



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2017 - 2018

GRUPO PRIMAX



INTEGRACIÓN
PARA GENERAR
MÁS VALOR



TABLA DE CONTENIDOS

04



Carta del
Gerente General

06



2. Acerca del
Reporte Primax

2.1 Nuestros grupos de interés
2.2 Proceso de materialidad



10



3. Primax
Siempre Más

3.1 Somos Primax
3.2 Nuestra estructura
3.3 Pertenencia a asociaciones
y gremios
3.4 Nuestros principales logros
y distinciones

24



4. Nuestra
Dirección
Estratégica

4.1 Directorio
4.2 Capital social
4.3 Estructura accionarial

28



5. Juntos
Somos Más

5.1 Distribución del equipo
5.2 Beneficios laborales
5.3 Capacitación y desarrollo
profesional
5.4 Gestión del desempeño

40



6. Engagement con el Cliente

- 6.1 Productos y servicios
- 6.2 Productos y servicios Nexo Lubricantes
- 6.3 Productos Primax Gas
- 6.4 Productos y servicios de Pecsca
- 6.5 Satisfacción de nuestros clientes
- 6.6 Salud y seguridad de los clientes

52



7. Alianza con Nuestros Proveedores

- 7.1 Indicadores de gestión de proveedores
- 7.2 Estándares para la gestión de proveedores
- 7.3 Buenas prácticas en la cadena de abastecimiento

58



8. Compromiso con la Salud y Seguridad en el Trabajo

- 8.1 Cultura de seguridad
- 8.2 Indicadores de seguridad



68



9. Responsables con el Medio Ambiente

- 9.1 Gestión ambiental
- 9.2 Inversión ambiental
- 9.3 Aspectos ambientales
 - 9.3.1 Gestión de residuos sólidos
 - 9.3.2 Gestión de derrames
 - 9.3.3 Gestión de energía y recursos hídricos
 - 9.3.4 Gestión de emisiones, efluentes y ruido ambiental
 - 9.3.5 Monitoreos ambientales

76



10. Contribución con el Desarrollo Social

80



11. Índice de Contenidos GRI



INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

Este reporte está elaborado bajo la metodología GRI, por ello, a lo largo del documento encontrarás indicadores de sostenibilidad en cuadros debajo de los títulos: La descripción de dichos indicadores se encuentra en la tabla de la página 80.

INDICADORES

1. CARTA DEL GERENTE GENERAL



Carlos Gonzales
Camargo



GRI 102-14, 103-1

Estimados lectores:

Desde Corporación Primax, **consolidamos el compromiso con la sociedad y nuestros grupos de interés**, presentando el Reporte de Sostenibilidad del Grupo Primax por tercera vez. En este, destacamos las principales **iniciativas para la generación de valor y la sostenibilidad**, en materia económica, social y ambiental, correspondientes a la gestión **2017 y 2018**. Para su realización, hemos replicado las buenas prácticas del reporting, **basándonos en los estándares de la Global Reporting Initiative**.

En este periodo reportado, se han producido cambios organizacionales significativos, como la **adquisición de Pecsá y sus empresas subsidiarias, en 2018**. Con esta adquisición buscamos fortalecer nuestras unidades de negocio y nuestro posicionamiento como empresa líder en el rubro de combustibles a nivel nacional. Además, en 2018, hemos sido reconocidos por sexto año consecutivo como **“Mejor estación de combustible del Perú”** por la Cámara de Comercio de Lima, lo que nos motiva a continuar desarrollando estrategias y proyectos con una visión a largo plazo, con miras a optimizar los diversos productos y servicios brindados a nuestros clientes.

Sabemos que nuestros logros son únicamente posibles gracias al arduo esfuerzo de nuestros colaboradores, por lo que mantenemos el compromiso por construir un espacio de crecimiento profesional, con respeto, colaboración, equidad y seguridad. Así, **obtuvimos 91.0% de satisfacción en la encuesta Great Place to Work 2018**, lo que demuestra un enfoque laboral centrado en el colaborador.

De otro lado, es fundamental mencionar que **hemos recertificado las normas internacionales ISO 9001 y OHSAS 18001, y actualizado la norma ISO 14001:2005 en 15 operaciones, 10 terminales y en nuestra oficina central, asegurando una gestión de calidad**, con altos estándares en medio ambiente, y en salud y seguridad en todos nuestros establecimientos y plantas.

Sabemos que la aplicación de un enfoque de sostenibilidad en nuestras operaciones permitirá, a la par, el desarrollo de nuestro entorno y el crecimiento de nuestra empresa, por lo que **seguimos comprometidos con ofrecer productos innovadores, servicios de calidad, una gestión eficiente de nuestra cadena de valor**, una comprensión adecuada de las necesidades de nuestros clientes y un relacionamiento respetuoso y cordial con las comunidades de nuestras áreas de influencia.

Carlos Gonzales Camargo
Gerente General del Grupo Primax

2. ACERCA DEL REPORTE PRIMAX



Oficinas Corporativas Primax
Pisos 9, 18 y 19
Panorama Centro Empresarial

2. ACERCA DEL REPORTE DE PRIMAX

Este documento corresponde al Reporte de Sostenibilidad Primax 2017-2018 en Perú, el cual, por tercera vez, ha sido elaborado en concordancia con los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), organización internacional que alienta a informar sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de la operación; así como sobre sus estrategias de prevención, control y mitigación aplicadas a los grupos de interés.

La información en este reporte pertenece al Grupo Primax, de manera específica a Corporación Primax S.A., Coesti S.A., Nexo Lubricantes S.A., Primax Gas S.A., Corporación Pecsca S.A. y Peruana de Estaciones S.A.C. Cabe precisar que en algunas secciones sólo se ha incluido información del Grupo Primax y no necesariamente de Pecsca y sus subsidiarias, debido a su reciente incorporación al Grupo.

Es necesario señalar que los estándares GRI tienen como principio la inclusión de los grupos de interés, el establecimiento del contexto de sostenibilidad, la descripción de la materialidad y la exhaustividad en la información presentada. Asimismo, es fundamental contar con precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad en la presentación de los contenidos.



Oficinas Corporativas
Primax
Lima - Perú

Cabe agregar que los reportes de sostenibilidad permiten brindar a los grupos de interés una representación balanceada de los impactos positivos y negativos del accionar de las organizaciones.

Primax, en línea con las buenas prácticas en temas de transparencia y rendición de cuentas con sus grupos de interés, presenta un vistazo a sus principales actividades y logros en el periodo 2017-2018.

2.1 Nuestros Grupos de Interés

Para el presente reporte, se partió de los resultados obtenidos en un Taller de Identificación de Grupos de Interés¹. En este espacio se identificaron y definieron los grupos de interés prioritarios y los canales de relacionamiento y comunicación que existen actualmente con ellos. **Es importante destacar que los grupos de interés son aquellos que tienen la capacidad de influir sobre nuestras actividades y viceversa.**

Luego, tomando en cuenta los aspectos relevantes de sostenibilidad para la gestión del Grupo y para los grupos de interés, se determinaron tres grupos estratégicos, a los que se debe atender de manera prioritaria.

Tabla 1: Grupos de Interés Estratégicos (GRI 102-40)

1.  Clientes
2.  Proveedores
3.  Colaboradores

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

¹Procedimiento seguido para la elaboración del anterior reporte de sostenibilidad (período 2015-2016), cuyos resultados de materialidad son válidos para el presente documento.

Para el Grupo, es fundamental construir y consolidar el relacionamiento con dichos grupos, con base en la confianza entre ambas partes, la transparencia en el intercambio de información y el fomento del diálogo constante. Así, la comunicación resulta esencial para el éxito de la gestión, por lo que se cuenta con canales formales de retroalimentación con los grupos de interés. (GRI 102-43)

Tabla 2: Canales formales de retroalimentación (GRI 102-40)

Actores	Canales masivos	Canales segmentados	Canales participativos
Autoridades	-	Cartas	Reuniones
		Reuniones	
Clientes	Facebook	Push notification	Web mails
	App Primax Go		
	Waze		
	Web institucional	Mails	Facebook
	Mails		
Proveedores	Mails	Cartas	Reuniones
	Cartas	Mails	Mails
		Llamada telefónicas	
Comunidades	-	Reuniones	Capacitaciones
			Reuniones
Colaboradores	Mails	Mails	Encuestas
	Boletines periódicos		Grupo WhatsApp
	Murales	Reuniones	Reuniones
		Capacitaciones	Campaña de activaciones
			Capacitaciones

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

2.2 Nuestro proceso de materialidad

Luego de identificar los aspectos relevantes para la gestión de sostenibilidad del Grupo Primax se continuó con el proceso de materialidad, incluyendo la información de los grupos de interés para incorporarla al análisis. La elaboración de la matriz de materialidad cruzó, así, la valoración de los grupos de interés internos y externos, para obtener resultados que abarquen los impactos económicos, ambientales y sociales prioritarios del negocio. El esfuerzo es integral y permite reflejar la gestión de sostenibilidad y el progreso en el tiempo.

Tabla 3: Proceso de materialidad

Etapa	Descripción
 Revisión	Identificación de aspectos relevantes en base a los lineamientos GRI, benchmarking del sector, información interna y otras directrices relevantes para el negocio.
 Identificación	- Identificación de impactos de sostenibilidad generados por las operaciones del Grupo con el Comité de Sostenibilidad. - Aplicación de encuestas virtuales para clientes, proveedores y colaboradores sobre sus expectativas acerca de la gestión de impactos del negocio. - Análisis del estudio de clima organizacional.
 Priorización	- Identificación de impactos en base a criterios de impacto y urgencia, en relación a las expectativas de los grupos de interés. - Priorización de aspectos relevantes en una matriz de materialidad.
 Validación	Validación de resultados de matriz de materialidad con el Comité de Sostenibilidad y la Gerencia General.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

En este punto, es necesario señalar que el proceso de definición y priorización de grupos de interés, así como la materialidad, fueron ejercicios realizados antes de la adquisición de Pecsá por parte del Grupo, por lo que sus impactos no se ven necesariamente reflejados en la matriz. No obstante, al pertenecer a unidades de negocio de la misma industria que Primax, sus impactos y gestión de sostenibilidad son sumamente similares.

Tabla 4: Temas materiales para este reporte de sostenibilidad (GRI 102-44, 102-47)

Aspectos materiales	Tipo de aspecto
Contratación laboral y beneficios sociales Salud y seguridad en el trabajo Capacitación y educación	Aspectos sociales
Productos y servicios, y atención al cliente Salud y seguridad de los clientes	Aspectos relacionados a productos
Desempeño económico Impacto económico local Relación con empresas locales	Aspectos económicos
Efluentes líquidos y residuos sólidos Transporte	Aspectos ambientales

3. Primax Siempre más





En este apartado se describe la filosofía empresarial de Primax, así como su historia y funcionamiento.

3.1 Somos Primax

Fundado en el 2000, el Grupo Primax está enfocado en satisfacer las necesidades de sus clientes y construir soluciones innovadoras para ellos. Por ser parte del Grupo Romero, la oferta de productos y servicios es altamente especializada y de gran calidad en todos los sectores en los que participa: operaciones industriales, mineras, pesqueras, transporte de combustible y otros, etc. Actualmente, cuenta con presencia en Perú y Ecuador. (GRI 102-1)

Primax realiza actividades de comercialización, importación, exportación, compra y venta de combustibles, gas licuado de petróleo en todas sus presentaciones, aceites, grasas, lubricantes en general y otros derivados o aditivos químicos derivados del petróleo. Además, cuenta con la autorización para refinación, procesamiento y manufactura de hidrocarburos, almacenamiento, distribución y transporte de combustibles líquidos, gas licuado de petróleo (GLP) y gas natural vehicular (GNV), para su comercialización a través de establecimientos de venta y/o estaciones de servicio a consumidores finales. Además, Primax también se encuentra autorizada para operar plantas de envasado de GLP. (GRI 102-2)

En Perú y Ecuador, Corporación Primax es líder en el sector de venta de combustibles en estaciones de servicio, **con una red de 1,961 estaciones en 19 regiones². De dicho total, 1,759 se localizan en Perú y 202 en Ecuador.** En el país vecino está presente en 16 localidades. En ambos países se ofertan productos y servicios de alta calidad. En Ecuador, gasolinas y diésel bajo la marca Primax y, en Perú, además, GNV y GLP bajo la marca Primax y ahora también de Pecsa (GRI 102-4, 102-6)

Opera, además, 170 tiendas de conveniencia en Perú y 52 en Ecuador, bajo las marcas “Listo!” y “Viva”. En relación a este negocio, 78% de los locales se ubica en Lima, pero, también se cuenta con presencia en La Libertad, Piura, Lambayeque, Arequipa, Cusco, Ica y Cajamarca, entre otras regiones. En Ecuador, 70% de los locales se encuentra en Guayaquil y 30% restante en Quito y provincias. El elemento diferencial de las tiendas de conveniencia es la propuesta de *fast food*, *café* y *stand alone*. (GRI 102-4, 102-6)

Primax atiende a clientes industriales en los sectores de minería, transporte, pesca, construcción, entre otros. Adicionalmente, administra operaciones industriales, en las que distribuye, almacena y despacha combustible. En el mercado industrial peruano, la participación de Primax fue de 32% en 2018, entre combustibles líquidos y gas.

En lo que respecta al negocio de lubricantes y especialidades, es dividido en dos subunidades: (i) lubricantes, que realiza la venta de aceites y grasas lubricantes y (ii) especialidades, que comercializa productos complementarios (filtros industriales, refrigerantes, desengrasantes, entre otros). Primax cuenta con la macrodistribución de lubricantes de marca Shell. Ambas subunidades de negocio son gestionadas por Nexo Lubricantes, **en Perú y Ecuador. La participación de mercado de los lubricantes Shell en Perú es de 25% en 2018, siendo una marca líder.**

²Incluye Peruana de Estaciones S.A.C. y Peruana de Combustibles S.A.

1,961
estaciones
en la región
Perú - Ecuador



PRIMAX



PECSA

222
tiendas de
conveniencia
Perú - Ecuador
LISTO! | Viva.





Sobre la comercialización de GLP, únicamente se realiza en Perú a clientes industriales y minoristas, en las modalidades de envasado y a granel. La participación en el mercado, en 2018, fue de 16.8% y 5.3%, en relación a las modalidades mencionadas.

Todas sus actividades se caracterizan por brindar un servicio de distribución y logística eficiente, satisfaciendo, y asegurando la calidad de los requerimientos específicos de cada sector y cliente, asegurando la calidad de los productos y el compromiso en la generación de valor. Cabe indicar que cumple con altos estándares nacionales e internacionales y se alinea con la normativa vigente de los sectores en los que se desempeña.

En el primer trimestre de 2018, Primax adquirió 89.69% de las acciones de Corporación Pecsá S.A. y sus subsidiarias, Peruana de Combustibles S.A., Peruana de Estaciones S.A.C. y Peruana de Petróleos S.A.C. Meses después, la compra continuó y Primax se hizo del 9.76% de acciones de Corporación Pecsá S.A. La operación incluyó los negocios de combustibles líquidos, GLP, GNV, tiendas de conveniencia y lubricantes, así como las estaciones de servicio que operaban bajo su marca. Luego, en el cuarto trimestre del mismo año, Primax participó en la adquisición de Distribuidora Andina de Combustibles (DAC), en Colombia. La participación de la Corporación fue de 19% en Inversiones Primax S.A.S. y en Primax Holdings S.A.S.

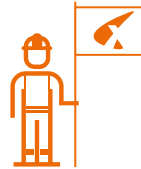
A lo largo de 2018, Primax atravesó un proceso de integración con Pecsá, que incluyó un alineamiento organizacional, que se consolidará en los próximos años.

Tabla 5: Visión, Misión y Valores del Grupo Primax (GRI 102-16)

Visión



Ser líderes en Latinoamérica por la calidad de nuestros productos y la excelencia en nuestros servicios, enfocándonos en la creación de valor para todos.



Misión

Proveer calidad y excelencia para facilitar la vida de todos.

Valores

- > **TRANSPARENCIA:** Hacer siempre lo correcto con claridad, honestidad y decir la verdad.
- > **RESPETO:** Actuar con integridad y tolerancia en todas nuestras relaciones.
- > **ESPÍRITU DE SERVICIO:** Actitud de servicio a los demás.
- > **TRABAJO EN EQUIPO:** Participar y aportar para lograr un objetivo común, de forma comprometida y divertida.
- > **INNOVACIÓN:** Estar siempre un paso adelante con ideas únicas que generen valor.
- > **ENERGÍA Y PASIÓN:** Siempre hacer las cosas con "ganas", de manera positiva.



Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Figura 1



PRESENCIA DEL GRUPO PRIMAX

(GRI 102-4, 102-6)



ESTACIONES DE SERVICIO



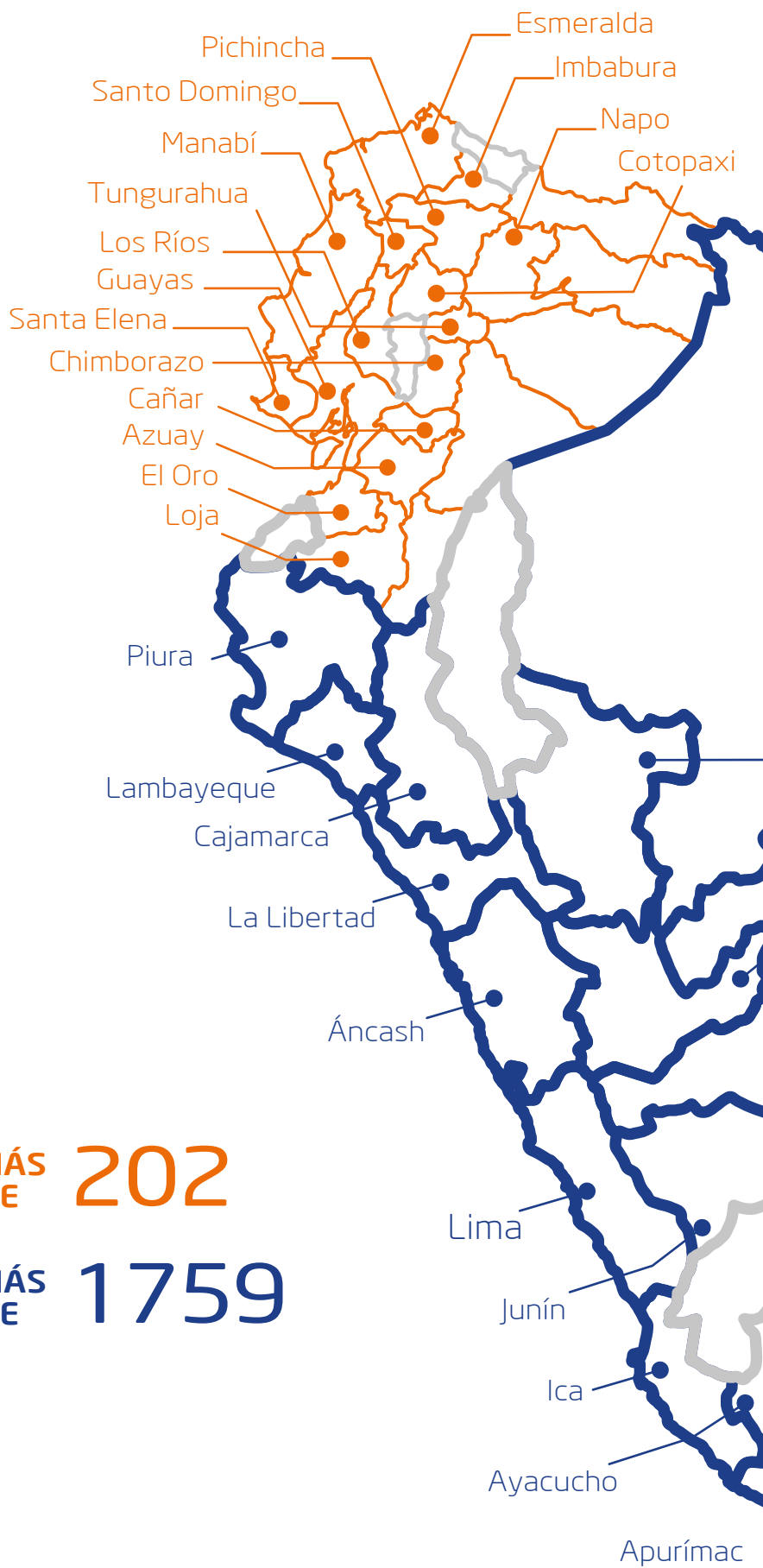
ESTACIONES EN **ECUADOR**



ESTACIONES EN **PERÚ**

MÁS DE **202**

MÁS DE **1759**



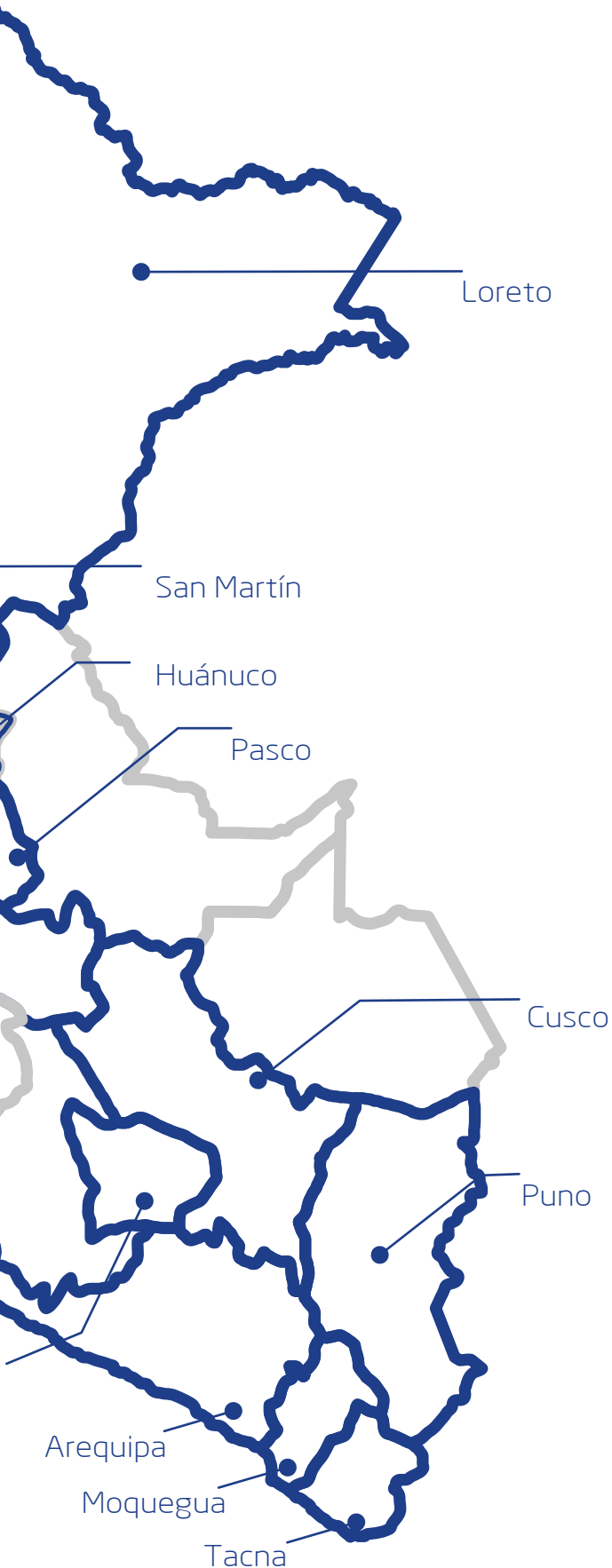


Tabla 6: Cronología

1994		Shell vende el primer galón en Perú.
2000		Romero Trading vende su primer galón.
2004		Compra de Shell en Perú.
2005		Nace la marca Primax en Perú.
2006		Compra de Shell en Ecuador.
2008		Compra de REPSOL en Ecuador.
2010		Nace el macrodistribuidor de lubricantes Shell en Perú.
2012		Compra de acciones de Shell Lubricantes del Perú y fusión con Nexo lubricantes.
2013		Nace Corporación Primax y compra las acciones de la Empresa Nacional de Petróleos de Chile (ENAP).
2014		Nace el macrodistribuidor de lubricantes Shell en Ecuador.
2016		Primax cambia su imagen de marca.
2017		Primax logra entrar al ranking <i>Great Place to Work Perú</i> en el puesto 18.
2018		Compra de Corporación Pecsca.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

3.2 Nuestra estructura

El Grupo Primax ha atravesado múltiples cambios organizacionales en los últimos cinco años, con el objetivo de afianzar su crecimiento y consolidar su posición de liderazgo en los sectores en los que participa. Además, se han realizado algunas reestructuraciones para asegurar una gestión eficiente del negocio.

Desde 2015, Corporación Primax S.A. es la empresa matriz del Grupo, luego de la absorción de Primax S.A. Sus empresas subsidiarias son Coesti S.A., Nexo Lubricantes S.A., Primax Gas S.A. y Navimax S.A. En Ecuador, Primax Comercial de Ecuador S.A. (PCE) es la empresa subsidiaria del Grupo, equiparable a Corporación Primax S.A. en el país vecino. Como se ha mencionado anteriormente, en 2018, Primax realizó la compra de Corporación Pecsca y sus subsidiarias, lo que requirió un reordenamiento completo de la planilla. (GRI 102-5)

Tabla 7: Estructura organizacional (GRI 102-5)

Corporación Primax S.A.

Empresa matriz del Grupo, **encargada de la comercialización de combustibles, lubricantes y GLP en estaciones de servicio, y del abastecimiento a la industria en general.** También, opera, a través de su subsidiaria Coesti, a las tiendas de conveniencia Listo!

Existen tres tipos de establecimientos de servicio que comercializan combustibles:

COESTI Opera establecimientos de servicio de la Red Primax en Perú.

Dealers Operan establecimientos de servicios con el *branding* Primax.

White Pumpers Operan establecimientos de servicio independientes, sin el *branding* Primax.



Equipo Nexo - Grupo Primax
Lima - Perú

Coesti

Empresa administradora y operadora de las estaciones de servicio Primax o de aquellas alquiladas por la Corporación. En estos establecimientos se comercializan los productos ofertados, se gestiona al personal y se define al equipo de supervisión del negocio, así como de las tiendas de conveniencia Listo!

Nexo Lubricantes

Empresa encargada de la macrodistribución de lubricantes Shell en Perú. Así, comercializa lubricantes, grasas y productos complementarios (desengrasantes y refrigerantes, filtro y *car care*) también de otras marcas.

Atiende a los mercados:

B2B

Dirigidos a grandes clientes directos (minería, construcción, transporte, pesca, entre otros).

B2C

Dirigidos a consumidores finales.

Primax Gas

Empresa encargada del negocio de GLP envasado y a granel, comercializado bajo las marcas Primax Gas y Progas

Navimax

Empresa que gestiona la venta y el suministro de combustible a operaciones navieras, a través de la embarcación BT Navimax1, así como a operaciones de importación, industrialización, almacenamiento, depósito aduanero autorizado, distribución, transporte, comercialización al por mayor o menor y/o demás operaciones, actividades y servicios vinculados al sector hidrocarburos.

Peruana de Combustibles S.A.

Empresa que comercializa combustibles y GLP en los terminales y plantas del Grupo, mediante los siguientes canales:

Peruana de Estaciones

Opera establecimientos de servicio propio de la Red Pecsca en Perú.

Estaciones Afiliadas

Comercializan combustibles a estaciones de servicio con el *branding* Pecsca.

Estaciones Independientes

Comercializan combustible a estaciones de servicio independientes, sin el *branding* Pecsca.

Industrias

Venta a granel de combustibles líquidos y GLP a nivel nacional, a los diversos sectores industriales.

GLP Envasado

Gestiona las ventas de GLP envasado, comercializado bajo las marcas Pecsca Gas y Caligas.

Peruana de Estaciones

Empresa que administra y opera las estaciones de servicio Pecsca. Se encarga de la gestión del personal y del equipo de supervisión del negocio. Además, opera las tiendas de conveniencia "Viva", ubicadas en dichas estaciones de servicio.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



Tabla 8

Oficinas administrativas plantas y almacenes

Las oficinas administrativas de Corporación Primax se distribuyen en diversas ciudades del país para asegurar una gestión eficiente de los distintos mercados, cada uno con sus particularidades.



Oficina **Central**



Oficina **Dealers**



Oficina **White Pumpers**



Oficinas **Industriales**

NEXO **PRIMAX**
gas

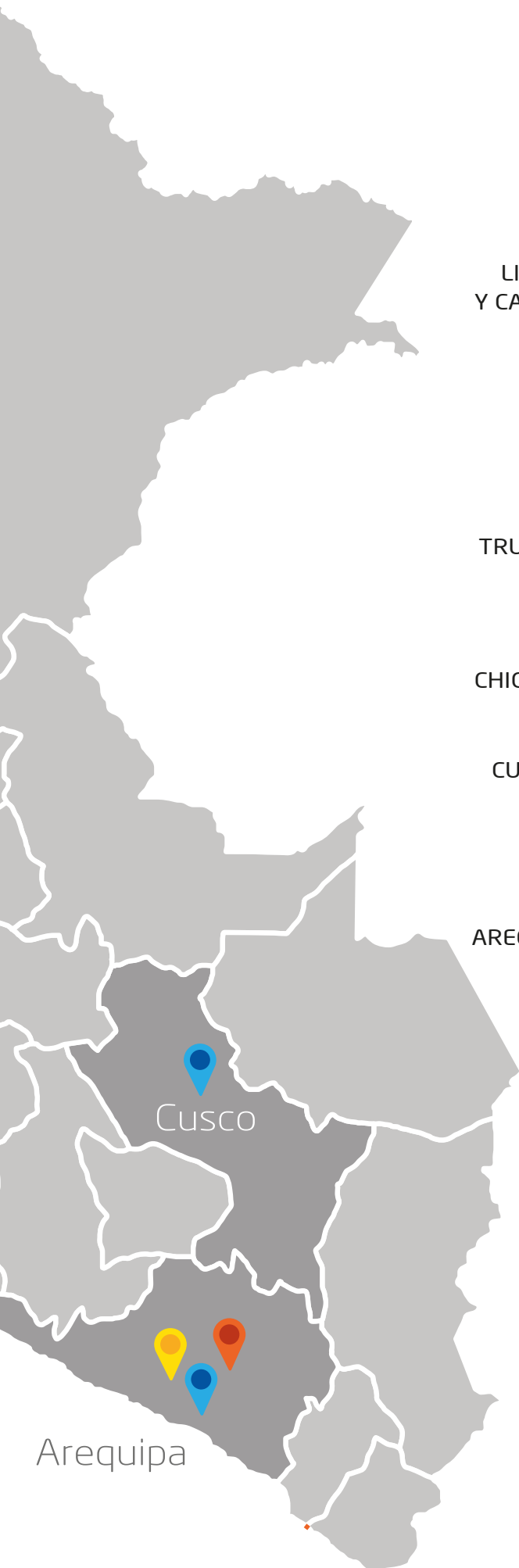
Almacenes de Nexo
y Primax Gas en
el Callao.

Callao
Lima

Piura

Chiclayo

Trujillo



**LIMA
Y CALLAO**

Planta Nexo (Callao)
Planta GLP (Callao)
Almacenes de Nexo y Primax Gas (Callao)
Oficina Central (Lima)
Oficina administrativa de recursos humanos de Coesti
(Establecimiento de servicios Tavirsa – Lima)
Oficina administrativa KBA (Lima)
Oficina administrativa de Sodexo
(Estación de servicios Primavera – Lima)

TRUJILLO

Oficina *White Pumpers*
Oficina *Dealers*
Oficinas industriales
Estación de servicios La Perla

CHICLAYO

Oficina *Dealers* y *White Pumpers*

CUSCO

Oficina *White Pumpers*

AREQUIPA

Oficina *White Pumpers*
(Estación de servicios Yanahuara)
Oficina *Dealers*
Oficinas industriales
Oficina administrativa de recursos humanos (Estación de servicios Teniente Palacios)

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

3.3 Pertenencia a asociaciones y gremios

La pertenencia a asociaciones y gremios permite que el Grupo forme parte de espacios de diálogo importantes y consolide su posicionamiento como líder de los sectores en los que participa.

Tabla 9: Asociaciones y gremios (GRI 102-13)

Empresa Afiliada	Asociaciones y Gremios
Corporación Primax Pecsa	- Asociación de Plantas Envasadoras de Gas (ASEEG). - Centro Coordinado de Búsqueda y Salvamento (SARCC). - Sociedad Peruana de Gas Licuado (SPGL) - Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. - Asociación de Grifos y Estaciones de Servicio del Perú (AGESP).
Coesti	Asociación de Grifos y Estaciones de Servicios del Perú (AGESP)
Nexo Lubricantes	Asociación Automotriz del Perú (AAP)

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



Distinción Great Place to Work 2017 Grupo Primax
Lima - Perú

3.4 Nuestros principales logros y distinciones

En el periodo 2017-2018, Primax ha sido reconocido con múltiples distinciones, producto de su gestión enfocada en la excelencia. Asimismo, se han podido alcanzar diversos logros luego de una serie de esfuerzos estratégicos de cara a la sostenibilidad del negocio.

Tabla 10: Distinciones y logros



> Obtención de la posición **18** en el *ranking* **Great Place to Work** (90% resultado de clima laboral).

> Obtención del **92.3% en el resultado de clima laboral consolidado** en la encuesta corporativa del Grupo Romero (incrementó 10 puntos porcentuales respecto a 2016).

> **Escalamiento del puesto 82 al 44** en la encuesta Merco Talento Perú 2017.



> **Proyecto "Maximiza"**: Consistió en la captura de gastos operativos y **CAPEX**, donde se logró cerrar siete categorías con un **beneficio de 5 millones de soles al año**. Su importancia radica en la captura de ahorros y eficiencias en gastos operativos y **CAPEX**, y en la identificación de oportunidades de eficiencias en otras categorías.



DISTINCIONES 2018

> Sexto año consecutivo de reconocimiento como **“Mejor Estación de Combustible del Perú”** por parte de la Cámara de Comercio de Lima.

> Premio **“Mejor Diseño Internacional”** a las tiendas **“Listo!”** por parte de la revista americana **“Convenience Store News”**.

> Premio **ABE a la Responsabilidad Social Laboral 2018** en la categoría **“Mejor Programa de Inducción”**, por parte de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana.

> Tercer año consecutivo de reconocimiento a **Primax como una empresa responsable**, por parte de nuestro cliente Barrick Misquichilca, en las operaciones de Lagunas Norte y Pierina, gracias a su gestión de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y responsabilidad social.



Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral 2018
Lima - Perú

Oficinas Primax - Edificio Panorama
Certificación LEED - Junio 2017
Lima - Perú



LOGROS 2018

> Obtención de **Certificación Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) Gold** a las oficinas corporativas en el Edificio Panorama, de Santiago de Surco (pisos 9, 18 y 19), por parte del **U.S. Green Building Council and Green Business (USGBC)**, por la promoción y adopción de estándares de construcción sostenible.

> **88.9% de satisfacción en la encuesta corporativa de Clima Laboral 2018 del Grupo Romero** por la orientación a crear condiciones laborales óptimas para los colaboradores.

> **91% de satisfacción** en la encuesta **Great Place to Work 2018**.

