

## INFORME DE GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL REPRESENTANTE LEGAL AÑO 2020 PRIMAX COLOMBIA S.A.

Bogotá D.C., 30 de marzo de 2021

En cumplimiento de las disposiciones legales y de los estatutos de la Sociedad, el Representante Legal y los Miembros de la Junta Directiva presentamos conjuntamente a consideración y aprobación de los señores accionistas el informe de gestión de 2020, año que estuvo lleno de importantes desafíos, pero también de importantes avances.

### CONTEXTO DEL SECTOR

---

En el 2020, los precios de los combustibles fósiles en Colombia reflejaron una caída significativa durante el mes de marzo como consecuencia de la disminución en la cotización de crudo referencia Brent –estándar internacional y referencia utilizada para Colombia. Esto se encuentra directamente relacionado a los efectos del COVID-19 y por ende la reducción en la demanda a nivel mundial.

Al 1° de enero de 2020, el Brent se ubicaba en US\$66.41 por barril, pasando por US\$22.74 al cierre de marzo y recuperándose gradualmente hasta llegar a US\$51.8 al 31 de diciembre de 2020. Se espera un incremento gradual del precio de los combustibles fósiles en Colombia como consecuencia de esta recuperación en el precio internacional del crudo y la reactivación económica.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, la caída en importaciones durante el 2020 se vio principalmente jalonada por las compras externas de combustibles y lubricantes, principalmente crudo, con una disminución de 45% entre enero – diciembre del año 2020, frente a igual periodo de 2019. Por su parte, las compras externas de productos agropecuarios y alimentos tuvieron una leve caída del 0,5%, mientras que las manufacturas tuvieron un crecimiento del -16.8%.

Para 2020, como consecuencia de la pandemia y la contracción económica en Colombia, se presentó una reducción del 20% en la demanda de combustibles líquidos incluyendo diésel, gasolinas y jet (aviación), siendo este último el más impactado con una caída de cerca del 58%. La demanda reflejaba un crecimiento proyectado del 2%, el cual se manifestó en los dos primeros meses del año. Sin embargo, a partir de marzo se refleja una caída drástica en la demanda (inicio de la cuarentena estricta), la cual se recupera gradualmente durante el segundo semestre del año (reactivación económica y aislamiento selectivo). Se espera que la demanda de gasolinas llegue al equivalente en 2019 durante el segundo trimestre de 2021 y el diésel continuará afectado hasta el primer trimestre de 2022.

Los niveles de demanda en 2020 calculados en 300MGls, incluyeron 237Mgls correspondientes a estaciones de servicio. La participación estimada en el mercado de combustibles para la Compañía al cierre de 2020 se incrementó al 21% y en el mercado de estaciones se encuentra en 22%.

### PRINCIPALES ACTIVIDADES, LOGROS Y RESULTADOS EN 2020 Y PERSPECTIVAS 2021

---

#### VICEPRESIDENCIA DE COMBUSTIBLES

Durante el 2020 el negocio de combustibles no tuvo ningún incidente, ni se reportaron irregularidades en controles. La Organización se enfocó en continuar y reforzar la implementación de las iniciativas de lanzamiento y comunicación de la marca Primax al mercado colombiano. De las 780 estaciones de servicio afiliadas a la red se cerró el año con 500 identificadas con la marca Primax y se logró un incremento de participación en el mercado en estaciones de servicio al 22.2 por ciento (+0.7% vs 2019). Este resultado se obtuvo a través de las ventas de la cadena base, nuevos negocios, programa de flotas y el desarrollo de la cadena de operación

directa. Se incorporó el suministro de combustible de aviación y se renovaron la mayor parte de los contratos vigentes en la cadena. Se logró mitigar parcialmente el efecto de la disminución de la demanda y contracción económica del país durante la pandemia y al mismo tiempo continuar generando reconocimiento de la marca Primax en los clientes, consumidores y la confianza de nuestros inversionistas, proveedores, empleados, entidades regulatorias, calificadoras y agremiaciones.

## **VENTAS RETAIL**

### **Volumen**

El desempeño volumétrico en el año 2020 cerró al 82% vs 2019, reflejando una caída significativa a causa de la contracción de la demanda por el COVID-19. El efecto de la caída en la cadena base, se contrarrestó parcialmente con el incremento por nuevos negocios y el programa de flota. En cuanto a los productos, la gasolina reflejó una caída del -19.5% mientras que el diésel -15.7%, en línea con la participación de la cadena en ciudades principales y zonas urbanas.

Enero y febrero de 2020 se caracterizaron por un incremento de 4.8% en el volumen de venta del negocio retail. Sin embargo, por la contingencia del COVID-19, en la segunda mitad de marzo, se redujo el volumen promedio diario de venta en más de 70%, el cual se fue recuperando gradualmente hasta diciembre llegando a niveles cercanos al 2019.

Adicionalmente, se inició el desarrollo de la cadena de Operación Directa en 2020 llegando a un acumulando total de 5.2Mgls total año.

Para 2021, se espera una recuperación de la cadena base llegando al 98% vs 2019 en línea con los pronósticos de demanda de Ecopetrol, sin contar contingencias o nuevas restricciones que puedan impactar significativamente la demanda. Adicionalmente, se proyecta un incremento significativo de volumen a través de los vectores de nuevos negocios, programa de flotas y productos premium. Respecto al negocio de Operación Directa, se considera una recuperación importante del volumen base.

