboral seguro y confiable donde los empleados puedan seguir desarrollado sus funciones para dar *siempre más* por los colombianos.

Nuestros colaboradores juegan un rol fundamental, pues son ellos los encargados de dar vida a la cultura Primax.



Siempre más por los colombianos

> En Primax estamos comprometidos con el desarrollo social y la calidad de vida de los colombianos. Por esto, buscamos apoyar a las comunidades aledañas a nuestra operación con iniciativas que aporten positivamente en su entorno y su diario vivir.

Bajo este contexto, durante el 2020 desarrollamos diferentes estrategias y planes para reafirmar el sello diferencial de nuestra oferta de valor que se traduce en dar *siempre más*. Estas acciones contribuyen directa y positivamente al ambiente que rodea las comunidades que viven cerca a nuestras terminales y, principalmente, a aquellas que fueron gravemente afectadas por la pandemia. A continuación, presentamos las acciones más relevantes desarrolladas por Primax durante el 2020:

Juntos somos más

Esta iniciativa, propia de la compañía, tuvo como objetivo que por cada peso que uno de nuestros colaboradores donara a las iniciativas de la Cruz Roja y el Banco de Alimentos de Bogotá, Primax aportaría otro peso en la misma proporción. Gracias a esta iniciativa donamos más de 800 mercados y logramos la participación de 112 voluntarios.

Ayudar nos hace bien

Campaña liderada por la primera dama de la nación en alianza con la Fundación Solidaridad por Colombia. En Primax decidimos unirnos para beneficiar a las familias de la zona de influencia donde se encuentran ubicadas nuestras terminales y para ayudar a la comunidad afectada por los impactos ocasionados por la pandemia de COVID-19. De esta manera, se entregaron más de 1200 mercados —distribuidos en Gualanday, Girón, Mancilla, Dorada, Cartago, Yumbo, Mamonal, Galapa y Medellín— que beneficiaron a más de 4900 personas.

Movilizando a nuestros héroes

La salud hace parte de nuestras líneas de inversión, es por esto que, a través de esta campaña, donamos más de 14 000 galones de combustible a la Cruz Roja seccional Bogotá/Cundinamarca, Antioquia y Valle del Cauca para movilizar, durante seis meses, más de 150 vehículos, que transportaron a los profesionales de la salud, y ayudas humanitarias a estas regiones afectadas por el COVID-19.

Protegiendo a quienes nos protegen

A través de la Unidad de Gestión del Riesgo, entregamos más de 100 000 elementos de protección personal (EPP) —como tapabocas quirúrgicos de tres capas, guantes de látex no estériles, polainas antideslizantes, entre otros— a médicos, enfermeras y personal de servicio de la red hospitalaria del país. Específicamente, en hospitales de Cartago, Facatativá, Dorada, Galapa, Girón, Ibagué, Medellín, y Cartagena, donde mantenemos nuestra operación. Esta campaña contribuyó a mitigar el déficit de EPP que existía en la red hospitalaria pública como consecuencia del aumento de casos de COVID-19 en el segundo semestre del 2020.