> **Puesto 43 del ranking Merco Talento Perú 2018**, habiendo escalado 39 puestos desde 2014.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

PECSA ES AHORA PARTE DE PRIMAX

El 1 de febrero de 2018, Corporación Primax S.A. adquirió 89.69% de las acciones de Corporación Pecsá S.A., por lo que sus subsidiarias, Peruana de Combustibles S.A., Peruana de Estaciones S.A.C. y Peruana de Petróleos S.A.C., pasaron a formar parte del Grupo. En los meses siguientes a la compra, Primax realizó una nueva adquisición de acciones del capital social de Corporación Pecsá, **obteniendo una participación de 99.76%.**

Como parte de la transacción, Primax asumió las 40 tiendas de conveniencia “Viva” y los lubricantes Lubrimax, **además de 69 estaciones de servicio propias, una red de 329 terceros afiliados bajo la marca Pecsá y el negocio de GLP envasado con cuatro plantas en el país.** Cabe indicar que esta transacción consolidó a Primax como la cadena de estaciones de servicio más grande del Perú, afianzando su posicionamiento en zonas que anteriormente no se cubrían.

Además, también pasaron a su cargo los productos Pecsá, gasolinas de alta calidad, bajo **las marcas G84-PECSA, G90-PECSA, G95-EXELON, G97-EXELON;** así como diésel, GLP y GNV, bajo **las marcas S500 UV-Max y PGN,** respectivamente.

Para Primax, la integración permitiría la atención de diversos segmentos de clientes con propuestas diferenciadas y complementarias a la vez, adecuando la propuesta de valor del Grupo. Tras la compra, la estrategia en el mercado de combustible busca consolidar la red de afiliados y ampliar el modelo a la red de estaciones de servicio de Pecsá.



Viva.

Nuestro proceso de integración

Frente a la adquisición se debieron determinar estrategias claras para poder integrar a ambas empresas, partiendo de las buenas prácticas de cada una. En 2018, se realizó una evaluación detenida de las culturas organizacionales y se llevaron a cabo mesas de integración, que involucraron a los colaboradores. **Este proceso contó con el acompañamiento de Great Place to Work (GPTW) y el monitoreo de Deloitte, y se llamó “Juntos”, Construyendo una Historia Juntos, bajo el liderazgo del Chief Finance Officer (CFO) de Primax, Augusto Ugarte Noriega.**

Se desarrollaron 10 mesas de integración; 5 estaban enfocadas en el negocio (Estaciones de servicio, Tiendas de conveniencia, Industria, Lubricantes y GLP), 4 en las áreas de soporte (Finanzas, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, Operaciones, Procesos y Sistemas) y 1 en Organización y gestión del cambio. El objetivo de las mesas era asegurar la obtención de las sinergias esperadas de acuerdo al plan de negocio definido para la adquisición de Pecsá. Asimismo, se buscó identificar las fortalezas y oportunidades para homologar procesos y procedimientos de ambas empresas. En el caso de la mesa de trabajo de Organización y gestión del cambio, se buscó asegurar la integración de los equipos y culturas.

Como resultado, **se realizaron algunas acciones inmediatas como el rebranding de estaciones y el reordenamiento de estaciones de servicio entre Primax y Pecsá.** Asimismo, fue necesario evaluar al personal debido a duplicidad de funciones, priorizando la igualdad de oportunidades y competencias requeridas para esta nueva etapa. Para la realización de desvinculaciones se establecieron iniciativas de outplacement, asesorías y bonos extraordinarios, reconociendo la importante labor realizada por el personal.

Actualmente, ambas empresas conviven en un mismo espacio. Se realizó una mudanza de todo el personal, que contó con embajadores y con el acompañamiento de miembros del Comité de Clima. Ya en la oficina, la integración entre los colaboradores era fundamental para el éxito de la fusión, por lo que se llevaron a cabo diversas dinámicas y actividades de *team building* para conocerse como equipo, así como reuniones uno a uno. Hacia 2019, se espera la integración de planillas y la definición de la razón social como Primax.

El proceso de integración fue exitoso y, a raíz de los resultados positivos, Primax fue invitado por GPTW para compartir la experiencia con otras empresas.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



4. Nuestra DIRECCIÓN ESTRATÉGICA



Directivos- Primax
Lima - Perú



4.1 El Directorio (GRI 102-18)

El directorio de las empresas del Grupo Primax guía el rumbo del negocio, al establecer las estrategias corporativas para enfrentar los retos y oportunidades para su crecimiento. La ética, transparencia y responsabilidad social permean la dirección del negocio y son la premisa para el relacionamiento con los grupos de interés.

Tabla 11: Directorio de la sociedad

Nombres y Apellidos	Cargos
Fernando Feliciano Romero Belismelis	Presidente
Dionisio Romero Paoletti	Director
Luis Enrique Romero Belismelis	Director
José Antonio Onrubia Holder	Director
Calixto Romero Guzmán	Director
Paolo Mario Sacchi Giurato	Director
Javier Beeck Onrubia	Director
Marco Aurelio Peschiera Fernández	Director
Leslie Harold Pierce Diez Canseco	Director

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

4.2 Capital social (GRI 102-7)

El capital social de Primax asciende a **S/ 211,522,792.00**, representado por **211,522,792** acciones comunes de **S/ 1.00** de valor cada una.

4.3 Estructura accionaria (GRI 102-5)

El capital de Corporación Primax al **31 de diciembre de 2018** está dividido en **211,522,792** acciones, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 12: Distribución de acciones (%)

Tenencia	Acciones	Participación (%)
Menor al 1%	38 460	0.02
Entre 1% - 5%	53 844,280	25.46
Entre 5% - 10%	21 537,712	10.18
Mayor al 10%	136 102,340	64.34
Total	211 522,792	100.00

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Corporación Primax es una Sociedad Anónima, que cuenta con 21 accionistas comunes al 31 de diciembre de 2018. Los accionistas titulares de más de **5%** del capital de la sociedad son:

Tabla 13: Accionistas con mayor participación

Accionistas	Nº de acciones	Porcentaje	Nacionalidad
Inversiones Piuranas S.A.	60 758 808	28.7245	Peruana
Fideicomiso Oncar	32 268 108	15.2551	Peruana
Rosalina Helguero Romero	21 537 712	10.1822	Peruana
Maray S.A.	21 537 712	10.1822	Peruana
Ana María Romero Paoletti de Sacchi	10 768 856	5.0911	Peruana
Dionisio Romero Paoletti	10 768 856	5.0911	Peruana

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Al 31 de diciembre de 2018, las subsidiarias de la Corporación cuentan con la siguiente distribución accionarial.

Tabla 14: Coesti S.A.

Nombres	Nº de acciones	Porcentaje
Corporación Primax S.A.	1 942 911	99.9994
Inversiones Piuranas S.A.	1	0.00005
TOTAL	1 942 912	100.0

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 15: Nexo Lubricantes S.A.

Nombres	Nº de acciones	Porcentaje
Corporación Primax S.A.	14 095 043	99,99
Coesti S.A.	1 400	0,01
TOTAL	14 096 443	100.0

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 16: Primax Gas S.A.

Nombres	Nº de acciones	Porcentaje
Corporación Primax S.A.	2 970 000	99.0
Coesti S.A.	30 000	1.0
TOTAL	3 000 000	100.0

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



5. Juntos Somos más





En el periodo 2017-2018, la gestión eficiente, óptima y humana de nuestro talento fue fundamental para afrontar el proceso de integración organizacional con Pecsá. No obstante, más allá de las actividades realizadas dentro de este marco, se continuaron realizando diversas acciones de generación de valor para nuestros colaboradores, en lo que respecta a capacitación, oferta de beneficios laborales y evaluación del desempeño. (GRI 103-1)

5.1 Distribución del equipo

El respeto mutuo y la colaboración son premisas para el trabajo en equipo en Primax. Al contar con profesionales de alto nivel se busca desarrollar estrategias de desarrollo profesional, así como brindar el soporte para el crecimiento personal y familiar. Es fundamental resaltar que el equipo **Primax se caracteriza por su diversidad, rechazando cualquier tipo de discriminación y brindando igualdad de oportunidades para todos.** (GRI 103-1)

Tabla 17: Composición laboral (GRI 102-7, 102-8)

Categoría	2017	2018 ¹
Permanentes	2,852	4,283
Funcionarios	47	61
Empleados	605	962
Obreros ³	2,200	3,260
Temporales	52	98
Empleados	22	24
Obreros	30	74
Total	2,904	4,384

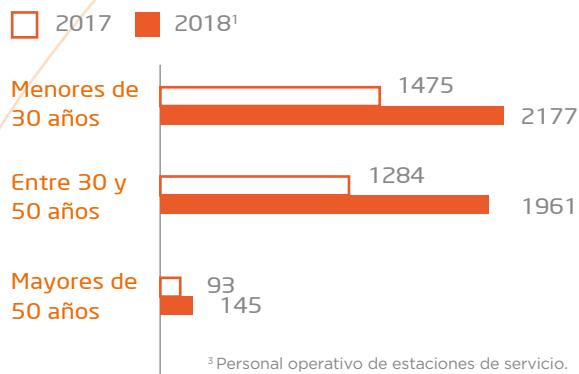
¹ Incluye Pecsá y PES.

³Personal operativo de estaciones de servicio.
Elaboración: Corporación Primax, 2019.



Composición de los equipos Primax

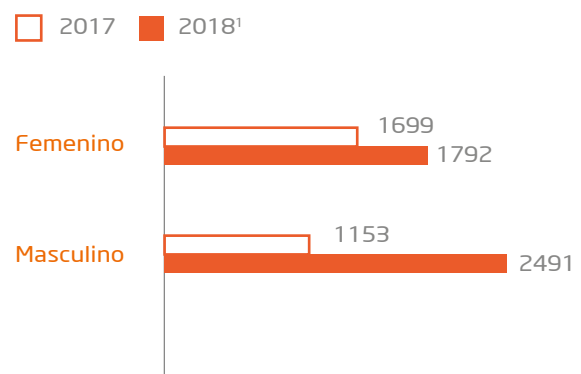
Tabla 18: Colaboradores según grupos de edad (GRI 102-8)



Categoría	2017	2018 ¹
TOTAL	852	4238

En base al número total de trabajadores permanentes.
¹Incluye Pecsca y PES.
 Elaboración: Corporación Primax, 2019.

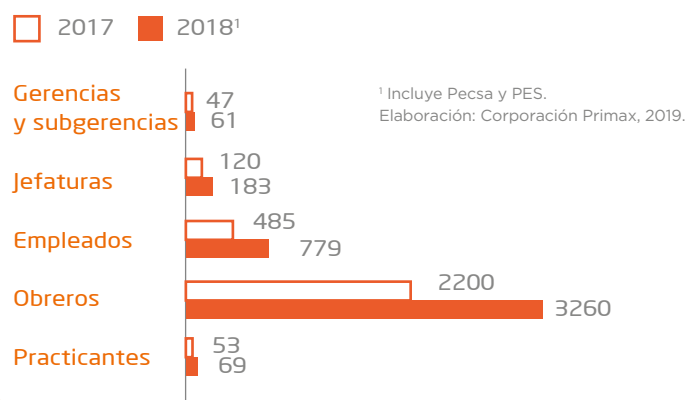
Tabla 19: Colaboradores según sexo (GRI 102-8)



Categoría	2017	2018 ¹
TOTAL	2852	4283

En base al número total de trabajadores permanentes.
¹Incluye Pecsca y PES.
 Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 20: Colaboradores según categoría laboral (GRI 102-8)



Categoría	2017	2018 ¹
TOTAL	2,905	4,352

En base al número total de trabajadores permanentes.
¹Incluye Pecsca y PES.
 Elaboración: Corporación Primax, 2019.

5.2 Beneficios laborales (GRI 401-2)

En Primax, **se reconoce el arduo esfuerzo de sus colaboradores y se busca construir un ambiente que permita su crecimiento personal y profesional.** Así, más allá de los beneficios laborales que les corresponden según ley, se tiene un sistema de compensaciones que contribuye con el equilibrio profesional-familiar y y con su satisfacción como parte de la organización. **Los objetivos son contribuir con la mejora de la vida de los colaboradores, generar un sentido de pertenencia al Grupo, y ser agradecidos por contar con profesionales de alto nivel.** (GRI 103-1)

Como parte del abanico de beneficios otorgados, **los colaboradores de Corporación Primax, Nexo Lubricantes y Primax Gas acceden al seguro Vida Ley** desde su primer día laboral. Además, como parte de la preocupación por la salud de los colaboradores, en Peruana de Estaciones y Pecsá se brinda protección a través de una Entidad Promotora de Salud (EPS) cubierta al 75%. En el caso de Coesti, el personal administrativo cuenta con un seguro privado de Asistencia Médica Colectiva (AMC).

De otra parte, en Peruana de Estaciones y Pecsá se tiene una cuponera de beneficios que se entrega a todos los colaboradores, quienes pueden canjear horas libres para salir más temprano y asistir a citas médicas y/o atender asuntos personales; contar con un día libre adicional por paternidad, medio día adicional de vacaciones, tres horas libres para actuaciones por el Día de la Madre o el Día del Padre; medio día libre por cumpleaños, Fiestas Patrias, compras navideñas o año nuevo, y entradas al cine; según el cargo ocupado.

Las mismas unidades de negocio aplican una Política de Préstamos y Adelantos de Sueldo, que pueden ser tomadas por el colaborador para cubrir gastos referentes a su salud o la de sus familiares directos, gastos en educación, emergencias inmobiliarias u otras emergencias, previa evaluación. También, pueden acceder al **programa de apoyo social “Construyendo Energía”**, que permite que colaboradores de bajos recursos accedan a aportes para mejorar viviendas precarias o cubrir alguna necesidad del hogar. En el caso de Coesti, se cuenta con una Política de Préstamos en casos de emergencias de salud y desastres naturales que afecten a los colaboradores; y se otorga licencia en caso del fallecimiento de un familiar directo.

A nivel del Grupo, **en este periodo 2017-2018, se han llevado a cabo diversas actividades en beneficio de los colaboradores y para fortalecer el clima laboral.** Se realizaron ferias de beneficios, en las que se invita a diversas empresas a que ofrezcan sus productos y servicios con descuentos corporativos. Cabe agregar que se desarrollaron charlas de bienestar familiar, buscando conciliar la vida profesional con la familiar.

Se celebraron diversas festividades nacionales, incluyendo Día de la Mujer, Día del Padre, Día de la Madre, así como Día del Niño, Halloween, Fiestas Patrias y Navidad. También, se organizaron eventos de integración y camaradería entre los colaboradores como, por ejemplo, **en el aniversario de la empresa, la fiesta de fin de año y campañas de vida saludable -con la participación de especialistas en oftalmología, dermatología y otras especialidades-.** En 2017, se puso en marcha el programa “Miércoles de Training”, renombrados en 2019 como “Martes de Deporte”, para promover la recreación y la vida saludable entre los colaboradores.

En relación al equilibrio profesional-familiar, Primax fomentó el desarrollo de mejores competencias para que sus colaboradores desarrollen con éxito su rol de padres. Para esto, **se impartieron talleres sobre disciplina positiva y crianza de niños y jóvenes, con la participación de reconocidos especialistas y psicólogos.** Durante 2018, se llevaron a cabo seis talleres que abordaron temas como la autoestima, el aliento y el manejo de la mala conducta de los hijos. Las familias de los colaboradores de las plantas Primax Gas y Nexo Lubricantes participaron en el Día de la Familia, durante el que se llevaron a cabo diversas actividades, tales como campeonatos deportivos, talleres de manualidades y la celebración por Navidad.

En Coesti, se implementaron los Comedores Felices -ambientes donde los colaboradores pueden tomar sus refrigerios-, se capacitó a los administradores y asistentes de cada estación en las Escuelas de Formación Integral en Servicio (FIS) y Formación Integral en Gestión de Estaciones (FIGE), **se dictaron cursos virtuales en diversos temas, como “Gestión estratégica de tu talento”, “Administración de restaurantes” “Desarrollando al líder emprendedor” y “Visual merchandising”.** También se creó la **Patrulla de la Energía y Pasión**, con la que los colaboradores de gestión del talento de la oficina central visitan las estaciones de servicio para estrechar lazos y afianzar el clima laboral con los equipos de estaciones (vendedores de playa y de tienda).

Otros beneficios que se pueden destacar son la aplicación del horario de verano para el personal administrativo y el **programa de apoyo económico para aquellas familias damnificadas por el Fenómeno de El Niño Costero**.

Este abanico de beneficios permite la construcción de un ambiente de confianza entre la empresa y el colaborador, que es fundamental para generar compromiso a largo plazo. Con este enfoque, los resultados obtenidos en la medición de clima organizacional han ido mejorando año a año. **En 2017, la satisfacción con el clima organizacional fue de 95%, mientras que en 2018 fue de 95% en Primax y de 82.4% en Pecsca (como Grupo⁴ se obtuvo un resultado de 88.9%).**

95%
en la medición
de clima
organizacional
encuesta 2017

Primax 95% y
Pecsca 82.5%
en la medición
de clima
organizacional
encuesta 2018

⁴Incluye Primax, Pecsca y Primax Ecuador.