### **Cartera**

Durante el año 2020 la cartera vencida mantuvo la tendencia saludable en los primeros y últimos meses. El monitoreo estricto de la compañía logró estabilizar el recaudo registrando un promedio del 2% de mayo a diciembre. Cabe resaltar que los clientes continúan manteniendo una cultura de pagos saludable, inclusive ante las limitaciones de caja por los bajos niveles de ventas.

## **VENTAS INDUSTRIA**

### **Volumen**

En el negocio industrial, el volumen de venta en el 2020 cerró al 98% vs el año anterior. El portafolio del negocio se distribuyó en:

- 1) Segmento de Mayoristas no interconectados
- 2) Comercializadores
- 3) Aviación
- 4) Marinos
- 5) Otros segmentos industriales.

En términos de demanda, el diésel reflejó una caída superior a la gasolina y una recuperación más lenta, lo cual impactó significativamente al segmento industrial en Primax, ya que este producto representa un poco más del 90% del volumen sin incluir mayoristas no interconectados. Este efecto se contrarrestó parcialmente por el

crecimiento en la demanda en zona de frontera; uno de nuestros más importantes clientes del segmento de mayoristas mostró un incremento en el volumen de ventas del 24%. Los otros segmentos, reflejaron una caída del 19% principalmente debido a los efectos de la recesión económica y la restricción de movilidad del sector transporte, donde la mayor caída se concentra en este último (30%).

En el negocio de aviación, la estrategia de expansión inició en el primer trimestre de 2020, llegando a los 5.4Mgls. Para 2021, se espera retomar el sendero del primer trimestre del año pasado con la reactivación de la operación de transporte aéreo.

### **Cartera**

El cierre de la cartera fue de 8.35% para diciembre, el cual representa un nivel relativamente estable de un dígito para la tipología de clientes del negocio industrial. Para el 2021, se continúa trabajando para que el indicador promedio de cartera se ubique alrededor del 7%.

### **MERCADEO**

Durante el año 2020 logramos realizar diferentes actividades que nos permitieron continuar posicionándonos como una marca Premium, con una oferta de valor sólida para los dealers y el cliente final.

### **Campaña Big Promo Primax**

Fue una de las más relevantes y recordadas en la historia reciente de la categoría de combustibles. Sorteamos 10 camionetas marca Audi entre nuestros clientes finales. Logros:

- 1) Participación del 98% de las EDS de la red Primax
- 2) Participación de más de 600 mil clientes
- 3) Inscripción en la página Web de 6.9 millones de códigos, convirtiendo esta promoción en una de las de mayor participación en el sector
- 4) Campaña publicitaria en medios como TV abierta, cable, radio, prensa, vallas y digital

### **Campaña Social – Comparto mi energía**

Lanzamos una campaña con contenido social en línea con el programa “Comparto mi energía” del Ministerio de Minas que busca ayudar a las personas de bajos recursos (estratos 1 y 2) a través del pago de sus facturas de energía. De esta manera por cada galón vendido en nuestra red de EDS, Primax donó 12 pesos a esta noble iniciativa. Resultados:

- 1) 90% de participación de EDS en la campaña
- 2) Mil millones de pesos donados entre Primax y los Dealers
- 3) Cerca de 25 mil familias beneficiadas con el pago de sus facturas de energía en el último periodo de 2020.

### **Presencia en eventos y patrocinios**

Auspiciamos eventos a lo largo del año 2020, así:

- 1) Iniciando el año se llevó a cabo el Rally Dakar, siendo patrocinadores del equipo campeón: X-Raid Mini
- 2) Patrocinamos el Carnaval en la ciudad de Barranquilla y llevamos a 100 de nuestros dealers de la zona Norte
- 3) En julio celebramos con nuestros Dealers y transportadores La fiesta de la Virgen del Carmen
- 4) La Feria de Cali con presencia de marca en los principales eventos que fueron transmitidos por TV y medios digitales

- 5) Acompañamos a los colombianos en los partidos de visitante de la Selección Colombia, con presencia de la marca Primax en las vallas publicitarias de los estadios

### **Para el año 2021**

- Mantendremos una promoción de las mismas características del año 2020.
- Continuaremos con la presencia de la marca en distintos eventos y patrocinios importantes
- Lanzamiento de nuestros productos diferenciados.

### **Programa de entrenamiento “Héroes del Servicio”**

Primax ha fortalecido sus programas de entrenamiento, ofreciendo un portafolio amplio e integral para la capacitación presencial y virtual de miles de vendedores de servicio y administradores a nivel nacional.

Para el año 2021 nuestra intención es fortalecer nuestra propuesta de entrenamiento digital brindando nuevas herramientas de capacitación.

### **Programa Combustible Confiable**

Durante el 2020 para el Programa Combustible Confiable se realizaron más de 1,200 visitas de certificación de calidad y cantidad. Se culminó el año con 602 estaciones de servicio certificadas por el Icontec.

Para el 2021 se continuará expandiendo este importante programa soportado con una campaña de comunicación que informará la importancia en cumplir los estándares de calidad y cantidad de los combustibles a través de este programa operado por Icontec.