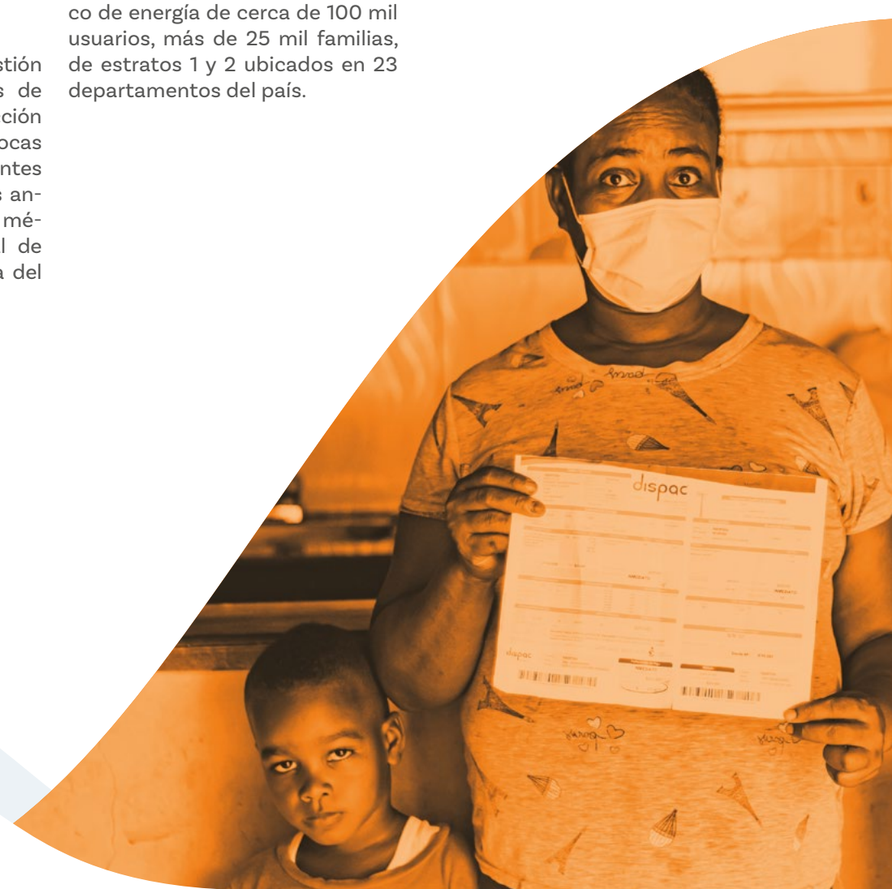
Comparto mi energía

Campaña liderada por el Ministerio de Minas y Energía que decidimos apoyar durante tres meses. Con la ayuda de todos los colombianos, logramos recaudar mil millones de pesos que destinamos al Pág.o del servicio público de energía de cerca de 100 mil usuarios, más de 25 mil familias, de estratos 1 y 2 ubicados en 23 departamentos del país.

Acompañando al parque biotemático megüa

Durante el 2020, el Parque Biotemático Megüa ubicado en Galapa, Atlántico, suspendió sus actividades como consecuencia de la pandemia. Por esto, entendiendo el valor ambiental que tiene este parque para la región, desde Primax realizamos una donación que ayudó a preservar las instalaciones del parque. Al mismo tiempo, esto contribuyó a resguardar la vida de 200 animales que habitan en él.





Testimonios



Movilizando a nuestros héroes

Cruz Roja de Colombia

"Para la Cruz Roja Colombiana, seccional Cundinamarca y Bogotá, la donación que Primax Colombia S. A. hizo a la institución fue de gran ayuda

en los momentos más difíciles del confinamiento generado por la emergencia sanitaria del COVID-19. Su combustible permitió que nuestros vehículos institucionales llegaran a diferentes zonas del país para entregar ayuda humanitaria a la población vulnerable, al tiempo que permitió el transporte de equipos médicos y de personal de la salud en primera línea de atención del COVID-19. Gracias a Primax Colombia S. A. por apoyar la misión de la institución humanitaria más grande del mundo".

Andrés Felipe Liñeiro Coronado
Director de Alianzas Estratégicas y Desarrollo Institucional



Ayudar nos hace bien

Fundación Solidaridad por Colombia

"Las grandes dificultades traen grandes soluciones y sacan a relucir lo mejor del ser humano: la solidaridad.

Primax como empresa solidaria se sumó a la campaña 'Ayudar nos hace bien' y benefició a 4968 personas en ocho departamentos. Sin la ayuda de la gente y las empresas solidarias sería imposible para la Fundación Solidaridad por Colombia ser parte de la solución en la ayuda y promoción de personas y familias vulnerables. Mil gracias a Primax".

Guillermo Montenegro S.
Director de Comunicaciones



Campaña Acompañando al Parque Biotemático Megüa

Parque Biotemático Megüa

"Las especies protegidas y en exposición del parque requieren cuidado vital y especializado.

Por ello, fue contundente el apoyo de Primax durante estos seis meses para evitar la pérdida de individuos por hambre. La empresa, además, proveyó a dos personas de la comunidad del área de influencia de la planta conjunta Galapa con empleo para sostener a sus familias, de diez miembros, en estos tiempos de crisis".

Iader Lamilla Cleves
Fundación Alternativas Bióticas



Comparto mi energía

Testimonio Chocó

"En mi vida diaria la energía tiene mucha importancia.