5.3 Capacitación y desarrollo profesional (GRI 404-2)

Reconociendo los cambios constantes del mercado y los requerimientos de las nuevas tendencias de sostenibilidad, la capacitación y el desarrollo profesional de los colaboradores es prioridad en la gestión del talento. **Se busca potenciar los conocimientos técnicos y las habilidades blandas para formar profesionales integrales exitosos.**

Para esto, **se cuenta con una Política de Capacitación y Educación, cuyos objetivos son (i) potenciar y capitalizar el conocimiento interno y del negocio para convertirse en un imán del talento y (ii) entrenar y formar talento emergente para el desarrollo de nuevos proyectos.**

Debido a las necesidades de capacitación diferenciadas entre áreas y unidades de negocio, se cuenta con un Modelo de Capacitación Primax, alineado a la estrategia del negocio. (GRI 103-1)

Tabla 21: Modelo de capacitación Primax (GRI 404-2)

Tipo de capacitación	Descripción
> Capacitación estratégica:	Formación en las necesidades estratégicas del Grupo, de manera específica en innovación, tecnología, seguridad, salud y medio ambiente.
> Capacitación del área:	Formación en competencias técnicas y blandas de los colaboradores.
> Capacitación no programada:	Formación en contenidos críticos por necesidades inmediatas del negocio, cambios normativos o exigencias de clientes.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 22: Actividades en capacitación en el periodo 2017-2018 (GRI 404-2)

Unidad de negocio	Capacitación estratégica	Capacitación del área	Capacitación no programada
Peruana de Estaciones	Se realizaron capacitaciones en contabilidad y finanzas para no financieros, <i>Design Thinking</i>, gestión de ventas, presentaciones efectivas, <i>supply chain management</i>, y trabajo de equipo.	- Se realizaron tres conferencias magistrales: (i) Integridad, ética y valores, (ii) Comprendiendo a los <i>millennials</i> y (iii) Liderando el lado humano del cambio. - Se trabajó en comunicación asertiva para la aplicación del proceso de integración “Construyendo una Historia Juntos”, gestión del cambio y negociación efectiva. - Asimismo, se tuvieron capacitaciones sobre seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, manejo de billetes falsos, actos y condiciones inseguras, BPM y manejo de productos. - Se llevó a cabo el taller de gestión del desempeño.	Se llevó a cabo un taller de transformación digital como eje del crecimiento.
Corporación Primax Pecsá	- Hacia 2017 se participó en diversos eventos de capacitación, tales como el VIII Foro GLP, VII NED, Congreso Negocios en la Era Digital, 10° Foro de Grifos y Estaciones de Servicio, 15° Congreso Peruano de Gestión de Personas, Congreso Anual de Marketing Perú CAMP 2017, Seminario de Marca Empleadora, Congreso de Electromovilidad. - Se capacitó en <i>Design Thinking</i>, gestión de indicadores, gestión de ventas y curso de <i>scrum</i> y de Six Sigma. - Otros temas abordados fueron espacios confinados, segregación de residuos sólidos en planta GLP, entre otros.	- Se realizaron capacitaciones en cuidado del medio ambiente, 3R, actos y condiciones inseguras, lucha contra incendios, manejo defensivo, entre otros temas, en 2017. - En 2018, se complementó la capacitación con temas de planificación, gestión del tiempo, gestión del cambio, taller de indicadores, negociación, liderazgo y trabajo en equipo, entre otros.	Las capacitaciones fueron en análisis de costos del transporte y determinación del flete correcto.

Unidad de negocio	Capacitación estratégica	Capacitación del área	Capacitación no programada
Coesti	- En 2017, iniciaron las escuelas Formación Integral en Servicio (FIS) y Formación Integral en Gestión de Estaciones (FIGE), con la participación de 917 vendedores de playa y tienda y 210 administradores y asistentes de estación. - En 2018 se continuaron ambas escuelas, con 1,023 participantes en FIS y 122 en FIGE. - Se realizó el Programa de Especialización Comercial (PEC), con la participación de 208 administradores y asistentes de estación. - Además, se llevó a cabo el programa Lidera, con 160 personas. - Se realizaron capacitaciones en <i>Design Thinking</i>, gestión estratégica del talento, negocios e innovación, entre otros. - Se participó en el Seminario Internacional de Pricing, 11° Foro de Grifos y Estaciones de Servicio, 15° Congreso Internacional de Retail, conferencias gerenciales "Liderando el Lado Humano del Cambio" y "Las Nuevas Empresas Inteligentes", entre otras.	- Se participó en la Convención de Administradores en 2017, en la que se trataron temas de medio ambiente, seguridad reciclaje, liderazgo, temas legales y detección de billetes falsos, actos y condiciones inseguras, gestión del tiempo, entre otros, con la participación de 140 personas, entre ellos 116 administradores y 24 pertenecientes a otros equipos. - Luego, en 2018, se participó también en la Convención de Administradores y se complementaron las capacitaciones previamente mencionadas. - Se tuvo una conferencia magistral sobre integridad, ética y valores. - Se aplicó un curso virtual de finanzas para no financieros, una capacitación técnica para el sistema de asistencia de los colaboradores y un taller de desempeño.	- Se llevaron a cabo talleres de presentaciones efectivas, agilidad y <i>management</i> comercial para estaciones de servicio. - Se realizó el seminario "Próximas tendencias en cultura y clima laboral".
Nexo Lubricantes	En 2017, se realizaron capacitaciones en relación a contención de derrames, medidas preventivas al realizar operaciones, respuesta a emergencias, manejo de apiladores y manejo defensivo.	Para 2017 se centraron en gestión de ventas, planificación y organización, trabajo en equipo, negociación, inteligencia emocional, indicadores y control de gestión, presentaciones efectivas, gestión del cambio, servicio al cliente, feedback y asertividad y finanzas para no financieros.	Participaron del Congreso Anual de Marketing Perú CAMP 2017, VII NED 2017 y del CAMP 2018.



Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Unidad de negocio	Capacitación estratégica	Capacitación del área	Capacitación no programada
Nexo Lubricantes	• Asimismo, se abordaron temas de actos y condiciones inseguras, ergonomía en el trabajo y enfermedades como dengue, zika y Chikungunya. • Hacia 2018, se complementaron los temas de primeros auxilios, estilos de vida saludable, manejo de cargas, operación segura de montacarga, reciclaje, <i>design thinking</i>, negocios e innovación y agilismo.	• Hacia 2018, se complementaron los temas previos con resolución de problemas y toma de decisiones, técnicas de influencia y negociación, gestión de las emociones, planificación y manejo del tiempo, <i>supply chain management</i> y comunicación efectiva.	
Primax Gas	• Los temas estratégicos fueron fidelización y retención de clientes, seguridad en el transporte de combustibles, actuación en caso de emergencias, manejo defensivo, lucha contra incendios, actos y condiciones inseguras y compromisos ambientales. • En 2018, se abordaron los nuevos temas como segregación de residuos sólidos, política de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, Respiración Cardio Pulmonar y uso del desfibrilador externo automático y uso de extintores.	• Primax Gas brindó capacitaciones en <i>feedback</i> y asertividad, indicadores y control de gestión, presentaciones efectivas, trabajo en equipo, gestión del cambio y servicio al cliente. • De otro lado, en 2018 se realizaron capacitaciones en gestión de las emociones, simulacro de fuga de GLP, gestión de ventas, contabilidad y finanzas para no especialistas, comunicación efectiva, planificación y manejo del tiempo, trabajo en equipo e inteligencia emocional.	• Participaron del XII Encuentro Nacional de GLP.

A continuación, se mencionan algunas iniciativas de formación y diálogo in house.

Tabla 23: Espacios de capacitación y desarrollo profesional (GRI 404-2)

Actividades	Capacitación del área
Rumbos	Reuniones de presentación de resultados mensuales de ventas, identificación y alineación de retos a afrontar, así como abordaje de otros temas como reconocimientos a los colaboradores. Participan las áreas de marketing, recursos humanos, network planning, pricing, administradores y asistentes de las estaciones de servicio, entre otras, y se definen los objetivos para los siguientes meses.
Conectados	Reuniones de presentación de resultados del año, reconocimiento de logros e identificación de nuevos retos, con la participación de los vendedores de playa y tienda, y las áreas de marketing, recursos humanos, ingeniería, pricing, network planning, entre otras.
Convención de Administradores	Espacio anual para determinar la estrategia organizacional de la operación. Asimismo, se generan presentaciones de planes de acción, integración y alineamiento. Participan los administradores de estaciones de servicio a nivel nacional, tanto de Coesti como de Peruana de Estaciones.
Formación Integral en Servicio (FIS)	Reuniones de capacitación en propósito y plan de vida, autoconocimiento y manejo de emociones, orientación al cliente, imagen personal y presencia, engagement del cliente y calidad y calidez en el trabajo. Participan los vendedores de playa y tienda.
Formación Integral en Gestión de Estaciones (FIGE)	Reuniones de capacitación para el análisis y entendimiento del negocio, generación de propuesta de valor al consumidor, posicionamiento de marca y fidelización del cliente, gestión de equipos a distancia, manejo de relaciones laborales, gestión del talento, gestión comercial y toma de decisiones. Participan los vendedores de playa y tienda.
Lidera	Escuela de liderazgo para encargados de playa y tienda, potenciando sus competencias en gestión de personas, liderazgo inspirador, comunicaciones, servicio, resultados del negocio y seguridad.
Programa de Especialización Comercial (PEC)	Programa de capacitación para administradores y asistentes de estaciones de servicio en temas de marketing estratégico, análisis de la información, presupuestos, asignación de metas, cuotas de ventas, trade marketing, gestión estratégica de clientes, entre otros.
Programa de Mentores	Programa para graduados de FIGE, que brinda capacitaciones sobre el aprendizaje en los adultos, el impacto de cada uno sobre el resto de personas, el diseño de una sesión de clase y clínica de ventas.
Programa de Gestión del Cambio "Marca un Gol"	Programa de implementación de relojes marcadores para regularizar el mercado de asistencia en las estaciones.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Como parte de los beneficios corporativos para capacitación, **se otorgan descuentos en diversas instituciones educativas, como parte de los beneficios del Grupo Romero, y se brinda apoyo económico a través de un financiamiento. Desde 2017, se contribuye con hasta 100% del costo de una maestría o programa de especialización, en caso de posiciones clave que reportan a la Gerencia General.** Asimismo, se brinda financiamiento de hasta 50% en maestrías o programas de especialización para colaboradores con alto potencial.

Durante el periodo
2017-2018, en Primax
se invirtieron más de
S/. 2.2
millones
en este rubro.



Nexo Lubricantes
Equipo de colaboradores
Lima - Perú

Los principales logros en la gestión de capacitación y desarrollo profesional fueron:

★ 20/20
17/18

- **“Mejor Programa de Inducción”**, premio ABE a la Responsabilidad Social.
- **Homologación de la inducción** Coesti - Peruana de Estaciones (PES) en 2018.
- **84%** de cobertura en términos de capacitación.
- **90% de satisfacción global** con la capacitación.
- **Promedio de calificación** en cursos transversales: 17.
- **Implementación de línea** de carrera en estaciones Coesti.
- Implementación de **Escuelas PEC**.
- Implementación de **Escuelas FIS y FIGE** en las estaciones de servicio.

En 2017, Primax destinó 110,230.7 horas de capacitación; mientras que en 2018, con la adquisición de Pecsá, Corporación Primax, Corporación Pecsá, Nexo Lubricantes, Coesti y Primax Gas destinaron 43,973.5 horas de capacitación. Del total de capacitaciones realizadas, **86% fueron brindadas a mujeres.**(GRI 404-1)

Tabla 24: N° de horas de capacitación en 2017 (GRI 404-1)

Unidad de negocio	Sexo	Gerentes y subgerentes	Jefes y supervisores	Administrativos	Operativos	Practicantes	TOTAL
Corporación Primax	Hombre	1,115	1,685	3,151	-	153	6,104
	Mujer	190	1,127	4,910.5	-	124	6,351.5
	Total	1,305	2,812	8,061.5	-	277	12,455.5
Coesti	Hombre	32	205	3,793	3,853	70	7,953
	Mujer	26	196	4,877	6,552	11,693	11,693
	Total	58	401	8,670	10,405	22,763	19,646
Nexo Lubricantes	Hombre	115	932.5	386.5	369.5	11	1,814.5
	Mujer	70	179	304.2	4	41.7	598.8
	Total	185	1,111.5	690.7	373.5	52.7	2,413.4
Primax Gas	Hombre	42	369	370	344	12	1,137
	Mujer	-	12	178	-	-	190
	Total	42	381	548	344	2	1,327
TOTAL		1,590	4,705.5	17,970.2	11,122.5	23,104.7	35,841.9

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 25: N° de horas de capacitación en 2018

Unidad de negocio	Sexo	Gerentes y subgerentes	Jefes y supervisores	Administrativos	Operativos	Practicantes	TOTAL
Corporación Primax	Hombre	586.5	876	1,606	-	132.5	3,201
	Mujer	220	365	1,423	-	151	2,159
	Total	806.5	1,241	3,029	-	283.5	5,360
Coesti	Hombre	66	324	3,663	4,222	82	8,357
	Mujer	14	206	4,073	7,332	64	11,689
	Total	80	530	7,736	11,554	146	20,046
Nexo Lubricantes	Hombre	43	319	84	88	17.5	551.5
	Mujer	30.5	96	80.5	-	37	244
	Total	73.5	415	164.5	88	54.5	795.5
Primax Gas	Hombre	8	194	82	121	34	439
	Mujer	16	-	26	-	-	42
	Total	24	194	108	121	34	481
Corporación Pecsá	Hombre	268.5	624.8	1,871.3	14.8	92.5	2,871.8
	Mujer	51	491.5	1,522.8	2	24.5	2,091.8
	Total	319.5	1,116.3	3,394.1	16.8	117	4,963.6
Peruana de Estaciones	Hombre	8	112	129	0	4	253
	Mujer	4	68	169	0	0	241
	Total	12	180	298	0	4	494
TOTAL		1,315.5	3,676.3	14,729.6	11,780	639	32,140.1

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



5.4 Gestión del desempeño (GRI 404-3)

La evaluación permanente permite asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Grupo. Por esto, **existe una retroalimentación constante entre el líder y el colaborador** para identificar y lograr las metas del equipo.

El proceso de evaluación de desempeño se divide en tres etapas:

- > **Objetivos (80%):** Alcance de metas anuales que permiten una gestión adecuada del negocio.
- > **Competencias (20%):** Desarrollo de características y habilidades alineadas a la cultura organizacional.

1.

PLANIFICACIÓN

Definición de objetivos de desempeño anual y competencias a mejorar.

2.

ACOMPANIAMIENTO

Revisión y monitoreo de avance del cumplimiento de objetivos

3.

EVALUACIÓN

Revisión, evaluación y reconocimiento del desempeño del colaborador en base a lo realizado y planificado.

Es prioritario para la organización poder **identificar a los potenciales talentos y apoyarlos en su desarrollo**; además de ubicar a los perfiles adecuados según los requerimientos de los puestos vacantes para consolidar la estrategia empresarial. **Entre 2017 y 2018, se evaluó al 100% del personal administrativo** con seis meses, como mínimo, de permanencia en la organización⁵.

⁵Incluye Pecsá.

6. Engagement con el cliente⁶



Estación AVE - Primax
Castaños, San Isidro

⁶ Esta sección no incluye información de los productos de Pecsá.



Primax busca atraer y satisfacer a sus clientes, con una oferta de productos y servicios de alta calidad y la construcción de una experiencia *premium*. Por esto, la labor del Grupo se enfoca en la generación de valor para este grupo de interés. Así, se vela por su salud e integridad, aplicando procesos, procedimientos e iniciativas que priorizan la seguridad y el cuidado del medio ambiente a lo largo de la cadena de valor. De este modo, se aseguran óptimos resultados en la elaboración, distribución, comercialización y venta. El objetivo final es el *engagement* con el cliente. (GRI 103-1)





6.1. Productos y servicios

Primax tiene una sólida presencia en 19 regiones del país, siendo líder en el sector de venta de combustibles en estaciones de servicio. Además, en Ecuador, está presente en 16 localidades y se encuentra consolidando su posicionamiento. Opera, también, tiendas de conveniencia en ambos países, cuyo elemento diferencial es la propuesta de **fast food, café y stand alone**. De otro lado, atiende a clientes industriales en diversos sectores, encargándose de la distribución, almacenamiento y despacho de combustible.

Para planificar la expansión del negocio se evalúa la demanda de los clientes y los requerimientos en cada área geográfica.

Tabla 26: Productos Primax (GRI 102-2, 102-7)

Productos	Descripción
 Diésel: > Diésel B5 > Diésel B5 S-50 (MAX-D)	Los combustibles cuentan con aditivos que generan beneficios al motor y reducen la emisión de gases de efecto invernadero. > Aditivos para diésel: Cuentan con propiedades de limpieza, antiespumante y separación del agua, además de inhibidores contra la corrosión. Esto permite que mejore la eficiencia del motor y su potencia en el encendido y que se tenga mejor lubricidad.
 Gasoholes: > Gasohol 84 (Primax 84), > Gasohol 90 (Primax 90), > Gasohol 95 (Primax 95) > Gasohol 97 (G-Prix)	> Aditivos para gasoholes: Generan beneficios de anticorrosión, antioxidantes y detergencia, formando un film protector sobre el sistema de admisión del motor, que permite mantener la limpieza del sistema de combustión del motor, contribuyendo con una mejor aceleración y liberación de potencia en situaciones de exigencia.
 Combustibles residuales: > Petróleo industrial 6 > Petróleo industrial 500	Los combustibles residuales son de alto poder calorífico y se emplean en calderos y en motores diésel marinos y estacionarios de gran potencia como, por ejemplo, aquellos empleados en centrales térmicas.
 Combustibles para embarcaciones: > Intermediate Fuel Oil (IFO) > Marine Gas Oil (MGO)	Los combustibles marinos son utilizados en embarcaciones como, por ejemplo, contenedores, carga granel, cruceros, entre otros, bajo los estándares de calidad y según las Normas Técnicas Peruanas.
 > Desengrasante ecológicobiodegradable multipropósito	Este producto es elaborado con una mezcla de ingredientes activos que permiten disolver aceite y grasa de la mayoría de superficies, gracias a sus agentes saturadores, que penetran en superficies porosas y permiten que sean enjuagadas fácilmente. Además, tiene propiedades antioxidantes, anticorrosivas y detergentes para suspender la suciedad desprendida.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



Tabla 27: Servicios Primax (GRI 102-2)

Servicios	Descripción															
Clientes industriales	Atiende a las principales operaciones industriales a nivel nacional, brindando servicios especializados de ingeniería, operación de estaciones de servicio, distribución, mantenimiento y despacho de combustible, a los sectores de minería, pesca, construcción, transporte, hidrocarburos, entre otros. Para una atención cercana y eficiente se cuenta con Primax Solutions, plataforma digital que brinda información de toda la cadena de suministro a los clientes industriales. Además, en el Callao se opera una embarcación propia que permite la comercialización de combustibles marinos a los clientes, según las normas peruanas de derecho marítimo.															
Estaciones de servicio	Comercializan combustibles líquidos (diésel y gasohol), GLP, GNV, GNC y lubricantes. Asimismo, se ofrecen servicios complementarios para el cuidado de los vehículos, tales como lavado de autos, cambio de aceite y llantería. Gracias a esto, mantiene su posición de liderazgo en la venta de combustibles en estaciones de servicio en Perú y Ecuador, con una red de 1,961 estaciones, de las cuales 1,759 se localizan en Perú y 202 en Ecuador. Las principales iniciativas de atención al cliente en este periodo fueron: > Incremento del <i>engagement</i> de los clientes con la potenciación del programa de lealtad Bonus, con campañas de fidelización con bonos de puntos por sus consumos. > Implementación del programa <i>Voice of Customer</i>, que permite la medición continua de la experiencia y satisfacción del cliente. > Inicio del proyecto <i>Couponing</i>, que premia a los clientes por sus consumos en Primax, con la entrega de ofertas personalizadas en función a las preferencias y el histórico de compras del cliente. Evolución de las estaciones de servicio Primax <table><thead><tr><th>Año</th><th>"EE.SS." operadas directamente y afiliadas</th><th>"EE.SS." operadas directamente</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>408</td><td>124</td></tr><tr><td>2014</td><td>502</td><td>144</td></tr><tr><td>2015</td><td>523</td><td>151</td></tr><tr><td>2016</td><td>580</td><td>149</td></tr></tbody></table>	Año	"EE.SS." operadas directamente y afiliadas	"EE.SS." operadas directamente	2013	408	124	2014	502	144	2015	523	151	2016	580	149
Año	"EE.SS." operadas directamente y afiliadas	"EE.SS." operadas directamente														
2013	408	124														
2014	502	144														
2015	523	151														
2016	580	149														

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Servicios

Descripción

Tiendas
Listo!