### **Puntos Colombia**

Se realizaron varias actividades para incrementar el número de EDS participantes del programa de lealtad así como actividades promocionales estratégicas y tácticas para los clientes finales. Los resultados al terminar el año fueron más de 450 estaciones participantes, adicional con una base de +1.2 millones de clientes que generaron una penetración del 21% en la venta de combustible.

Para el año 2021 los planes están enfocados en aumentar la red de estaciones de servicio participantes en el programa, incrementar la penetración del programa y realizar un mayor número de campañas tácticas.

### **Mercadeo Digital**

Durante el año se logró el posicionamiento de la página web de Primax Colombia logrando a diciembre más de 270,000 visitas. También se consolidó la presencia en redes sociales en Facebook (30.000 seguidores) Instagram (12.000 seguidores) Twitter (10.000) LinkedIn (17.000) con publicaciones frecuentes. Hubo énfasis constante en e-mail marketing con comunicaciones tácticas a más de 1,000,000 de clientes.

En el 2021 se continuará incrementando la presencia y la actividad en este importante segmento.

## **VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES**

### **Actividades y resultados 2020**

Durante el año 2020, la Vicepresidencia de Operaciones afrontó importantes desafíos relacionados con mantener la continuidad del suministro de combustible a nuestros clientes, así como la operación sin fallas de los terminales bajo un ambiente impredecible y nunca antes experimentado como el que significó la pandemia del COVID19. Entre otros aspectos se destacan:

- Proteger y ejecutar todas las acciones necesarias para proteger a todos sus colaboradores de un posible contagio por COVID19 fue la prioridad y principal preocupación tanto de la Presidencia de la Compañía como de esta vicepresidencia. Es así, como se tomaron medidas preventivas y mitigantes, que hasta la fecha han permitido mantener la continuidad de las operaciones de todos los terminales, sin que en ninguno de ellos se haya presentado un foco de contaminación, a pesar de estar expuestos al tránsito permanente de visitantes externos como son los conductores.

Es importante resaltar aquí la responsabilidad como todos los colaboradores de los terminales acogieron dichas medidas y dieron cumplimiento a todas ellas, siendo esta una clara demostración de compromiso y disciplina para protegerse así mismos y a las demás personas que han mantenido el trabajo presencial como primera línea de atención a nuestros clientes.
- Con respecto al manejo de suministro, los retos en esta área se vieron representados en mantener el equilibrio entre el capital de trabajo empleado y el volumen mínimo necesario para mantener el poliducto en movimiento y por ende las existencias en los tanques de los terminales y no tener que recurrir a la parada de las refinerías, lo cual hubiera generado costos insostenibles para la economía del país.

En coordinación con el área Financiera, se logró que Ecopetrol otorgara hasta 30 días de crédito para el pago de facturas y se implementó el Comité de Nominaciones para definir de manera consensuada y transversal las necesidades de suministro para la atención de los clientes, con la complejidad de enfrentar escenarios completamente impredecibles, dadas las diferentes medidas de restricción de la movilidad implementadas no solo por el gobierno nacional sino por las alcaldías locales para mitigar la disipación de virus. De igual manera se implementó un seguimiento estricto día a día sobre los niveles de inventario de la compañía, con el fin de controlar de la manera más eficientemente posible el capital de trabajo, en sincronización con la cartera y otras cuentas por pagar.
- Adicional a las medidas preventivas y mitigantes relacionadas arriba para mantener unas finanzas saludables en tiempo de crisis, se lideró la creación de una herramienta para el uso eficiente del capital de trabajo a través del control efectivo de los niveles de inventario. Con este modelo, se logró reducir el capital de trabajo en cerca de 1.4 días, representando cerca de US\$4M.
- En el área de biocombustibles, se implementó también una herramienta para maximizar la contribución del etanol al margen del negocio, tomando en consideración las variables de origen, proveedor y destino. Gracias a esta herramienta se lograron eficiencias en la compra y transporte del etanol por COP\$16.3MM, equivalentes a una contribución de COP\$46.8/gl en el margen de la gasolina. Por venta de etanol a terceros, se lograron ingresos por COP\$1.1MM.
- Con respecto a la contribución del biodiesel se logró una contribución de COP\$25.2MM en la compra de este insumo, equivalente a COP\$83.8/gl de contribución en el margen del diésel. Se lograron además ingresos por COP\$0.7MM por venta a terceros.
- Con respecto a la operación de terminales, se terminó el año sin incidentes ni lesiones en colaboradores directos o contratistas. Desde el punto de vista organizacional, se reestructuró la distribución de zonas en que se tenían organizadas las 11 terminales del país, pasando de 4 a 3 zonas a saber: norte, centro y occidente.
- Adicional a la auditoría de seguimiento de la certificación ISO 9001 otorgada al terminal de Puente Aranda en 2019, se logró que dicha certificación fuera otorgada también a la terminal de Medellín, lo cual contribuirá de manera importante a la oferta de valor con que se benefician nuestros clientes.
- Entre otras iniciativas adelantadas a nivel de terminales sobresalen entre otras el incremento de capacidad para el manejo de MGO en el terminal de Mamonal en respuesta al crecimiento del negocio de Bunkers,