Gracias a ella me puedo conectar con las personas a través de mi computadora. Me enteré de que Primax había Pág.ado mi recibo de energía, ya que siempre voy y tanqueo el carro en las estaciones de servicio. Muchas personas quisieran tener este Pág.o de energía por un mes, del cual fui beneficiario porque no tenía como Pág.arlo. Gracias a ellos hoy cuento con el servicio. Recomiendo tanquear en la estaciones Primax porque podemos ayudar a la gente y beneficiar al medio ambiente".

Kevin Arley Salas Peña
Conductor



Protegiendo a quienes nos protegen

Hospital Local Cartagena de Indias

"Queremos darle las gracias a la empresa Primax por la donación,

que nos ha dado para nuestro equipo médico, donación que consiste en elementos de protección personal para nuestros héroes, quienes se encuentran en la primera línea de batalla atendiendo a toda nuestra población pobre y vulnerable. Qué mejor forma de ayudarnos que protegiendo a nuestro equipo médico. Gracias Primax".

Rodolfo Llinás Castro
Gerente ESE Cartagena de Indias



7

CAPÍTULO

Nuestros sellos y certificaciones 82

Certificaciones de operaciones 84

Rankings empresariales 86



Nuestros sellos y certificaciones

Gracias al esfuerzo y el trabajo conjunto de todos los miembros de nuestra compañía,

a lo largo de nuestra trayectoria en el país hemos recibido una serie de reconocimientos y certificaciones por nuestro compromiso continuo con el medio ambiente, por la atención y servicio al cliente diferenciado, y por la gestión eficiente de nuestros recursos de producción.

Cada una la de las certificaciones otorgadas no solo resalta nuestra labor y nos valida como una compañía integral, sino que nos ayuda a seguir construyendo una cultura basada en la integralidad y la transparencia de nuestros procesos. Continuar siendo reconocidos por trabajar diariamente en pro del medio ambiente y la población, es nuestro mayor orgullo y parte de nuestras prioridades.

A continuación, presentaremos en detalle cada uno de los sellos y certificaciones que avalan nuestra actividad en el país.



Sello Carbono Neutro

Gestionamos nuestro crecimiento empresarial aportando al Desarrollo Sostenible, Siempre más.

Contamos con una certificación que avala nuestro compromiso ambiental, y por esto en el 2021 recibimos de parte del ICONTEC, la certificación de carbono neutro, con la que se reconoce nuestro compromiso en la gestión de las emisiones de gases efecto invernadero.

Sello VERDE DE VERDAD® – categoría Semilla

Primax recibió por primera vez este sello en el 2019 por parte del CO_2Cero,

gracias a nuestra gestión ambiental que hace evidente nuestro compromiso en la prevención, mitigación y compensación de nuestro impacto ambiental. Así nos hemos ido consolidando como una empresa verde de verdad.

Sello VERDE DE VERDAD® – categoría Árbol

Recibimos este sello en el 2020 como resultado de nuestros avances como organización en cuanto a gestión ambiental.

CO_2Cero le reconoce a Primax su precisión y transparencia con el medio ambiente, con lo que se evidencia que estamos comprometidos con la mitigación del cambio climático a través del mejoramiento continuo de nuestras prácticas organizacionales.

Sello de Sostenibilidad ICONTEC

En el 2020 en Primax Colombia recibimos el Sello de Sostenibilidad en la categoría Evolución otorgado por el ICONTEC.

Con este sello se nos reconoce como una de las empresas que evalúa sus prácticas en sostenibilidad y muestra su desempeño de forma creíble y trasparente. De esta manera reafirmamos nuestro compromiso para seguir dando *siempre más.*

Certificaciones de operaciones

De igual forma, presentamos las certificaciones correspondientes al Laboratorio de Combustibles de Primax S. A:

ISO 14001

Nuestra gestión sostenible no solo es una buena práctica corporativa,

sino que así lo demuestra la certificación en el estándar internacional para la protección del medio ambiente ISO 14001, certificación otorgada por parte del ICONTEC a nuestro laboratorio de combustibles.