Opera las tiendas de conveniencia bajo las marcas "Listo!", cuya ventaja competitiva sobre la competencia se basa en la amplitud de sus surtidores y el cuidado en la atención al cliente junto con el desarrollo de la propuesta de Fast Food y café.

En 2018, se contaba con más de 126 locales en el Perú. A nivel nacional, 78% del negocio se ubica en Lima, pero también se operan tiendas en La Libertad, Piura, Lambayeque, Arequipa, Cusco, Ica y Cajamarca, entre otras regiones. En Ecuador, 70% del negocio se ubica en Guayaquil y 30% en Quito y provincias. En 2017 se hicieron más de 1.3 millones de transacciones en promedio por mes, mientras que en 2018 dicho número alcanzó un promedio mensual de 1.4 millones de transacciones.

Tabla 28: Presencia de tiendas de conveniencia

Región	2015	2016	2017	2018
Cajamarca	0	1	1	1
Arequipa	2	4	4	4
Cusco	1	1	1	1
Ica	1	1	1	1
Trujillo	12	12	12	13
Chiclayo	9	7	6	6
Piura	9	10	11	12
Lima	59	66	81	85
TOTAL	93	102	117	123

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



Listo!
Tienda de conveniencia
Lima - Perú

En 2017 solo Perú. Con la adquisición de Pecsca, en el 2018, se adicionaron 40 tiendas a las 126 con las que ya se contaban. Al cierre del 2018, se rebrandearon 28 tiendas con la marca Listo!, quedando 12 bajo las marcas Viva y Market.



Distribución de las tiendas de conveniencia LiSTO! al 2018

LiSTO!





Estrategia de rebranding

Como parte del crecimiento del negocio, se continúan los esfuerzos de expansión de los productos y servicios Primax, así como el mejoramiento de la infraestructura y el servicio de calidad para los clientes. Desde 2016 se ha lanzado un cambio de imagen innovador, que busca convertir la experiencia de consumo en un intercambio cálido, rápido y tecnológico.

Branding de estaciones nuevas afiliaciones

53

estaciones de servicio nuevas afiliadas en 2017.

25

estaciones de servicio nuevas afiliadas en 2018.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Primax Solutions

Esta herramienta de gestión digital permite el seguimiento de las actividades de Primax en las operaciones, por parte del cliente, garantizando la calidad, oportunidad y control de abastecimiento del combustible en toda la cadena logística. Gracias a esta alternativa puede controlar los stocks, gestionar el mantenimiento de las estaciones de servicio, gestionar las calibraciones de medidores, controlar el cambio de filtros, ingresar pedidos de combustible, entre otras actividades.

La aplicación es intuitiva, fácil de manejar, rápida para realizar consultas y permite mayor interacción virtual, mejorando la experiencia de los clientes. El aplicativo tiene cuatro grandes módulos:

- (1) Consultas: Permite consultas de los estados de cuenta, precios actuales y documentos varios.
- (2) Programación y mantenimiento: Permite conocer puntos de despacho, equipos de despacho, calibración de contómetros, inspección de equipo y análisis de muestra.
- (3) Operaciones: Stock del combustible: Permite consultar el reporte de stock y el control de despacho.
- (4) Pedidos: Permite la toma de pedido y la consulta del historial.

PRIMAX



Primax se enorgullece de contar con la primera aplicación móvil para el pago de combustible en Perú. Esta plataforma permite que el usuario realice el pago desde su smartphone, localice las estaciones cercanas, visualice la oferta de servicios disponibles en las estaciones de servicio, identifique promociones vigentes, revise su historial de pagos y acumule puntos Bonus. Así, tiene una experiencia digital y puede controlar completamente su compra.

En 2017 se registraron
23,715
descargas
y ventas por
S/4,4
millones.

LiSTO!

Las principales acciones para el engagement del usuario con el app, fueron:

Promoción exclusiva en la que todos sus **consumos** **quintuplicaban** sus puntos Bonus.

Promoción exclusiva que permitía que sus consumos de **usuarios acumularan** opciones para ganar un año de gasolina gratis.

Alianza con Pacífico Seguros para brindar un **descuento de combustible** a los **clientes afiliados** al seguro Todo Riesgo.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

...**bonus**

y en 2018 se registraron
31,080
descargas
y ventas por
S/6,4
millones.

6.2. Productos y servicios de Nexo Lubricantes

Nexo Lubricantes ofrece productos para la protección y mejora de la productividad y rendimiento de vehículos, así como de la maquinaria industrial de sus clientes. Es macrodistribuidor de lubricantes y grasas de la marca Shell en el país y, a su vez, comercializa desengrasantes, filtros industriales, car care y refrigerantes, para atender la demanda en este rubro. Cabe indicar que, actualmente, tiene nueve distribuidores a nivel nacional y tiene cuatro almacenes secundarios y un centro de distribución en el Callao.

En este periodo se realizó un *upgrade* al **servicio de análisis de aceites usados**, que permite revisar los resultados *online* a través de la web institucional. Además, se implementó Salesforce, plataforma CRM que permite hacer más eficiente nuestra gestión comercial en beneficio de nuestros clientes.

Tabla 28: Productos de Nexo Lubricantes (GRI 102-2)

Productos	Descripción
 Lubricantes y grasas Shell Desengrasantes Filtros industriales Car care Refrigerantes	Ofrece una amplia gama de productos, principalmente para automóviles gasolineros, a diésel, a gas y motocicletas, así como para vehículos y equipos industriales. Principalmente, sus clientes son empresas distribuidoras mayoristas, empresas de los sectores minería, pesca, gas y petróleo, transporte, construcción, agroindustria, entre otros, así como concesionarios automotrices. Los productos son lubricantes y grasas de la marca Shell, filtros industriales Donaldson, refrigerantes, desengrasantes y productos de car care, que también se comercializan en las estaciones de servicio. En Perú la participación de mercado de los lubricantes Shell fue de 25% a diciembre de 2018, siendo una de las marcas líderes del mercado. En el caso de Ecuador, la participación de mercado ascendía a 6.5% al cierre del año 2018.

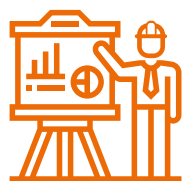
Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 29: Servicios de Nexo Lubricantes (GRI 102-2)

Servicios	Descripción
 Lube Predictive	Análisis vibracional y termografía para detectar fallas en los equipos mientras se encuentran en servicio.
 Lube Analyst	Monitoreo del estado de la maquinaria por análisis y evaluación de muestras de aceite en laboratorio; complementado con un software (STM-WEB) que permite tener los resultados disponibles en la web en tiempo real para la toma de decisiones.
 Lube Video Check	Utilización de videoscopio para inspeccionar componentes internos de maquinarias sin necesidad de desmonte, minimizando tiempo y gastos para la evaluación.
 Lube Match	Identificación en línea de aquellos lubricantes requeridos para las maquinarias y/o equipos del cliente, basado en la recomendación de los fabricantes (Original Equipment Manufacturer).
 Lube Expert	Servicio de consultas técnicas para identificar proyectos de valor en la gestión del mantenimiento de maquinarias con el soporte en el uso de productos especializados y servicios de inspección a clientes industriales.

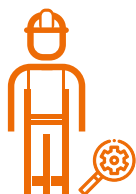
Servicios

Descripción



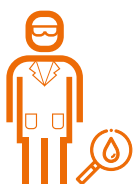
Lube
Coach

Capacitaciones al personal de los clientes para la correcta lubricación de sus equipos.



Lube
Advisor

Asistencia técnica en el uso de lubricantes.



Lube
Clinic

Asistencia técnica y capacitación en el uso de un laboratorio de campo para tomar muestras de aceite para el diagnóstico de lubricantes y equipos.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

6.3. Productos de Primax Gas

Primax Gas comercializa las marcas Primax Gas y Progas, de GLP envasado y a granel para hogares, industrias y comercios. Se cuenta con una red de distribuidores GLP en la ciudad de Lima y la cobertura de GLP a granel se da a nivel nacional.

Para el GLP a granel se crean soluciones personalizadas para satisfacer los requerimientos energéticos de los usuarios, con **más de 200 clientes de diferentes sectores como, por ejemplo, minería, pesca, comercio y agroindustrias.** Como parte de la venta de los productos, se cuenta con una póliza de seguro contra terceros y atención de emergencias 24x7. Asimismo, se brinda el servicio de telemetría para que los clientes puedan comprobar desde su dispositivo móvil el nivel del gas existente.

Tabla 30: Primax Gas (GRI 102-2)

Productos

Descripción

Primax Gas comercializa las marcas Primax Gas, Pecsca Gas, Progas y Caligas, de GLP envasado para hogares, industrias y comercios. Se cuenta con una red de más de 200 distribuidores de GLP en las principales ciudades del Perú.

El GLP a granel cuenta con cobertura a nivel nacional y el valor agregado se da en la creación de soluciones personalizadas para satisfacer los requerimientos energéticos de los usuarios. Se cuenta con más de 200 clientes de diferentes sectores como, por ejemplo, minería, pesca, comercio y agroindustrias. Como parte de la venta de los productos, se cuenta con una póliza de seguro contra terceros y atención de emergencias 24/7.



Primax Gas
Progas

Asimismo, se brinda el servicio de telemetría para que los clientes puedan comprobar desde su dispositivo móvil el nivel. Oferta las marcas *premium* Primax Gas y Pecsca Gas, así como dos marcas *flanker*: Progas y Caligas, que satisfacen a otros segmentos de la población. En presentaciones de 5, 10, 15 y 45 kilos. También comercializa los productos industriales de M-15 y 45 kilos, preferentemente, para abastecimiento de montacargas.

En 2018, en las cinco plantas existentes, se alcanzó una capacidad de almacenamiento de 495 millones de galones.

Los clientes de Primax Gas se dividen en dos grupos:

> GLP a granel para clientes industriales: Atiende a clientes de los sectores pesca, minería, agroindustria, supermercados, mayoristas, comercios y centros comerciales.

> GLP envasado: Atiende a clientes domiciliarios, industriales y comerciales.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

6.4. Productos y servicios de Pecsca

Pecsca brinda servicios similares a Primax, bajo estándares de calidad semejantes.

Tabla 31: Productos y servicios Pecsca (GRI 102-2)

Corporación Pecsca	Empresa que comercializa combustibles y GLP en los terminales y plantas del Grupo, mediante los siguientes canales: > Peruana de Estaciones: Opera establecimientos de servicio propio de la Red Pecsca en Perú. > Estaciones afiliadas: Comercializan combustibles a estaciones de servicio con el branding Pecsca. > Estaciones independientes: Comercializan combustible a estaciones de servicio independientes, sin el branding Pecsca. > Industrias: Venta a granel de combustibles líquidos y GLP a nivel nacional, a los diversos sectores industriales. > GLP envasado: Gestiona las ventas del GLP envasado, comercializado bajo las marcas Pecsca Gas y Caligas.
	Empresa que administra y opera las estaciones de servicio Pecsca. Se encarga de la gestión del personal y del equipo de supervisión del negocio. Además, opera las tiendas de conveniencia “Viva”, ubicadas en dichas estaciones de servicio. En 2017 se administraron 144 estaciones y 150 en 2018.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

6.5. Satisfacción de nuestros clientes

La generación de valor para los clientes es primordial para el desempeño exitoso de las operaciones de Primax. Por esto, más allá de la oferta de productos y servicios que apuntan a la excelencia, también se busca conocer las percepciones que este grupo de interés tiene sobre la marca y otros temas más específicos. Así, se aplica un proceso de retroalimentación que identifica las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a las que se enfrenta el negocio.

Canales de comunicación

Cada empresa prioriza canales de comunicación en base a las particularidades de sus clientes, lo que permite un acercamiento constante y espacios de diálogo que contribuyen con la generación de confianza.

Tabla 31: Canales

Canales	EESS y Listo!	Cientes industriales	Nexo Lubricantes	Primax Gas	Pecsca
Mails	✓	✓	✓	✓	✓
Mailing / Boletines	✓	✓	✓	✓	✓
Primax Solutions		✓		✓	✓
Facebook	✓		✓		
Vía telefónica	✓	✓	✓	✓	✓
Visitas comerciales y técnicas	✓	✓	✓	✓	✓

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Sobre la medición de satisfacción

Para 2018, se recopiló la información referente a la satisfacción del cliente en relación a Primax y Pecsca, como empresas separadas. De cara al futuro se espera una integración de ambas marcas.

Tabla 33: Gestión de clientes Primax

Cliente según unidad de negocio	Descripción
Cientes de estaciones de servicio y "Listo!"	Evaluación del desempeño de la marca en relación a determinados atributos (<i>brand tracking</i>), tales como preferencia del cliente, calidad del combustible, experiencia del usuario, entre otros. Así, se conoce el posicionamiento en este grupo de interés en comparación con la competencia.
Cientes industriales	Aplicación de encuestas anuales de percepción sobre determinados atributos como, por ejemplo, calidad del combustible, operación de estaciones, reparto en campo, transporte, respuesta ante emergencias, entre otros.
Cientes de Primax Gas	Aplicación de encuestas de satisfacción sobre la percepción del servicio de los distribuidores. Para 2018, 92% de clientes indicaron que se encuentran satisfechos con el servicio. Este porcentaje se ha incrementado de manera constante, con 78% en 2015 y 80% en 2016.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 34: Gestión de clientes Pecsá

Cliente según unidad de negocio	Descripción
Cientes de estaciones de servicio y "Viva"	Seguimiento a incidencias registradas anualmente, con 90% de alcance, y gestión del 95% de los casos del Libro de Reclamaciones de las estaciones de servicio y tiendas de conveniencia.
Cientes de Pecsá Gas	Aplicación de encuestas de satisfacción a clientes que realizan la compra de balones de Pecsá Gas y a los distribuidores de la marca.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

6.6. Salud y seguridad de los clientes

Los procesos de Primax giran principalmente en torno a la distribución de productos previamente elaborados. Para poder velar por la seguridad e integridad de los clientes, colaboradores y comunidad, se han establecido estrictos controles que evalúan a los vehículos de transporte y a los transportistas que los conducen. Previamente, se ha elaborado una Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Críticos, que mapea todas las actividades del servicio, incluyendo el control del envasado.

También existe un Sistema Integrado de Gestión, que aborda temas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, con el objetivo de prevenir potenciales impactos, riesgos o peligros. **De manera particular, en las tiendas de conveniencia se aplica un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, para garantizar la inocuidad de los alimentos y otros productos ofertados**, así como auditorías periódicas, para supervisar las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Cabe indicar que en todas las sedes de Primax, el personal se encuentra capacitado para atender a cualquier tipo de emergencia. (GRI 103-1, 416-1)



7. Alianza con nuestros proveedores

(GRI 102-9)





Por la naturaleza del negocio, los proveedores son un grupo de interés prioritario para Primax, al ser los socios estratégicos a lo largo de toda la cadena de valor. Los proveedores se relacionan directamente con otros actores importantes, como los clientes, colaboradores y la comunidad, por lo que es necesario trabajar de manera conjunta.

Primax privilegia la contratación de proveedores nacionales y locales en la medida de lo posible, contribuyendo con un impacto indirecto en las economías locales donde se establece.

Para asegurar la adecuada gestión de proveedores, **se ha desarrollado una Política de Compras, que gestiona el Plan Maestro de Proveedores, que establece procesos de registro, evaluación y mantenimiento.**

En el periodo 2017-2018 se destinaron S/ 11,998,583,000 para la adquisición de bienes y servicio; de los cuales 95% se invirtió en la compra de combustibles líquidos y lubricantes, y 5% en la contratación de bienes y servicios . En base al total del gasto en este rubro, 99% fue destinado a proveedores locales. (GRI 103-1, 413-1)

Los principales logros en este periodo, para la gestión de proveedores, fueron la aplicación del proceso de homologación de acuerdo a la normativa vigente y a los estándares internos, **el incremento del nivel de abastecimiento a los clientes, la gestión del indicador OTIF (On time in full), la mejora del nivel del servicio, la optimización del transporte gracias a la programación y monitoreo de las rutas de los transportistas que llevan combustible y lubricante, y el mejoramiento de la calidad del producto.**

En relación al proceso de integración entre Primax y Pecsá, se adoptaron las mejoras prácticas de ambas compañías con el propósito de contar con procesos uniformes y transversales para toda la corporación.