- incremento en la capacidad de almacenamiento y ratas del filtrado del Jet en el terminal de Puente Aranda, e incremento de almacenamiento en gasolina motor en el terminal de Gualanday.
- La pandemia hizo también necesario el replanteamiento de los planes de inversión en los terminales, reduciendo el plan de inversión en US\$1.21M.
  - Con respecto al desempeño en otros negocios, se logró obtener ingresos por COP\$14.5MM representados casi en su totalidad por el arrendamiento de capacidad de almacenamiento a terceros.
  - Al final del ejercicio, el desempeño en control de gastos permitió a esta vicepresidencia un gasto real de COP\$45.2MM, COP\$3.2MM por debajo del Outlook 6+6 proyectado en Julio por efectos del COVID, el cual incluyó la implementación por eficiencias organizacionales por cerca de COP\$2.1MM anualizados.
  - Un elemento desafortunado en el 2020, es que se presentaron 5 accidentes vehiculares. No obstante, ante esta situación se implementó un plan de acción de choque con el fin de revertir esta tendencia, a través de la formación de un RAT (Rapid Action Team).

### **Planes, proyectos y objetivos para el 2021**

Dentro de los planes de la Vicepresidencia de Operaciones para el año 2021 se destaca como prioridad:

- 1) Frenar la tendencia de accidentalidad en carretera. La intervención al cumplimiento contractual a los contratistas que se han visto involucrados en los eventos, ha permitido identificar oportunidades de mejora, que a través de un plan de acción con seguimiento estricto, buscando el reportar 0 incidentes este año.
- 2) La formalización de las relaciones comerciales con Ecopetrol y Cenit a través de la firma de contratos de suministro, actividad está que se espera dar por concluida en el 1Q.
- 3) Incrementar de mezcla de biodiesel del 10% al 12% para lo cual el objetivo es tener listas negociaciones con proveedores de biodiesel, que nos permitan maximizar el valor que se pueda extraer de esta oportunidad.
- 4) Mantener seguimiento estricto a la definición jurídica que se dé a la implementación del plan de abastecimiento de la zona de frontera sur (Nariño).

Entre otras iniciativas se seguirá apoyando los planes de lanzamiento de los combustibles diferenciados teniendo listas todas las terminales con las dosis de aditivos diseñadas para tal fin.

Finalmente se continuará con el robustecimiento de las herramientas de Ballou, eficiencia de etanol, la consolidación del proceso GEDES 2021 y el mantenimiento de los buenos resultados de las encuestas de pulso y servicio respectivamente.

### **VICEPRESIDENCIA FINANCIERA**

A continuación, mencionamos las principales actividades desarrolladas por la Vicepresidencia Financiera, los resultados y logros destacados en el 2020 y planes a desarrollar en el 2021:

**Estructura organizacional:** Se continuó fortaleciendo la oferta de servicios creando las diferentes áreas para mejorar del suministro de información, el acompañamiento, y el control de gestión a los negocios, desde el grupo de Planeación Financiera Estratégica. Esto para enfocarlas al análisis de los negocios, desarrollo de proyectos, y proyecciones de negocio incluyendo automatización para su control y reporte.

**Políticas y procesos:** Se revisaron, crearon, y actualizaron las políticas de aprobaciones creando una nueva matriz de responsabilidades a nivel Compañía como también el Código de Ética, Política de Conflicto de Intereses, Política de Gestión Integral de Riesgos, entre otros que son parte de nuestro buen Gobierno Corporativo.

**En los procesos se logró:**

- 1) La migración exitosa de los procesos externalizados de contabilidad (Perú) y finanzas a Primax Colombia con una eficiencia de 0.50 MMUSD anuales.
- 2) Los principales proyectos de automatización que ayudaron a la gestión del negocio y planeación fueron Power BI, Jedox, Kairos, OnBase, Sale Force.
- 3) Actualización y divulgación de matrices de aprobación y responsabilidades.
- 4) Se inició el plan del proyecto de implementación de la Gestión Integral de Riesgos.

**Bonos de Carbono:** La Compañía realizó inversiones en proyectos de Bonos de Carbono de distintos promotores logrando eficiencias hasta por 5.0MM USD.

**Deuda:** Se mantuvo la deuda por 200MM de COP adquirida durante el 2019 para Capital de trabajo con el Banco de Bogotá por 6 años, y se renegocio las condiciones de la tasa de interés hasta el vencimiento con una eficiencia de 15 puntos básicos, obteniendo una tasa efectiva de 7.44%.

**Emisión de Bonos:** Se generó la emisión de Bonos de forma exitosa por de 250MM en series a 5 y 10 años. Las tasas de interés obtenidas en dicha emisión fueron: i) serie a 5 años (106,805 Bonos) - IPC + 2.08% y ii) serie a 10 años (520,210 Bonos) - UVR + 3.11%.

**Capital de trabajo:** Se logró mantener los días de capital de trabajo promedio debajo de 12 días principalmente por control en los niveles de inventario y el plazo promedio temporal otorgado por el refinador para el pago de las facturas. Para el 2021 esperamos ejercer mayor control sobre las cuentas por cobrar y continuar con el monitoreo sobre el nivel de inventarios óptimo para la operación.