ISO 17025

En Primax nos encontramos acreditados con la ISO 17025 versión 2017,

estándar de calidad internacional para laboratorio de ensayo otorgado por el organismo internacional ANAB. Con esto se nos reconoce como el único laboratorio mayorista acreditado en Colombia que puede ofrecer servicios de análisis de pruebas de combustibles a terceros.

ISO 45001

Desde Primax nos aseguramos del cuidado de la salud y seguridad de nuestros colaboradores.

Gracias a la gestión del laboratorio de combustibles, el ICONTEC certificó a nuestro laboratorio en la norma ISO 45001, estándar internacional para la seguridad y salud en el trabajo.



NORSOK S-WA 006:2018

A través de la certificación en la Norsok S-WA 006:2018 / GTC310:2020, el ICONTEC acredita a Primax

en el cumplimiento del estándar internacional para la gestión ambiental, seguridad industrial y de salud ocupacional para contratistas del sector petrolero y gas. De esta manera, evidenciamos no solo nuestra gestión responsable con nuestros colaboradores, sino también con la cadena de valor del laboratorio de combustibles.

ISO 9001

La certificación en ISO 9001 otorgada por el ICONTEC valida dos de nuestros procesos.

El primero en cuanto al estándar internacional para asegurar la conformidad en calidad y satisfacción al cliente. Esta certificación fue concedida a las terminales de Puente Aranda (Bogotá) y Medellín.

El segundo proceso certificado es nuestro Programa de Combustible Confiable. Somos el único mayorista con la revisión del 100 % de sus estaciones de servicio en calidad y cantidad. De esta manera, confirmamos que nuestra compañía está enfocada en el cumplimiento de los más altos estándares de calidad, lo cual refuerza y apoya la excelente reputación de PRIMAX Colombia S. A.

Además, las estaciones de servicio y los combustibles de la compañía también están certificados por entregar la calidad y la cantidad exacta a través del programa Combustible Confiable.

Nuestras estaciones de servicio son las únicas certificadas en el país a través de un robusto programa, único en el mercado, operado de forma autónoma e independiente por el ICONTEC con certificación ISO 9001. Este programa tiene como objetivo principal ejercer un estricto control sobre la calidad de la gasolina en todos los puntos de la cadena de valor. Desde hace más de dos décadas, este proyecto se ha ejecutado sistemáticamente en la mayoría de las estaciones de servicio de nuestra compañía. El proyecto brinda una experiencia de seguridad y confianza única a los usuarios que les garantiza recibir exactamente la calidad y cantidad de combustible por cada galón que Pág.an.

Rankings empresariales

> Por otro lado, en nuestra compañía reconocemos que la labor que desempeñan diariamente nuestros colaboradores es fundamental para el desarrollo exitoso de la misma, pues de la mano de ellos fortalecemos nuestra operación en el país.

Por eso, con su ayuda, nos hemos destacado a nivel nacional como una de las compañías líderes en la industria de los hidrocarburos y, también, como una de las empresas más importantes del territorio.

Además de las certificaciones y reconocimientos que hemos recibido por nuestra estrategia integral de desarrollo y las actividades en pro del bienestar de nuestros clientes y equipo de trabajo, durante el 2020, a pesar de las grandes dificultades que vivimos como compañía y como país a raíz del COVID-19, algunos de los medios más influyentes de Colombia nos seleccionaron para estar dentro del ranking de las empresas más importantes del país. Estos son los medios en los que estuvimos presentes:

- Revista Semana
- Portafolio
- Revista Dinero
- La República
- Revista La Nota Económica
- Revista Gerente

También, durante el año pasado, tuvimos la oportunidad de participar en varios especiales de medios de comunicación en los que destacaron nuestra empresa por su labor en el sector.

Estos reconocimientos que nos hicieron los medios fueron gracias a los altos estándares de la compañía a nivel interno y externo en temas como la gestión del talento humano, el desempeño económico y productivo, las relaciones con el sector público, el impacto socioambiental, y la legalidad.

Nos enorgullece que agentes externos y líderes de opinión resalten nuestra labor y reconozcan, en gran medida, los esfuerzos de cada miembro de Primax. Este es un impulso más que nos alienta a seguir trabajando por expandir nuestra ola naranja en el territorio colombiano para, así, dar *siempre más* por el país.