7.1. Indicadores de gestión de proveedores

A continuación, se presenta la inversión en compras y servicios, así como la distribución de los proveedores del Grupo según procedencia.

Tabla 35: Inversión en compras (S/) en Corporación Primax y Primax Gas (GRI 204-1)

Procedencia	2017		2018	
	Compras	Servicios	Compras	Servicios
Proveedores nacionales	4,886,067,620	122,000,000	6,567,000,000	186,603,000
Proveedores extranjeros	16,677,974	7,000,000	12,507,000	9,623,000
TOTAL	4,902,745,594	129,000,000	6,579,507,000	196,226,000

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 36: Inversión en compras (S/) en Coesti (GRI 204-1)

Procedencia	2015		2016		2017		2018	
	Compras	Servicios	Compras	Servicios	Compras	Servicios	Compras	Servicios
Proveedores nacionales	4,000,000	17,000,000	4,000,000	20,000,000	4,000,000	23,000,000	3,863,000	22,730,000
Proveedores extranjeros	0	61,000	13,000	70,000	0	82,000	12,247	0
TOTAL	4,000,000	17,061,000	4,013,000	20,070,000	4,000,000	23,082,000	3,875,247	22,730,000

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

⁷No incluye transporte.

⁸Es un indicador de desempeño logístico que refleja el porcentaje de despachos que llegan a tiempo (on time), con el producto y cantidad solicitados, y al lugar indicado por el cliente (in full).

Tabla 37: Inversión en compras (S/) en Nexo Lubricantes (GRI 204-1)

Procedencia	2015		2016		2017		2018	
	Compras	Servicios	Compras	Servicios	Compras	Servicios	Compras	Servicios
Proveedores nacionales	5,000,000	10,000,000	5,000,000	13,000,000	7,000,000	15,000,000	4,500,000	15,000,000
Proveedores extranjeros	139,000	186,000	146,000	175,000	222,000	126,000	250,000	65,000
TOTAL	5,139,000	10,186,000	5,146,000	13,175,000	7,222,000	15,126,000	4,750,000	15,065,000

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Tabla 38: N° de proveedores del Grupo Primax (GRI 204-1)

Procedencia	2015	2016	2017	2018
Proveedores nacionales	1,587	1,594	1,650	1,894
Proveedores extranjeros	34	45	43	7
TOTAL	1,621	1,639	1,693	1,901

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

7.2. Estándares para la gestión de proveedores

Como parte del alineamiento entre Primax y sus proveedores, **se ha desarrollado una Política de Compras, que permite realizar la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores para estandarizar la calidad de los productos y/o servicios brindados al cliente.** Actualmente, se cuenta con un proceso de homologación, que evalúa a los proveedores en relación a determinados atributos, tales como finanzas, cumplimiento legal, gestión comercial, calidad, medio ambiente y responsabilidad social. Además, **son evaluados en la Ley 29783 Seguridad y Salud en el Trabajo.**

De este modo, Primax asegura que este grupo de interés estratégico adopte su filosofía empresarial de cara al cliente y a sus grupos de interés propios.

Tabla 39: Estándares para la gestión de proveedores

 Medio Ambiente	 Social
> Política Ambiental. > Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001. > Estudios de Impacto Ambiental o Programa de Adecuación y Manejo Ambiental. > Indicadores de Gestión Ambiental. > Uso de Sustancias y Materiales Peligrosos. > Planes de Contingencia Ambiental. > Entrenamiento en Planes de Contingencia Ambiental. > Estadísticas de Incidentes Ambientales. > Plan de Manejo de Residuos Sólidos.	> Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) - Norma SGE 21 u otro. > Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). > Código de Conducta Empresarial. > Personal de Gestión de RSE. > Código de Conducta para Terceros. > Encuestas de Clima Laboral. > Convenios con Institutos o Universidades. > Beneficios a Familiares de Colaboradores. > Participación de Ejecutivos en Actividades Sociales. > Canales Oficiales para Comunicación y Retroalimentación con Grupos de Interés. > Alianzas con Entidades Externas a Favor de las Comunidades.

7.3. Buenas prácticas en la cadena de abastecimiento

Los proveedores son parte fundamental del éxito del negocio. Por esto, desde Primax, **se busca adoptar buenas prácticas en la cadena de abastecimiento**, observando diversas iniciativas que se comentan en el mercado y en línea con las nuevas tendencias de sostenibilidad.

Así, en temas de ética y compliance, Primax pone a disposición de sus grupos de interés una línea ética, que actúa como un canal de comunicación anónimo, seguro y formal, a través del que se pueden reportar consultas o situaciones que atenten contra la filosofía empresarial de Primax y del cumplimiento de la normativa vigente, en las que estén involucrados sus proveedores.

También, se pone a disposición un mecanismo de quejas y reclamos para los usuarios, que permite que puedan canalizar cualquier observación y/o reclamo en referencia al quehacer de los proveedores, para poder evaluarlo y determinar estrategias a ser aplicadas.

De otro lado, **durante el proceso de homologación de los proveedores, las empresas deben proveer evidencia sobre su gestión de calidad, medio ambiente y responsabilidad social.** En 2018, 93% de los proveedores homologados contaba con planes de acción respecto a dichos requerimientos.

Por último, en Nexo Lubricantes se cuenta con un Comité de Transporte que, mensualmente, reúne a todos los proveedores que nos brindan dicho servicio. En este espacio se aprovecha para capacitar a los transportistas en buenas prácticas del sector y en temas de prevención de accidentes y control de impactos ambientales.

Si quieres conocer más sobre nuestros productos y servicios



visita nuestra página
www.primax.com.pe/servicios/



8. Compromiso con la salud y seguridad en el trabajo





La importancia de aplicar altos estándares en las operaciones es la premisa transversal a todos los procesos de Primax, lo que permite el cumplimiento de la normativa vigente en los sectores en los que participa, y la aplicación de un **Sistema Integral de Gestión** que establece la calidad de los productos y servicios. Por la naturaleza del negocio, el personal del Grupo es consciente de los impactos, riesgos y peligros ligados a sus actividades.

Por esto, se cuenta con planes de seguridad y salud en el trabajo, así como de respuesta a emergencias y contingencias frente a todo incidente. **Se busca, así, proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable para los grupos de interés, controlando los riesgos de las actividades. (GRI 103-1)**. Este compromiso se refleja en la existencia de políticas que guían el comportamiento de todo el personal y que permiten un grado importante de estandarización de todos los procesos.

- Política del Sistema Integrado de Gestión
- Política Disciplinaria
- Política de Alcohol y Drogas
- Política de Seguridad Referida a la Negativa del Trabajo
- Política de Manejo de Fatiga y Somnolencia (GRI 103-1)

Para asegurar el cumplimiento de las políticas, el Grupo cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud y Trabajo, que aplica a todos los colaboradores y socios estratégicos, entre ellos los proveedores. **El reglamento es constantemente revisado en los 6 Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de Primax** y 100% de los colaboradores son representados por estos. (GRI 403-1)

Es fundamental mencionar, que **la excelencia en seguridad y salud en el trabajo es también avalada por la certificación OHSAS 18001 e ISO 9001 (GRI 102-12)**. En 2018, se contó con la **recertificación OHSAS 18001 en 18 operaciones, 10 terminales y la Oficina Central**. Para todas las actividades descritas se contó con el compromiso de la Alta Gerencia.

En este periodo **se realizaron diversas acciones para poder contar con las certificaciones internacionales** en las diversas unidades de negocio del Grupo. Peruana de Estaciones implementó un **Programa de Reducción de Accidentes** con el objetivo de reducir los accidentes al haber identificado que el grueso de éstos ocurrían en las estaciones de servicio, estandarizando los procesos con Coesti, que incluyó capacitaciones enfocadas en las actividades que generaban el mayor número de accidentes.

En Coesti se implementó internamente la **norma OHSAS 18001, con posterior adecuación al ISO 45001**; así se está asegurando el cumplimiento de requisitos de seguridad y salud en el trabajo enfocados en la reducción de la accidentabilidad. Desde 2017, el Sistema Integrado de Gestión fue adoptado en 20 estaciones de servicio en Lima.

La Corporación implementó un Sistema Integrado de Gestión en todas las operaciones, terminales y Oficina Central, para asegurar el seguimiento, control y levantamiento de acciones correctivas, tales como el cierre de acciones levantadas por inspecciones, auditorías de los clientes y auditorías internas y externas. Así, además de **certificar el ISO 9001:2015, también se obtuvo el ISO 45001:2018**, gracias a la labor de un equipo enteramente dedicado al Sistema Integrado de Gestión. Cabe agregar que para gestionar adecuadamente toda la información obtenida se utilizó un **sistema documentario de apoyo SAFE2BIZ**. Además, se instalaron equipos de contención de derrames y de prevención de fatiga y somnolencia en el transporte.

De otro lado, en las plantas de **Nexo Lubricantes y Primax Gas se implementó también la norma ISO 45001:2018**, cuya certificación está pendiente. Uno de los logros de Nexo Lubricantes fue la presentación del estudio de riesgo y de ingeniería base del Sistema contra Incendios al Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minería (Osinergrmin).

Además, **Nexo Lubricantes fue reconocida como la mejor contratista en Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, por quinto año consecutivo, por parte de Minera Las Bambas**. Mientras, en Primax Gas se instaló un puente de conteo de cilindros en la planta de envasado de Lambayeque para controlar el riesgo de caída de altura, y se implementó el Sistema Integrado de Gestión en la planta de envasado de Ventanilla. En las plantas envasadoras del norte del país se mejoró la respuesta a emergencias frente al Fenómeno de El Niño.

En el caso de Pecsá, todos sus procesos de seguridad y salud en el trabajo adoptaron los lineamientos de la Corporación al pasar a formar parte del Grupo. Asimismo, se implementó el Sistema Integrado de Gestión en operaciones remotas.

En 2017 y 2018, la inversión en seguridad y salud en el trabajo fue de más de S/ 6.5 millones. En este periodo no se recibieron multas significativas por incumplimiento de la legislación de seguridad y salud en el trabajo.

Reconocimientos de nuestros clientes

Barrick Misquichilca reconoció a Primax como cliente seguro en las operaciones de Lagunas Norte y Pierina, gracias a óptimos procesos de seguridad y salud en el trabajo y a su desempeño.

Tabla 40: Operaciones y terminales con la certificación OHSAS 18001 e ISO 45001 (GRI 102-12)

Nº	Operación	Terminales
1	BARRICK LAGUNAS	SALAVERRY
2	BARRICK PIERINA	SUPE
3	MISKI MAYO (VALE)	PIURA - TALARA
4	CERRO CORONA	ETÉN
5	LA ZANJA	ETÉN
6	COIMOLACHE	ETÉN
7	LA ARENA	SALAVERRY
8	PACASMAYO	SALAVERRY
9	SIDERPERÚ	CHIMBOTE
10	CHAVIMOCHIC	SALAVERRY
11	PARAMONGA	CALLAO
12	RAURA - MINSUR	CONCHÁN
13	HUDBAY - CONSTANCIA	MOLLEND
14	CCDS CUSCO	MOLLEND - CUSCO
15	CCDS CALCA	MOLLEND - CUSCO
16	CCDS KP28	MOLLEND - CUSCO
17	RANSA	CALLAO
18	CIVA	CALLAO
19	OFICINA CENTRAL	-

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



8.1. Cultura de seguridad

Primax busca que la cultura de seguridad sea comprendida y practicada por todos sus colaboradores. Por esto, se cuenta con distintas estrategias para poder compartir los lineamientos sobre este ámbito. Una de las más importantes fue revisar el accionar de la empresa en cumplimiento de la Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo promueven el compromiso, la colaboración y la participación activa de los colaboradores en la prevención de riesgos del trabajo y la solución de problemas de seguridad. Anualmente, el equipo es capacitado en temas de seguridad y salud en el trabajo, investigación de accidentes, Matrices de Identificación de Peligros y Riesgos (IPER), reglamento del comité, entre otros contenidos. Cabe mencionar que los comités son paritarios, conformados por 50% de empleados y 50% de empleadores. Esto último aplica a todas las unidades de negocio.

En este periodo 2017-2018, se realizaron esfuerzos significativos por sensibilizar y concientizar al personal sobre la importancia del cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, que establece sus obligaciones y derechos en temas correspondientes a dicho ámbito. Asimismo, se ha buscado transmitir el compromiso que tiene la empresa por salvaguardar su integridad, la importancia del descanso para evitar accidentes, y el derecho de negarse a realizar un trabajo que consideren inseguro o que pueda afectar su seguridad.

Para fomentar la cultura de seguridad se realizaron simulacros sobre las emergencias contempladas en el Plan de Contingencia, tales como accidentes de tránsito, incendios, primeros auxilios, derrame de combustible, fuga de GLP, desastres naturales y perturbaciones civiles (robos). En Peruana de Estaciones se capacitó a los jefes de brigadas de todas las estaciones de servicio, a través de empresas especializadas. En estos espacios se realizaron simulacros mensualmente en 2017. En Pecsá, se capacitó a los integrantes de las brigadas de todas las plantas de GLP y la sede corporativa, y también se llevaron a cabo simulacros a nivel nacional.

Por otro lado, se realizaron cursos virtuales de Seguridad y Salud en el Trabajo, **con 80% de cumplimiento del personal en Primax y 100% en Nexo Lubricantes.**

Para mayor concientización, se tuvieron activaciones y concursos en este ámbito, y los brigadistas de las oficinas fueron preparados en lucha contra incendios, primeros auxilios, uso del desfibrilador, entre otros.

Es importante destacar que, en las estaciones de servicio de Coesti también se aplicó un programa de inspecciones, se revisaron y actualizaron los documentos internos de seguridad y salud en el trabajo, se aplicó el Programa de Salud Ocupacional y el Programa de Monitoreo de Agentes Ocupacionales.

Cabe agregar que, para el fomento de la cultura de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, los colaboradores deben participar en distintos programas relacionados a estas temáticas:

Tabla 41: Cultura de seguridad del Grupo Primax

Programa	Descripción
Programa Anual de Seguridad, Salud y Medio Ambiente	Se capacitó en temas de normativa vigente y prevención de accidentes e incidentes, tanto en Corporación Primax como en Nexo Lubricantes. Se aplicó el Programa de Cultura Proactiva en Primax Gas, que consistió en capacitaciones, inspecciones, simulacros y comités de seguridad, entre otras acciones. Asimismo, se llevaron a cabo acciones para reducir la accidentabilidad en estaciones de servicio, y prevenir la aparición de enfermedades ocupacionales en Coesti. Gracias a todos estos esfuerzos se cumplieron las metas estipuladas para la reducción y prevención de accidentes e incidentes en 2018.
Programa de Capacitaciones	Se capacitó a más del 80% del personal en seguridad y salud en el trabajo, en temas de respuesta ante emergencias, primeros auxilios, lucha contra incendios, manejo defensivo, ergonomía, actos y condiciones subestándar, matriz IPER, entre otros.

Programa de Salud Ocupacional

Se implementó el Programa de Salud Ocupacional en todas las empresas del Grupo.

Se implementaron pausas activas de manera sostenida y se realizó el seguimiento al personal con casos médicos, se controló el estado de las gestantes y se brindó información sobre hábitos de salud para los colaboradores. También, se mejoró el control de los exámenes médicos periódicos y se realizaron mejoras en base a monitoreos ocupacionales.

Programa de Security Grupo Primax

Se redujeron las pérdidas por incidentes *security* en las estaciones de servicio (asaltos, fugas sin pagar, hurtos), mediante arcos inopinados de dinero, inventarios frecuentes en almacén de tiendas y el incremento del monitoreo CCTV.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Es fundamental mencionar que la cultura de seguridad no es sólo para los colaboradores, sino que también aborda a los proveedores del Grupo. Así, en este periodo se homologó a los proveedores en base a las normativas internas, **se les comunicó los lineamientos de Health, Safety and Environment (HSE) y, en 2018, se estandarizó el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo para Contratistas.** En Corporación Primax se mejoró el control en Seguridad y Salud en el Trabajo de los subcontratistas en la construcción de grifos en operaciones mineras.

Uno de los logros más importantes fue la unificación del Comité de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente con los transportistas, lo que permite un trabajo conjunto y coordinado. En dicho comité se revisan las estadísticas de incidencia en el transporte, el cumplimiento de simulacros, inspecciones y auditorías.

Adicionalmente, cada transportista debe compartir sus buenas prácticas en cuanto a la gestión en su empresa. También, se elaboró el Modelo Integrado de Gestión del Transporte que hace referencia a: (i) Estrategia y control de gestión del transporte, (ii) Planificación, programación y monitoreo de

transporte, (iii) Gestión integral de conductores, (iv) Gestión integral de Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Security, (v) Gestión integral de mantenimiento y (vi) Gestión integral de operación de transporte. En base a dicho modelo se realizan auditorías anuales a los transportistas.

Es importante resaltar que este modelo ha sido tomado como ejemplo por las empresas del Grupo Romero.

Premiación a conductores destacados

En 2017 se realizó la primera premiación, reconociendo el desempeño de 21 conductores por su seguridad en el transporte. En 2018 se realizaron dos premiaciones, con 27 conductores premiados. Los indicadores que se toman en consideración son:

> **Exceso de velocidad:** Se contabilizaron los excesos de velocidad graves y moderados. El comportamiento óptimo era no registrar ningún exceso.

> **Manejo fuera de hora:** Se contabilizó el manejo en ruta fuera de hora sin autorización. El comportamiento óptimo era no registrar manejo en ruta fuera de hora sin autorización.

> **Cumplimiento de procedimiento de descarga segura:** Se evaluó el cumplimiento de los parámetros de seguridad definidos para la descarga segura. Se revisaron los actos y condiciones inseguras.

> **Nivel de servicio y entrega de documentación requerida:** Se evaluó la respuesta dentro de las 24 horas de solicitados los documentos, así como la entrega del producto a tiempo y en la cantidad solicitada, en base a las prioridades de las áreas de programación de Primax y Pecsá.

> **Merma (sólo para unidades de líquidos):** Se evaluó la entrega del producto dentro de los parámetros permisibles.