**La Vicepresidencia Financiera se enfocará durante el 2021** en proyectos basados en promover maximización de los resultados, optimización de procesos y captura de eficiencias tales como:

- 1) Restructuración del Área del Centro de Especialización con enfoque a procesos, automatizaciones y mejoramiento de la gestión de la información.
- 2) Programas de seguimiento de gastos e identificación de eficiencias permanentes.
- 3) Planificación Tributaria 2021 -2022 evaluando oportunidades ahorro en cargas tributarias
- 4) Evaluación Integral de ERP SAP para una potencial implementación de una nueva versión que permita mejoras de procesos y eficiencias.
- 5) Reevaluación de Mapa de Riesgos de la compañía y elaboración del plan de continuidad.
- 6) Continuar capturando eficiencias en Bonos de Carbono mediante inversión en proyectos de diferentes promotores autorizados.

## **SISTEMAS**

En el año 2020 se trabajó en forma conjunta con las líneas de negocio y de servicio, con el fin de entregar servicios, proyectos y soluciones de calidad, de forma efectiva, eficiente y a costo competitivo.

Se realizaron negociaciones con proveedores para lograr ahorros, por un total de US\$521K al año.

También se realizaron implementaciones de diferentes proyectos buscando apoyar al negocio en sus iniciativas de mejora continua y transformación, con una inversión de capital de US\$488K:

- 1) Factura Electrónica Software propio
- 2) Xmart-doc herramienta de gestión documental
- 3) Salesforce, aplicativos para monitoreo de ventas y volúmenes de inventario
- 4) Primax Solutions herramienta para interacción con clientes

Se reemplazaron equipos críticos de sistemas que estaban al final de su vida útil, su reemplazo representó un servicio estable y con altos niveles de disponibilidad y calidad.

## VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA

A continuación, mencionamos las principales actividades desarrolladas por la Vicepresidencia Administrativa, los resultados y logros destacados en el 2020 y planes a desarrollar en el 2021:

### Actividades y resultados 2020

- Gestión Humana

- ✓ Relaciones laborales - Gestión de colaboradores:

- Realización de 3 mediciones Pulso para entender nuestro clima bajo coyuntura COVID 19
- Lanzamiento e implementación del Sistema de Gestión del Desempeño (GEDES)
- Fortalecimiento de la CULTÚra Primax a través del envío de vitaminas mensuales
- Lanzamiento de Cafés virtuales con Presidencia para hablar de desarrollo interior y crecimiento
- Ejecución exitosa de las actividades de bienestar

- ✓ Compensación y nómina

Para proteger la integridad de las personas, facilitar algunos de nuestros procesos en esta coyuntura de aislamiento y distanciamiento y reducir nuestros costos, migramos los siguientes procesos de físicos a electrónicos:

- Previo al Aislamiento Obligatorio
  - Volantes de Pago / Certificados de Ingresos y Retenciones
- Posterior al Aislamiento Obligatorio
  - Certificados laborales / Cartas para retiro de cesantías
  - Procesos de pagos a terceros: Los pagos de libranzas, aportes voluntarios a pensiones y AFC han migrado de presenciales y con cheque físico a pagos por canales electrónicos de entidades financieras & planillas PILA.
- La compañía se ha acogido a las iniciativas del gobierno para protección del empleo a las que somos elegibles:
  - Programa de Apoyo al Empleo Formal, con el cual el gobierno reconoció a la compañía el 40% de un salario mínimo mensual por cada empleado elegible en nuestra nómina.



- Valoración de posiciones de DM&C, según metodología Hay Group
  - Negociación con Colmédica reduciendo las tarifas en 15% y ampliando la cobertura con servicios odontológicos.
- Instalaciones y Seguridad
    - ✓ Cumplimiento, aplicación y control de *todas las medidas de bioseguridad por Covid-19 en oficinas centrales, igualmente se mantuvo el control y aforo en la instalación*, generando un ambiente seguro y apropiado para los usuarios que asistieron para adelantar sus diferentes tareas y trabajos.
    - ✓ En temas de seguridad de instalaciones de la compañía *se mantuvo bajo índice de pérdidas por hurto comparado con el incremento de la inseguridad en el país generado por la pandemia y migración de extranjeros al país.*
    - ✓ En lo relacionado con servicios prestados en oficinas centrales, se realizó el cambio de proveedor de servicios de archivo y correspondencia a GRM.
    - ✓ Iniciamos el proceso de búsqueda en el mercado de proyectos para nuevas instalaciones / Inmuebles para Oficinas Centrales Primax, esperando que con los nuevos conceptos *consolidemos unas Oficinas centrales Primax Colombia S.A., modernas, con precios y espacios ajustados al nuevo mercado y con ubicación estratégica.*
  - Legal
    - ✓ **Estructura:**  
Implementación exitosa nueva organización Departamento Legal
    - ✓ **Retail:**  
Asesoría legal y apoyo permanente a retail e ingeniería para lograr el objetivo de las 300 EDS marca Primax este año.
    - ✓ **Operación Directa**  
Asesoría legal y apoyo permanente en el proyecto de Operación Directa para lograr la firma de 20 EDS en el año 2020.
    - ✓ **Lubricantes:**  
Asesoría Legal al proyecto de canal EESS. Más de 200 EESS vendiendo lubricantes Shell.
  - Asuntos Corporativos y Gobierno
    - ✓ **Obtuvimos el Sello verde de verdad que otorga CO2cero, categoría Árbol/plata, el cual reconoce la mejora continua de las empresas responsables con el ambiente y las acciones encaminadas en la mitigación del cambio climático por medio del mejoramiento continuo.**
    - ✓ **Creación documentos de posición.** Establecimos las narrativas y mensajes clave que soportan las principales posiciones de *Primax frente a temáticas internas y externas*, que son de interés para el negocio.