Nos hemos destacado a nivel nacional como una de las compañías líderes en la industria de los hidrocarburos.



8

CAPÍTULO

Enfoque 2021 90



Enfoque 2021



Nuestras mayores motivaciones como Primax Colombia para llegar a la meta de ser la principal comercializadora de combustibles del país, son descubrir los nuevos retos que podemos alcanzar y aportar de forma positiva en el mercado colombiano.

Por esto, en el 2021 continuaremos generando valor y fidelizando a nuestros clientes, al tiempo que contribuiremos con el desarrollo del país en nuestras diferentes áreas de acción.

En este sentido, para el año 2021 nos hemos trazado unos objetivos claros que orienten todas las acciones desarrolladas en nuestra compañía. Esto, con el fin de continuar posicionándonos como líderes en la industria junto con la implementación de acciones sostenibles que permitan mitigar o compensar los potenciales impactos al ambiente, que aporten al desarrollo de nuestras comunidades y que contribuyan al crecimiento y evolución del sector.

Los principales objetivos para este 2021 son:

1

Uno de nuestros pilares es la innovación. En Primax Colombia creemos que esta es un motor de cambio que nos impulsa a generar ideas únicas y disruptivas para consolidar nuestro negocio y para aportar un valor agregado al sector de combustibles en Colombia. Por ello, para este nuevo año tenemos preparado el lanzamiento de dos nuevos productos prémium, los cuales no solo les ofrecerán una nueva experiencia a nuestros clientes, sino que disminuirán el impacto ambiental y estarán respaldados por estudios académicos y certificaciones.

2

En el 2020, logramos llegar a un total de 500 estaciones de servicio reidentificadas con nuestra marca. Para el 2021, el objetivo es reidentificar 250 estaciones adicionales y llegar así a 750 estaciones de servicio con la marca Primax, lo que expandirá la ola naranja en el territorio colombiano.

3

Con la llegada de la pandemia de COVID-19 al país, el mercado de los combustibles sufrió un duro impacto derivado de la pausa de actividades por parte de algunos sectores de la economía durante la cuarentena. Sin embargo, en Primax logramos cerrar el 2020 con buenos resultados. Para el 2021, la meta es llegar a vender 927 millones de galones, 27,6 % más que el año 2020.

4

Nuestra proyección sobre el presente y futuro del sector de los combustibles en Colombia en muy optimista, por eso seguiremos ampliando nuestras red de estaciones bajo el modelo de operación directa. Esta parte del negocio inició en el 2020 bajo el liderato de nuestra compañía hermana Coesco. Para el 2021, el objetivo es llegar 39 estaciones de servicio bajo este modelo de negocio.

5

Uno de los principales valores de la marca Primax es el servicio prémium y diferenciado que ofrecemos a los usuarios. Esto, entre muchas cosas, se ve materializado en las diferentes iniciativas que hemos creado con el fin de ofrecer experiencias que acerquen a los usuarios a la marca. Por esto, para el 2021 queremos lograr ser la mejor plataforma de atención al cliente de la industria.

6

Nuestro compromiso con la sostenibilidad no para. Por esto continuaremos trabajando por desarrollar planes y ejecutar acciones que nos permitan mejorar nuestros procesos hasta llegar a tener los mejores estándares de la industria en esta materia. De igual forma, continuaremos desarrollando acciones de donación y de inversión social y ambiental que contribuyan a nuestra sociedad.

Desde que llegamos a Colombia, nuestro objetivo principal ha sido trabajar diariamente para dar *siempre más* a todos los colombianos: *más calidad, más energía, más cobertura, más innovación, más espíritu de servicio, más compromiso, más responsabilidad, más gratitud.*

Este compromiso seguirá firme en nuestra compañía durante el 2021 y será la bandera principal que nos oriente a cumplir nuestro rol en el país.



Primax Colombia confirma que, en concordancia con la normatividad colombiana, los datos consolidados en este informe son valores aproximados del 2020.

PRIMAX

Para leer la versión digital de este informe puede dirigirse a nuestra página web **www.primaxcolombia.com.co** en nuestra sección **“Primax sostenible”.**

INFORME DE GESTIÓN 2020

PRIMAX COLOMBIA S.A.



PRIMAX