Evaluación de desempeño de contratistas

Desde 2014, se cuenta con un Procedimiento de Evaluación de Desempeño de Transportistas que se divide en dos grandes criterios con determinadas puntuaciones:

Tabla 42: Criterios de evaluación del desempeño de transportistas

Criterios	Descripción
Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Recursos Humanos (70%)	> Resultados de auditoría de cumplimiento del Modelo Integrado de Gestión del Transporte (desde 2018).
	> Seguimiento a reporte de actos y condiciones subestándar.
	> Cantidad de incidentes peligrosos y accidentes.
	> Resultados de la revisión técnica de las unidades.
Nivel de servicio (30%)	> Cumplimiento de programación establecida.
	> Indicadores de mermas.
	> Indicador de producto contaminado.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.



Nexo Lubricantes
Proceso de carga de productos a flota transportista
Lima - Perú

Tabla 43: Calificación de transportistas

Clasificación	Ruta crítica	Ruta local
Transportista aprobado (Tipo A)	Mayor o igual a 85 puntos	Mayor o igual a 75 puntos
Transportista condicionado (Tipo B)	Entre 75 y 84 puntos	Entre 70 y 74 puntos
Transportista bloqueado (Tipo C)	Menor a 75 puntos	Menor a 70 puntos

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

8.2. Indicadores de seguridad (GRI 403-2)

Para poder monitorear el cumplimiento de los estándares de seguridad y salud en el trabajo de Primax, se cuenta con determinados indicadores que permiten conocer de manera cercana el avance en cada unidad de negocio. La mayoría de accidentes incapacitantes se registran en las estaciones de servicio, producto de actos inseguros de los colaboradores. Se observan mejoras **entre 2017 y 2018, observándose que los accidentes incapacitantes se han reducido en más de 20% en el último año. Asimismo, los accidentes leves en el Grupo también disminuyeron en el mismo periodo, en casi 50%, a pesar de que en Peruana de Estaciones incrementaron ligeramente.** Debido a los accidentes ocurridos, en 2017 se tuvieron 409 días perdidos, mientras que en 2018 se redujeron a 84, representando una reducción de casi 80%.

Por otro lado, en las plantas y en la Oficina Central no hubo registro de accidentes en 2018, y ese año se reportaron cero accidentes en las plantas de envasado de gas a nivel nacional. Durante el año, se realizaron inspecciones de seguridad en todos los locales de venta y distribuidores de gas envasado. Asimismo, se instaló el puente para conteo de cilindros en la planta de envasado de Lambayeque, y se implementó el sistema de gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente en la planta de envasado de Ventanilla, lo que contribuyó con los resultados.

En el Grupo, tampoco se registraron defunciones ni enfermedades ocupacionales. Es importante destacar que la Corporación cuenta con más de 680 mil horas hombre sin accidentes incapacitantes, mientras que Pecsca alcanzó más de 970 mil horas hombre del mismo tipo, con dos años consecutivos sin accidentes incapacitantes.

Cabe agregar que, en relación al transporte, no se registraron accidentes catastróficos ni accidentes mayores; esto último permite indicar que se contabilizaron 2,037,975 horas sin accidentes incapacitantes.

**Tabla 44: Indicadores de seguridad (a)
(GRI 403-2)**

Unidad de negocios	Accidentes incapacitantes		Accidentes leves		Fatalidades	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Peruana de Estaciones	10	15	15	21	0	0
Pecsa	0	0	0	2	0	0
Corporación Primax	2	0	0	0	0	0
Coesti ¹	17	25	60	15	0	0
Nexo Lubricantes	0	0	0	0	0	0
Primax Gas	0	0	0	0	0	0
TOTAL	29	40	75	38	0	0

El índice de frecuencia es un indicador que refiere el número de accidentes ocurridos en un periodo de tiempo, por cada millón de horas hombre de exposición al riesgo. En las unidades de negocio se observa que el índice de frecuencia es cero, mientras que para Coesti se tiene un decrecimiento constante desde 2015.

En el caso del índice de gravedad, es un indicador de la severidad de los accidentes que ocurren en una empresa, calculado por el número de días perdidos por cada mil horas de trabajo. **Se observa que, entre 2017 y 2018, únicamente se tiene un índice de gravedad en Coesti, reduciendo significativamente entre 2017 y 2018.**

Por último, el índice de accidentabilidad presenta el número de accidentes por cada millón de horas trabajadas, notándose un índice bastante bajo para Coesti, mientras que en el resto de unidades de negocio es cero.

Los tipos de accidente más comunes en las estaciones de servicio y tiendas Coesti son las caídas a nivel, atropellos leves por tránsito vehicular (golpes con



**Seguridad en los procesos
Primax
Lima - Perú**

vehículos), golpes contra objetos (mangueras del dispensador), contacto con combustibles líquidos (salpicaduras en rostro), contacto con GLP (quemaduras leves), quemaduras leves y/o cortes durante el uso de equipos en tiendas y agresiones físicas (durante robos, asaltos o por clientes conflictivos).

Actualmente, se están ejecutando diversas medidas correctivas, como ha sido mencionado anteriormente, y se cuenta con un Programa de Reducción de la Accidentabilidad. **Se realizan refuerzos permanentes en temas de SSMA, capacitaciones operativas (procedimientos de trabajo seguro), simulacros de respuesta en caso de emergencias, inspecciones y difusión mensual de lecciones aprendidas.**

**Tabla 45: Indicadores de seguridad (b)⁹
(GRI 403-2)**

Unidad de negocios	Índice de frecuencia			
	2015	2016	2017	2018
Corporación Primax	2.7	0.6	1.1	0.0
Coesti	6.2	4.3	2.8	3.3
Nexo Lubricantes	0.0	0.0	0.0	0.0
Primax Gas	35.1	13.1	0.0	0.0
Peruana de estaciones de servicio	-	-	-	-
Pecsa	-	-	-	-

Unidad de negocios	Índice de gravedad			
	2015	2016	2017	2018
Corporación Primax	136.1	3.8	110.88	0.0
Coesti	45.6	26.5	32.61	10.36
Nexo Lubricantes	0.0	0.0	0.0	0.0
Primax Gas	1,305.46	1,598.0	0.0	0.0
Peruana de estaciones de servicio	-	-	-	22.49
Pecsa	-	-	-	0.0

(GRI 403-2)



Transporte de combustible
Primax
Lima - Perú



Unidad de negocios	Índice de accidentabilidad			
	2015	2016	2017	2018
Corporación Primax	0.4	0.002	0.1	0.0
Coesti	0.3	0.1	0.1	0.03
Nexo Lubricantes	0.0	0.0	0.0	0.0
Primax Gas	45.75	20.9	0.0	0.0
Peruana de estaciones de servicio	-	-	-	0.17
Pecsa	-	-	-	-

(GRI 403-2)

En base a los resultados obtenidos, se llevan a cabo actividades de sensibilización y capacitación, así como de entrenamiento a los colaboradores y proveedores.

También, se transmiten mensajes de seguridad y se realizan inspecciones periódicas a las instalaciones, con una supervisión constante.

En las estaciones de servicio y plantas se realiza una inspección mensual por parte de las jefaturas y supervisores. También acuden a inspecciones los miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, y los coordinadores SSMA. Se han actualizado los formatos utilizados en estos procesos, difundiendo las no conformidades encontradas, de ser el caso. Si las estaciones de servicio se encuentran en etapa de construcción, se visitan cada dos meses para la verificación del cumplimiento de estándares. Asimismo, en las oficinas se llevan a cabo inspecciones semestrales.

⁹No incluye información de Pecsa ni de Peruana de Estaciones



Laboratorios de control de calidad
Nexo Lubricantes
Lima - Perú

9. Responsabilidad con el **medio ambiente**





El cuidado, la protección y la gestión de nuestros impactos ambientales son fundamentales para asegurar la sostenibilidad del negocio. Por ello, contamos con una estricta Política de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, que establece claramente la priorización de la gestión ambiental, debido a la naturaleza del negocio.

Asimismo, **contamos con un Sistema de Gestión Integral**, que establece los lineamientos que guían a nuestros colaboradores y proveedores en este aspecto. (GRI 103-1)

9.1. Gestión ambiental

En el periodo 2017-2018, se continuaron los trabajos de optimización de los procesos ambientales en las unidades de negocio del Grupo, con el objetivo de adecuarse a los requerimientos de la norma ISO 14001. Actualmente, se cuenta con la certificación en 18 operaciones (ISO 14001:2015), 10 terminales y la Oficina Central de la Corporación (GRI 102-12). Asimismo, es fundamental reconocer el arduo trabajo realizado en Pecsá, habiendo obtenido la certificación 140001 para la Planta Huachipa.

Para mantener estas certificaciones y, de cara a la recertificación, se han realizado capacitaciones al personal, actividades de concientización ambiental, actualización de procedimientos, simulacros, implementación de equipos en unidades de transporte e inspecciones y supervisión continua, entre otros esfuerzos. **Para la obtención de la actualización a la versión ISO 14001:2015 se busca ampliar el alcance a toda la cadena de valor del producto con el compromiso de la Alta Gerencia y del equipo Primax,** para lo que se están realizando las coordinaciones respectivas a través de los distintos canales de comunicación existentes en la Corporación.

Tabla 46: Operaciones y terminales con la certificación ISO 14001 (GRI 102-12)

Nº	Operación	Terminales
1	Barrick Lagunas	Salaverry
2	Barrick Pierina	Supe
3	Miski Mayo (Vale)	Piura - Talara
4	Cerro Corona	Eten
5	La Zanja	Eten
6	Coimolache	Eten
7	La Arena	Salaverry
8	Pacasmayo	Salaverry
9	Siderperú	Chimbote
10	Chavimochic	Salaverry
11	Paramonga	Callao
12	Raura - Minsur	Conchán
13	Hudbay - Constancia	Mollendo
14	CCDS Cusco	Mollendo - Cusco
15	CCDS Calca	Mollendo - Cusco
16	CCDS KP28	Mollendo - Cusco
17	Ransa	Callao
18	Civa	Callao
19	Oficina Central	-
20	Planta Huachipa	-

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Por otro lado, se han realizado las acciones necesarias para el cumplimiento de la norma ISO 14001 en 20 estaciones de la red Coesti, en la Planta Nexó y en la Planta Primax Gas, encontrándose pendiente su certificación. Cabe agregar que en **la Planta Nexó se aprobó el Plan de Adecuación Ambiental con dicho fin.** Además, en Peruana de Estaciones se estandarizaron los formatos ambientales, partiendo de la base de las actividades realizadas para la implementación en Coesti, y se realizó un diagnóstico ambiental para toda la red.

Para asegurar el cumplimiento de la norma, se han realizado diversas auditorías internas de verificación, inspecciones, capacitaciones y seguimiento al cumplimiento de requisitos legales.

En lo que respecta a los instrumentos de gestión ambiental requeridos por la autoridad competente, **se realizaron los estudios necesarios para su aprobación. Peruana de Estaciones y Coesti presentaron Informes Técnicos Sustentatorios (ITS)** para modificar sus programas de monitoreo de estaciones, sustentando la reducción de puntos y parámetros del programa de monitoreo de calidad de aire, ruido y efluentes, cuyo objetivo es monitorear aquellos impactos ambientales significativos para la operación.

En el caso de Nexó Lubricantes, el Gobierno Regional del Callao **aprobó su Plan de Adecuación Ambiental, realizado en el marco de la implementación del ISO 14001.** También, Coesti, desarrolló un Plan Ambiental Detallado para su presentación a la autoridad competente, y continuó realizando capacitaciones con las comunidades de su área de influencia y brindando información sobre los monitoreos ambientales aplicados y sobre la gestión de residuos sólidos en las estaciones. Es importante indicar que, además, se está planificando la reducción del plástico de un solo uso, y se ha prohibido la utilización de tecnopor en las instalaciones.



La protección ambiental trasciende a las operaciones; por ello, en la Oficina Central se realizaron diversas acciones para obtener la **certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design)**, otorgada a aquellos edificios que cuentan con estrategias encaminadas a la sostenibilidad ambiental, tales como **eficiencia energética y en el consumo hídrico**, entre otras iniciativas.

Asimismo, como parte de las acciones de supervisión continua, se está revisando el cumplimiento de compromisos ambientales en todas las operaciones, en línea con la estrategia del negocio y las políticas establecidas.

Respecto a la compra de Pecsá, se adoptaron, de manera bidireccional, las buenas prácticas de ambas empresas. En relación a las actividades de estandarización en torno a la gestión ambiental en las estaciones de servicio, tanto en Peruana de Estaciones, Pecsá y Coesti, se establecieron capacitaciones corporativas, así como formatos ambientales de control, reportes, inspecciones y monitoreos ambientales similares, observándose un cambio real en las acciones de los colaboradores.

En 2017 y 2018 no se registraron multas ambientales significativas.

9.2. Inversión ambiental

La inversión ambiental del Grupo en el periodo 2017-2018 se centró en capacitaciones ambientales, monitoreos, declaración de residuos sólidos, entre otras acciones de cumplimiento normativo y protección ambiental. **En el periodo 2017- 2018 se presupuestó más de S/ 8 millones.**

Tabla 47: Inversión ambiental en el Grupo

Unidad de negocio	2017	2018
Peruana de Estaciones	583,470.00	493,991.35
Pecsá	32,049.97	26,476.39
Corporación Primax	641,065.00	1,118,775.00
Coesti	2,000,000.00	1,700,000.00
Nexo Lubricantes	25,000.00	35,000.00
Primax Gas	16,000.00	20,000.00
TOTAL	4,513,823.68	3,638,311.69

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

9.3. Aspectos ambientales

Como se ha mencionado anteriormente, el compromiso ambiental del Grupo es parte prioritaria de la gestión de los diversos aspectos ambientales de las operaciones. Así, **identificamos, supervisamos, prevenimos, controlamos y mitigamos cualquier potencial impacto ambiental, positivo o negativo, de nuestras actividades y las de nuestros proveedores, así como los peligros y riesgos asociados.** Para esto, contamos con una matriz de aspectos ambientales e instrumentos de gestión ambiental aprobados por la autoridad competente.

Además, realizamos capacitaciones a nuestros colaboradores en relación a nuestros procesos ambientales y a la normativa vigente, y monitoreamos periódicamente el cumplimiento de parámetros de los Estándares de Calidad Ambiental y Límites Máximos Permisibles.

Cabe indicar que, actualmente, nuestras operaciones no cuentan con impactos ambientales significativos, debido a la constante supervisión de los procesos.

9.3.1. Gestión de residuos sólidos

(GRI 103-1)

El Grupo cuenta con estrictos procedimientos para la gestión de los residuos sólidos de las operaciones y estaciones de servicio, trabajando con Empresas Operadoras de Residuos Sólidos (EO-RS) autorizadas. Se aplica un Plan de Manejo de Residuos Sólidos, alineado con los requerimientos de la normativa vigente y, para asegurar el éxito de esta gestión, se realizan capacitaciones virtuales sobre la adecuada segregación de residuos sólidos y sobre buenas prácticas de reciclaje.

La disposición de los residuos sólidos que se generan se divide en:

> Residuos no peligrosos: Son los residuos orgánicos e inorgánicos segregados y almacenados en cilindros metálicos diferenciados, que son recolectados por el gobierno local. Para algunos productos, tales como cartón, paletas en desuso, triplay y plástico, se cuenta con convenios de reciclaje con ONGs y Municipalidades Distritales.

> Residuos peligrosos: Son aquellos residuos almacenados temporalmente en cilindros metálicos de color rojo, acondicionados de acuerdo a la normativa. Son recolectados por una Empresa Operadora de Residuos sólidos EO-RS, autorizada por la Dirección General de Salud Ambiental, que dispone dichos residuos en un relleno de seguridad.

Tabla 48: Indicadores de residuos sólidos (t)¹⁰
(GRI 306-2)

Unidad de negocios	Residuos no peligrosos			
	2015	2016	2017	2018
Corporación Primax	47	30	27	40
Coesti	34,698	39,212	203.84	172.06
Nexo Lubricantes	213	436	295	316
Primax Gas	1	1	8.7	9.6

Unidad de negocios	Residuos peligrosos			
	2015	2016	2017	2018
Corporación Primax	0.5	4	0	0
Coesti	111	117	129.9	96.3
Nexo Lubricantes	2	30	6.5	8
Primax Gas	6	5	4.3	4.3

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Más allá de la disposición de residuos sólidos, también se realizan diversas iniciativas de mitigación ambiental. En este periodo, se han firmado convenios de reciclaje con los gobiernos locales de Santiago de Surco y Miraflores y, actualmente se encuentra en trámite con San Isidro; **además de organizaciones no gubernamentales como Aldeas Infantiles, Fundación Oli y Fundades, para el reaprovechamiento de papel, vidrio y plásticos.** Así, mitigamos nuestro impacto ambiental y, a la vez, contribuimos con nuestra sociedad. Para el éxito de estos convenios, se han realizado capacitaciones internas en manejo de residuos sólidos, así como en **gestión de residuos peligrosos con una EO-RS autorizada.** Cabe indicar que Pecsca, también ha adoptado los convenios establecidos previamente en el Grupo.

Como parte de las actividades, se han desarrollado reciclajes, habiendo recolectado en Primax un total de 27 158 botellas, mientras que en Pecsca se recaudaron 10 302.6 botellas de plástico y 4 toneladas de papel, que fueron entregados a las organizaciones mencionadas. Producto de estos esfuerzos, en las estaciones de servicio de Coesti, los residuos **disminuyeron en 35%, en relación al total de plásticos, cartón y vidrio generados.** Al mismo tiempo, en las oficinas se llevaron a cabo *cleaning days* para la recolección de papel, se incentivó la impresión a doble cara y la utilización de hojas recicladas.

Para el reciclaje de las botellas de plástico también se cuenta con el proyecto “Planta Verde”, que las utiliza como macetas, y para reducir la compra de vasos de poliestireno se realizó la compra de tazas para cada colaborador.