- ✓ **Posicionamiento ante la industria**\_Foro ACP – Equidad de género una conversación necesaria para la industria del petróleo y gas.
- ✓ **Plan de relacionamiento Matriz de Asuntos Públicos**.\_Plan con el que buscamos establecer la estrategia de acercamiento y/o tratamiento a diferentes temáticas de asuntos públicos que involucren al negocio de la compañía en Colombia.
- ✓ **13 reuniones de relacionamiento** y 9 entidades visitadas

## **Planes, proyectos y objetivos para el 2021**

- Gestión Humana

### **Compensación, Beneficios y Nómina**

- ✓ *Migrar* y estabilizar el modelo de procesamiento de nómina a uno “inhouse”
- ✓ *Robustecer e implementar*, un plan de visualización de los beneficios y alianzas actuales, así como desarrollar nuevos que atiendan a las necesidades de los colaboradores y negocio.

### **Desarrollo organizacional y entrenamiento**

- ✓ *Ejecutar* los planes derivados del Plan Personas:
  - Comités de Staffings rediseñados para definición de planes de sucesión
  - Identificación del talento – cargos críticos
  - Análisis de indicadores (data) para toma de decisiones
- ✓ *Fortalecer* a líderes (1er, 2do y 3er nivel) para apalancar el desarrollo del talento y manejo de clima laboral (incluida la gestión sindical).
- ✓ *Implementar* programas de entrenamiento que respondan a la estrategia de las líneas de negocio y compañía

### **Reclutamiento y Bienestar**

- ✓ *Soportar* planes y políticas que acompañen el sello de sostenibilidad
- ✓ *Desarrollar* plan para definición de Primax Colombia como Marca Empleadora.
- ✓ *Implementar* actividades del programa de bienestar bajo los pilares psicológicos, autogestión, entorno familiar e integración que acompañe el mantenimiento y mejoramiento del clima laboral armonizando con cronograma regional
- ✓ *Reclutar* el talento humano alineado al perfil y objetivos del negocio

### **Otras iniciativas y enfoques**

- ✓ *Desarrollar e implementar* una base de datos con datos relevantes del área que permitan facilitar análisis para toma de decisiones (data analytics) :

*Continuar el proceso de despapelización* extendiendo el uso de las herramientas/software a otros procesos del área (ej.: formatos, etc.).

- Instalaciones y Seguridad
  - ✓ **Adelantar la búsqueda y evaluación de espacios para oficinas.** Con el fin de definir un posible cambio de sede o una permanencia en las actuales instalaciones con un nuevo diseño.
  - ✓ **Administrar y coordinar los recursos y servicios de seguridad de Primax Colombia.** Para garantizar la protección de todos colaboradores y las Terminales e instalaciones a nivel nacional.
  
- Asuntos Corporativos y Gobierno
  - ✓ **Comunicación Corporativa / Externa**
    - Ejecutar nuestro Plan Estratégico de comunicaciones (PEC) en línea con los objetivos de las líneas de negocio.
    - Definir y coordinar, de manera conjunta con el área de mercadeo, la implementación de un nuevo enfoque de la Página web, para fortalecer la comunicación del contenido corporativo.
  - ✓ **Comunicación Interna**
    - Ejecutar nuestro Plan Estratégico de comunicaciones internas (PECI) para transmitir logros, e información corporativa, asegurando alineamiento tanto con los objetivo de negocio
    - Afinar, mejorar y adicionar canales internos que aseguren una comunicación efectiva
  - ✓ **Sostenibilidad / RSC**
    - Coordinar y ejecutar el plan de trabajo que da inicio al proceso de cierre de observaciones realizadas por el Icontec durante el proceso del Sello de Sostenibilidad.
    - Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de gestión de GEI para mantener la certificación de Carbono neutralidad de Icontec.
    - Definir el plan de inversión social de la compañía para el año 2021.
  - ✓ **Asuntos Públicos**
    - Facilitar la consecución de los objetivos de la compañía a través de acciones de influencia tanto a nivel gremial como compañía ante los órganos decisorios del país.
    - Posicionar a la compañía y sus voceros ante entidades de gobierno y líderes de opinión (tomadores de decisión) a través de un pan de relacionamiento que permita transmitir los mensajes claves de la organización.

## AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

### Actividades y resultados 2020

En el año 2020 la gerencia de Auditoría y Cumplimiento continuó desarrollando las actividades relacionadas con el plan de Auditoría interna, la prevención de los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Privacidad de Datos y Anti Corrupción. A continuación, detallamos los aspectos más relevantes desarrollados durante el año:

#### **Auditoría Interna**

En marzo de 2020 se inició el plan de auditoría. El equipo de auditoría de Primax Colombia S.A., realizó auditorías a la Gerencia de Compras y, a solicitud de la Junta Directiva, a la Gerencia de Abastecimiento y

Logística. Durante esta última, se generaron observaciones que derivaron en un informe especial a la Gerencia Nacional de Ventas Industriales.

El 18 de noviembre de 2020, sesionó por primera vez el Comité de Auditoría. Durante dicha sesión se nombró su presidente, se aprobaron el reglamento del comité y el estatuto de auditoría interna. Así mismo, se recibió el informe del revisor fiscal y se revisó el informe de gestión de auditoría interna, incluyendo estatus/resultados de auditorías, estatus de planes de acción y actividades adicionales realizadas durante el año.

### **Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT)**

A lo largo del 2020 se desarrollaron todas las actividades propias de nuestro sistema, incluyendo: segmentación, actualización de la matriz de riesgo, gestión de contrapartes sin verificación, monitoreo de señales de alerta, entrenamiento, procesos que involucran una debida diligencia y la generación de reportes tanto internos como externos; todas estas tareas revisadas y monitoreadas en el Comité mensual de Cumplimiento (integrado por el Presidente, los Vicepresidentes, el gerente de Lubricantes, el gerente de Legal y el Gerente de Cumplimiento de la Compañía). Adicionalmente, en preparación para la emisión de bonos que tuvo lugar en el mes de diciembre, se realizó la actualización del manual del SAGRLAFT incluyendo un nuevo capítulo en esta materia, con base en los requerimientos de la Parte III, Título I, Capítulo VII de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

No obstante, nuestro proceso de autoevaluación del sistema ha identificado oportunidades de mejora, tenemos un sistema funcionando, de acuerdo a las expectativas de la regulación vigente, en continuo proceso de mejora y en línea con los requisitos de las circulares de la Superintendencia de Sociedades y de la Superintendencia Financiera.

### **Privacidad de Datos**

En el año 2020 cumplimos con requerimientos de ley que incluyen, entre otros, el registro y actualización de todas las bases de datos que manejamos en Primax Colombia S.A., y que contengan datos personales. Durante este período no se recibieron quejas por el manejo de datos personales o por transgresión a los derechos que tienen los titulares y todas las solicitudes de actualización de datos fueron procesadas en los términos definidos en nuestra política, conforme lo establece la ley estatutaria 1581 de 2012.

### **Anticorrupción**

Durante el 2020, Primax Colombia S.A implementó la Política de prevención de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo y continuó con el “Programa Anticorrupción”, el cual es una compilación que va desde las políticas generales y normas para interactuar con oficiales del gobierno, hasta controles establecidos y que funcionan en la compañía desde mucho antes de ser requeridos por la legislación colombiana. Esta gerencia no tuvo reportes de hechos relacionados con corrupción.

Durante este año los principales logros fueron los siguientes:

- Los procesos de debida diligencia superaron ampliamente los términos de nuestra oferta de servicio (4 días hábiles), siendo respondidas en promedio en 1 día.
- Se completó el proceso de verificación de proveedores y clientes que no contaban con debida diligencia, quedando solo 5 clientes pendientes de dicho proceso. Adicionalmente, se finalizó la revisión de las garantías reales (certificados de tradición y libertad) otorgadas a la compañía, concluyendo que no existe detrimento de dichas garantías desde el punto de vista de LA/FT.
- Debido a la coyuntura del COVID-19, se desarrolló y utilizó la versión online de los entrenamientos del SAGRLAFT, privacidad de datos y anticorrupción. Al cierre del periodo, el 98% de los empleados se habían capacitado en SAGRLAFT, el 99% en privacidad de datos y el 87% en anticorrupción.

- Gracias a los esfuerzos del equipo para realizar el máximo posible de actividades por cuenta propia (ej. Debidas Diligencias, Debidas Diligencias Avanzadas, Debidas Diligencias Internacionales, videos corporativos y segmentación), y la reducción en viajes por entrenamientos, en el 2020 se logró una reducción en gastos del 10% (COP \$76MM – USD \$47M) respecto al año 2019.

### **Planes, proyectos y objetivos para el 2021**

Primax Colombia S.A. está obligada a realizar la actualización del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT) para asegurar cumplimiento de los nuevos requerimientos de la circular 100-000016 del 24 de diciembre de 2020, de la Superintendencia de sociedades y migrar, antes del 31 de mayo, al Régimen de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Para este año se debe realizar también la alineación del programa anticorrupción con el código de ética de Primax Colombia S.A.

### **SOSTENIBILIDAD**

En Primax Colombia promovemos el desarrollo sostenible de la organización a través de la generación de valor social y ambiental con nuestros grupos de interés, es por esto que durante el 2020 como compañía ejecutamos diferentes campañas en el marco de la inversión social y participamos en procesos que validan nuestro compromiso a través de buenas prácticas en la dimensión social, ambiental y económica.

Recibimos por parte del **ICONTEC el Sello de Sostenibilidad** categoría evolución a través del cual se certifican las prácticas asociadas a la sostenibilidad en las 3 dimensiones mencionadas anteriormente. De igual forma, recibimos también del **ICONTEC la Certificación Carbono Neutro**, y de la empresa **CO2cero el sello Árbol** en los que se reconocen las acciones de Primax Colombia en la gestión de las emisiones de Gases Efecto Invernadero, el propósito de neutralizar nuestras emisiones y el compromiso con el cambio climático. En adición a lo anterior, participamos en el **Foro de Equidad de Género 2020** organizado por la Asociación Colombiana de Petróleos (ACP), espacio a través del cual compartimos con empresas de la industria nuestra visión, estrategia y buenas prácticas en este tema. Por último, fortalecimos nuestros procesos de gobierno corporativo y prácticas de negocio, a través de la actualización de nuestro código de ética, políticas de seguridad y medio ambiente, y la formalización de políticas de buen gobierno y derechos humanos entre otras.

En línea con las necesidades de las familias afectadas por el COVID\_19, nos vinculamos a diferentes campañas que ejecutaron así:

- 1) **Donatón juntos damos más**, iniciativa de ayuda humanitaria que activó el voluntariado de Primax con la participación de más de 100 colaboradores
- 2) **Ayudar nos hace bien**, a través de la cual se entregaron 1.242 mercados que beneficiaron cerca de 5.000 personas
- 3) **Movilizando a nuestros héroes**, campaña a través de la cual donamos el combustible necesario a la Cruz Roja para movilizar durante 6 meses los vehículos que transportan al personal de salud y ayuda humanitaria
- 4) **Protegemos a quienes nos protegen**, donación de más de 100 mil elementos de protección personal a 9 hospitales del país ubicados en la zona de influencia de las terminales
- 5) **Comparto mi energía**, campaña liderada por el Ministerio de Minas y Energía, con nuestro aporte se benefició a cerca de 25.000 familias y finalmente la campaña

- 6) **Acompañando al Parque Megua**, a través de la cual se aportaron recursos económicos para el sustento y protección de la flora y fauna del Bioparque que tiene un impacto ambiental importante en Galapa, Atlántico.

## ASPECTOS LEGALES Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DEL AUTOR

---

En cumplimiento del artículo 1 de la Ley 603 del 27 de julio de 2000, durante el año 2020 utilizamos software 100% legal, respetando las normas aplicables y autorizaciones requeridas por orden de ley para aquellos productos protegidos por derechos de propiedad intelectual; específicamente en lo que tiene que ver con uso de software, ateniéndonos a lo establecido en la licencia de uso de cada programa.

La información exigida por el ordinal 3º del artículo 446 del Código de Comercio con todos sus detalles, está a disposición de los señores accionistas. Así mismo, este informe, los estados financieros y los demás documentos exigidos por la ley, se dejan a disposición de los accionistas, previa revisión y análisis de la Junta Directiva.

Dando cumplimiento a lo previsto por el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 se deja constancia que la Sociedad no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

En concordancia con lo dispuesto por la Ley 964 de 2005, se puede afirmar que los estados financieros de la Sociedad e información relevante al cierre de 2020 no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer su verdadera situación patrimonial o el manejo de sus operaciones.

La Sociedad cuenta con un sistema de control interno para asegurar la adecuada preparación y presentación de la información financiera a sus accionistas, al mercado y al público en general. Durante el 2020, la administración, el equipo de auditoría, el revisor fiscal y la Junta Directiva a través de su Comité de Auditoría realizaron la evaluación del sistema de control interno y concluyeron que funciona adecuadamente.

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 964 de 2005, se puede afirmar que durante el 2020 no ocurrieron eventos de fraude relacionados con la preparación de los estados financieros de la Sociedad e información relevante al cierre de 2020.

Igualmente, y en consideración a nuestra condición de emisores en el mercado público de valores cumplimos de manera estricta y a cabalidad con el diligenciamiento y publicación de la encuesta Código País con la cual el mercado y el público en general puede tener acceso a nuestra estructura y buenas prácticas de gobierno corporativo, reflejo de nuestros principios de actuar ético y recto. El documento completo se encuentra también publicado en la página web de la Sociedad en el link: <https://www.primaxcolombia.com.co/wp-content/uploads/2021/02/Encuesta-Codigo-Pais-Primax-Colombia-S.A.-2020.pdf>, y se pone a disposición de los accionistas junto con el presente informe<sup>1</sup>.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo será entregado a los accionistas y este también está publicado en el link: <https://www.primaxcolombia.com.co/wp-content/uploads/2020/11/P-PLP-PNE-RN-001-CODIGO-DE-BUEN-NEGOCIO-CORPORATIVO.pdf>.

## ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

---

<sup>1</sup> **Nota a Primax:** Por favor presentar a la AGA la encuesta Código País debidamente diligenciada con el presente informe.

Desde el 31 de diciembre de 2020 y hasta la fecha del presente informe no se han presentado acontecimientos que puedan impactar de alguna forma los estados financieros de la Sociedad o que sean materiales y que deban ser reportados.

## **PALABRAS FINALES Y AGRADECIMIENTOS**

---

Para finalizar, quiero manifestar todo el agradecimiento que tengo para nuestros colaboradores por su lealtad, compromiso y entrega, a nuestro equipo gerencial por sus esfuerzos, por su confianza a nuestros clientes y por su excelencia a nuestros proveedores. Nuestras metas son ambiciosas para el 2021 y confío en que juntos las lograremos. Muchas gracias a todos ustedes por hacer parte de esta historia.

**¡Porque PRIMAX es Siempre Más!**



**Yuri Antonio Proaño Ortiz**  
Presidente

- Junta Directiva:**
- 1) Fernando Feliciano Romero Belismelis
  - 2) Luis Enrique Romero Belismelis
  - 3) Calixto Romero Guzmán
  - 4) Dionisio Romero Paoletti
  - 5) Jose Antonio Onrubia Holder
  - 6) Tomás Gonzalez Estrada (Independiente)
  - 7) Manuel Fernando Manguashca Olano (Independiente)