Por otro lado, en lo referido a la contribución en el cambio del consumo de los clientes, **en las tiendas Listo! se entregan bolsas con la certificación de plástico oxobio-degradable D2W, que al final de su vida útil se convierte en biomasa, H₂O y CO₂,** por lo que se puede controlar la vida útil del residuo.

¹⁰No incluye información de Pecsca ni de Peruana de Estaciones.

9.3.2. Gestión de derrames (GRI 306-3)

Para la gestión adecuada de potenciales derrames de combustible se realizan, constantemente, actividades preventivas y capacitaciones, con el objetivo de eliminar o reducir cualquier tipo de incidente relacionado. Además, en las plantas industriales y las estaciones de servicio **se aplica un Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias. De ocurrir un derrame, cuyo impacto sea significativo o no significativo, se cuenta con brigadistas encargados de las actividades de contención y de disposición del derrame como un residuo peligroso.** También, en caso de cualquier contingencia, se tiene un contrato con una empresa de remediación supervisada por Primax, que realiza la limpieza y recuperación de la zona afectada. (GRI 103-1)

En el periodo 2017-2018, el componente de capacitación *in situ* fue el más potente de esta gestión. La concientización entre los colaboradores de las plantas y estaciones de servicio se dio a nivel nacional, enfocada en comunicar los potenciales riesgos, y apuntando a la mejora de los estándares, procedimientos y formatos y al manejo del derrame en las áreas de combustible. Asimismo, se han colocado bandejas de contención de derrames en un 40% de las estaciones de servicio. Para el 2020, se tiene proyectado cubrir el 100%.

En este punto es importante mencionar que Coesti ha asumido los pasivos ambientales de los antiguos propietarios de algunas de las estaciones que ahora gestiona, y a las que no se les había brindado un mantenimiento adecuado previamente. Para esto, cuando se adquieren nuevas estaciones se realizan descartes de contaminación de suelo y, luego, se procede con monitoreos periódicos.

Para el área de transportes **se realizaron capacitaciones mensuales a los transportistas, como parte del Comité de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente (SSMA)**, que se unificó con este grupo de interés. Lo interesante fue la participación directa de los transportistas como capacitadores en buenas prácticas, en cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión. También, se llevaron a cabo simulacros de derrame de combustible durante todo el año, por zonas de derrame o fugas. En total, se registraron 35 simulacros en el periodo en cuestión. Adicionalmente, en una de las reuniones del Comité SSMA se participó en una simulación de un accidente de tránsito de cisterna con derrame de combustible.

Respecto a la ocurrencia de derrames significativos, en julio de 2017 se produjo un accidente que involucró a una unidad cisterna que transitaba a la altura del km 145 de la ruta Nazca-Puquio. Una camioneta particular invadió el carril de la cisterna y el conductor tuvo que hacer una maniobra de giro para evitar el impacto, por lo que el vehículo quedó en una posición de ¼ de tonel sobre la carretera y, en esta posición, empezó a filtrar combustible. Se vaciaron 150 galones e inmediatamente **se activó el Plan de Contingencias, conteniéndose la filtración con equipos de primera respuesta, armando diques de contención, delimitando el lugar y activando el canal de comunicación.**

Dicho derrame no generó daños a la salud ni a la integridad física de los grupos de interés aledaños al suceso. En 2018, en cambio, no se produjeron derrames significativos.

Tabla 44: Derrames registrados (GRI 306-3)

Tipo de incidente ambiental	2017		2018	
	Nº de eventos	Galones derramados	Nº de eventos	Galones derramados
Incidente ambiental	2	4	5	54
Accidente ambiental	1	150	0	0
TOTAL	3	154	5	54

9.3.3. Gestión de energía y recursos hídricos

El Grupo constantemente busca identificar nuevas estrategias para la reducción del consumo de recursos, tales como los energéticos e hídricos. Así, se aplica un plan de ahorro, con base en un *check list* de inspecciones ambientales que se realizan en las instalaciones. En este periodo, tanto Peruana de Estaciones como Coesti, han instalado luces LED en sus estaciones de servicio, para minimizar el consumo de energía eléctrica.

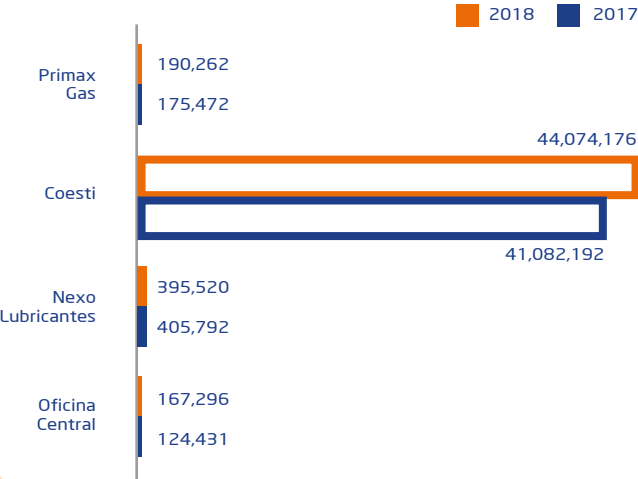
Además, en Nexo Lubricantes y Primax Gas, **se han desarrollado charlas de concientización con los colaboradores y se ha realizado una campaña de comunicación para reforzar los mensajes de reducción del consumo de recursos; y, como se ha mencionado anteriormente, la Oficina Central cuenta con la certificación LEED, que valida la aplicación de estrategias de eficiencia energética y de consumo hídrico, y representa un 40% de ahorro hídrico y un 37% de ahorro energético.**

En dichas oficinas se cuenta con grifos inteligentes, a los que se les brinda mantenimiento constante y, para un uso adecuado, se realizan charlas de concientización al personal y campañas de comunicación sobre el consumo responsable. **Cabe agregar que, tanto Peruana de Estaciones como Coesti, solicitan autorización a la Autoridad Nacional del Agua (ANA) para utilizar recursos hídricos subterráneos, en el caso de aquellas estaciones que cuentan con pozos.**

En el periodo 2017-2018, se consumieron en total 86,615,141 kW de energía móvil y 2,072,162 m3 de agua.¹¹

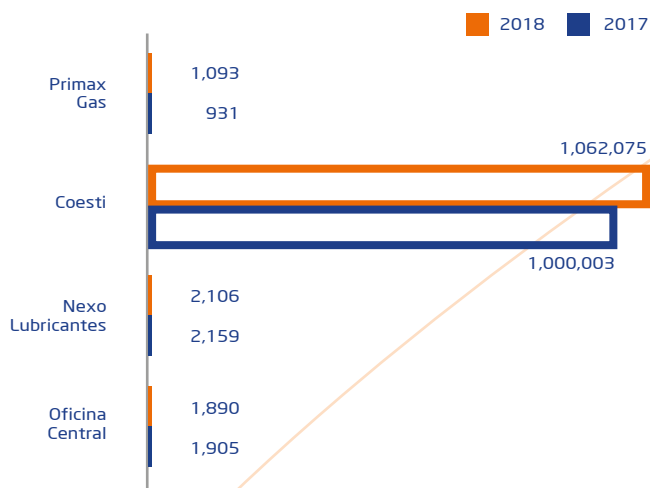
¹¹No incluye Pecsá

Figura 2: Consumo de Energía Móvil (kW)



Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Figura 3: Consumo de Recursos Hídricos (m³/año)



Elaboración: Corporación Primax, 2019.

9.3.4. Gestión de emisiones, efluentes y ruido ambiental

Las operaciones del Grupo no producen impactos ambientales significativos en relación a emisiones, efluentes y ruido ambiental; no obstante, se realizan diversas acciones para asegurar su gestión adecuada.

En relación a las emisiones, se aplican auditorías a los transportistas para verificar el mantenimiento correcto de sus vehículos y controlar potenciales emisiones dañinas ocasionadas por la combustión. Por otro lado, para el control de efluentes, se realizan mantenimientos a las trampas de grasa de cada establecimiento que cuenta con zonas de lavado y lubricación.

Asimismo, se llevan a cabo monitoreos de efluentes. Es necesario señalar que en la mayoría de las operaciones sólo se cuenta con efluentes domésticos. Complementariamente, también se realizan monitoreos de ruido ambiental; sin embargo, es primordial tomar en cuenta que la mayoría de establecimientos del Grupo se ubica en centros poblados o vías principales, por lo que el ruido suele estar generado por el parque automotor local.

No obstante, **es importante destacar que el mayor ruido de las operaciones es producido en aquellas estaciones que comercializan GNV, por los compresores que procesan el gas.** Para su control, se colocan espumas que recubren el *bunker* donde se ubica el compresor. Además, se realizan monitoreos trimestralmente, mantenimientos al compresor y verificación del estado de las espumas.

9.3.5. Monitoreos ambientales

Como parte del compromiso ambiental del Grupo, y en cumplimiento de la normativa vigente, se realizan monitoreos ambientales en las operaciones según corresponda.

En las estaciones de servicio de Peruana de Estaciones, Coesti y Peca se realizan monitoreos de calidad del aire, calidad de suelos, efluentes líquidos y ruido ambiental, en base a lo previamente aprobado en cada instrumento de gestión ambiental, con los estándares de calidad ambiental-ECA establecidos por el Ministerio del Ambiente.

En 2018 se establecieron determinados cambios en la legislación, por lo que los monitoreos de calidad de aire se remiten a parámetros de benceno en las estaciones que comercializan combustibles líquidos. Para su cumplimiento, se instala un tren de muestreo en las estaciones, para la toma de muestras, que luego son analizadas por un laboratorio acreditado por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL).

De manera trimestral, se realizan monitoreos de aire, ruido y efluentes en la Planta Nexo. También se supervisa el correcto llenado de registros de residuos sólidos peligrosos, no peligrosos y el reporte de fugas y derrames. Para el monitoreo de efluentes se revisan las trampas de grasa y alcantarillado y, en el caso de los suelos, se utilizan fotoionizadores para detectar gases.

9.4. Plan de contingencias

Bajo la premisa de la protección y cuidado del medio ambiente y de los grupos de interés, se cuenta con diversos mecanismos para prevenir, controlar y mitigar los potenciales impactos y riesgos ambientales. Se cuenta con equipos de emergencia en todas las instalaciones, y la totalidad de los colaboradores son capacitados para hacer frente a todo tipo de incidentes o accidentes ambientales.

Asimismo, de acuerdo a la normativa, se cuenta con los siguientes dispositivos en planta:

- Válvulas de corte Shutt Off
- Válvulas de corte Pull Away
- Paradas de emergencia
- Paradas neumáticas de válvulas internas
- Detectores de gases fijos
- Tanques soterrados y monticulados
- Sistema contra incendio con bombas o motobomba, grupos electrógenos y mangueras contra incendio
- 4 trajes de bomberos
- 2 trajes de penetración
- 2 equipos EPRA
- 2 detectores portátiles de explosividad

Tabla 50: Medidas de precaución

Proceso	Descripción
Formación	Se realizaron capacitaciones virtuales en temas de medio ambiente para el personal de la Oficina Central, y capacitaciones presenciales para todo el personal operativo. Los temas abordados dependieron de las particularidades de las unidades de negocio, pero se abordaron temas de segregación y disposición adecuada de residuos, normativa ambiental, cuidado del medio ambiente, reciclaje, respuesta ante derrames, entre otros.
Gestión del transporte	Se desarrollaron simulacros de derrames, capacitaciones a transportistas en los Comités de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, y se elaboró el Modelo Integrado de Gestión de Transportes. Asimismo, se llevaron a cabo auditorías ambientales de cumplimiento del Modelo, un programa de mantenimiento de unidades y se inspeccionó el transporte del kit antiderrames. Se cuenta con un número reducido de proveedores de transporte, para asegurar la calidad y seguridad del servicio. En el periodo en cuestión se han tenido 63 contratos; 57 para transportistas de combustibles líquidos y 6 para transportistas de GLP.
Seguimiento y monitoreo	Se realizaron capacitaciones presenciales constantes y se aseguró el seguimiento del correcto llenado de registros de residuos sólidos peligrosos, no peligrosos e incidentes de fugas y derrames. Se realizaron monitoreos trimestrales de calidad ambiental (aire, suelo y efluentes) y se aplicó el seguimiento a las observaciones y controles de aspectos ambientales. Se monitorearon las rutas de los transportistas que llevaron combustibles líquidos, GLP y lubricantes. Esta práctica se estandarizó en Pecsá luego de su compra. Son en total, más de 300 unidades monitoreadas al día. También, se cuenta con equipos especializados de primera respuesta que van dentro de las camionetas, escoltas y/o unidades cisternas de rutas críticas, para evitar que los potenciales derrames se filtren en canaletas y alcantarillas. Para el adecuado uso de los equipos se han realizado capacitaciones a los transportistas. Asimismo, para el transporte se mapean las rutas, control de velocidades y paradas, entre otros indicadores. La cantidad de unidades monitoreadas por la central de GPS Tracklog fueron de 240 en 2017 y 308 en 2018 (entre Primax y Pecsá). De otro lado, 28 unidades de Pecsá fueron monitoreadas por GPS no Tracklog.
Certificaciones	Se cuenta con certificaciones ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 (carga, transporte, descarga, abastecimiento) y OHSAS 18001:2007.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

La realización de mantenimientos en las plantas se debe comunicar a la población, debido a que algunas instalaciones son vecinas a centros poblados y es prioritario brindarles la información necesaria para su conocimiento. En 2018, se recibió un reclamo por parte de la población aledaña a la Planta Nexa, debido a la emisión de polvo. Esto último se solucionó mediante una reunión entre las partes interesadas, en la que se establecieron acuerdos y fechas de cierre. Desde el Grupo, se tomaron las medidas correctivas y se realizó una evaluación de la situación para prevenir futuros inconvenientes.

En relación a la gestión ambiental de los proveedores, se realizaron homologaciones en base a los lineamientos ambientales del Grupo y se brindó información en el marco de los estándares de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente. Así, se evaluó el cumplimiento de la normativa en temas ambientales como, por ejemplo, gestión de residuos sólidos, realización de monitoreos ambientales, capacitaciones, entre otros. Es importante resaltar que se han adoptado determinados estándares de Pecsá para el control de contratistas, que permiten un mejor control de potenciales impactos ambientales de los contratistas. Por otro lado, en Pecsá se alinearon a la estrategia de gestión del transporte de Primax.

10. Contribución con el desarrollo social

(GRI 413-1)





Como parte del compromiso con sus grupos de interés, el Grupo Primax busca contribuir con el desarrollo sostenible de sus áreas de influencia. Por esto, a la par del crecimiento del negocio, se realizan acciones específicas para el crecimiento de las comunidades. **En este periodo 2017-2018, la estrategia de responsabilidad social de Primax** mantuvo el perfil colaborador con aquellas organizaciones ejecutoras de proyectos de alto impacto social. (GRI 103-1)

Cabe agregar que en las operaciones, se prioriza la contratación de mano de obra local y se elaboran planes de responsabilidad social en las operaciones mineras críticas.

Tabla 51: Ejes de acción de Primax

Eje de acción	Actividades
Voluntariado	> Se desarrolló el programa de voluntariado en Primax, de la mano de la ONG Techo, con una intervención en Las Colinas, del distrito Mi Perú, en el Callao, para la recuperación y mantenimiento de un local de educación inicial (Programa No Escolarizado de Educación Inicial) y de la ludoteca local. El espacio fue equipado con materiales reciclados, se pintaron murales, se armaron muebles para niños y se decoró el interior del local y, además, se sembraron plantas. Esta actividad requirió una inversión de S/ 5 mil y tuvo un impacto en 120 habitantes de Las Colinas. > Se trabajó una campaña de Aire Limpio con el Ministerio del Ambiente, para informar a la ciudadanía sobre los efectos de la contaminación generada por los vehículos y la importancia de utilizar combustibles más limpios, realizar revisiones técnicas y rechazar la quema de residuos.
Donaciones	> Se contribuyó con el Proyecto Kusimayo, con su iniciativa “Casas Calientes Limpias”, que permite la implementación de tecnología de paredes calientes, aislamiento térmico y cocinas mejoradas en las viviendas de familias en estado de vulnerabilidad. Primax, gracias a fondos propios y de sus colaboradores y clientes, donó más de S/ 150 mil, que permitió el mejoramiento de 34 viviendas. > Se continuó con el apoyo a la Liga Peruana de Lucha contra el Cáncer y Aldeas Infantiles, con la colocación de alcancías recaudadoras en las estaciones de servicio. > Se donaron libros en el área de influencia de Minera Las Bambas, en beneficio de 200 niños. > Se realizó una chocolatada navideña en un colegio de Espinar, con la participación de 100 niños. > Se entregaron canastas navideñas a vecinos del Barrio Obrero Frigorífico del Callao.
Seguridad vial	> Se realizaron acciones de concientización sobre el uso adecuado del cinturón de seguridad y de las vías auxiliares con Rimac Seguros, en el marco del Programa Yo Me Cuido, para la prevención de accidentes. Como parte de esta iniciativa se imprimieron 2 mil cuentos sobre esta temática, que fueron entregados a instituciones educativas aledañas y al equipo de Olimpiadas Especiales. > Se comunicaron tips de seguridad y salud para los conductores de camiones en el diario Transporte Total. > Se realizaron campañas de sensibilización sobre la importancia del tránsito por vías seguras y sobre no utilizar el celular mientras se maneja, junto con Backus, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y Waze.
Medio Ambiente	> Se trabajó una campaña de Aire Limpio con el Ministerio del Ambiente, para informar a la ciudadanía sobre los efectos de la contaminación generada por los vehículos y la importancia de utilizar combustibles más limpios, realizar revisiones técnicas y rechazar la quema de residuos.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

Primax, en alianza con empresas clientes, brindó capacitaciones a las comunidades del área de influencia sur (Nazca y Marcona) con Marcobre S.A.C. Además, contribuyó con el equipamiento de una panadería y un tópicos para Sechura con Compañía Minera Miskimayo y Compañía Minera Vale.

Por su parte, en Pecsá se establecieron ejes de acción en su planificación, para organizar las actividades realizadas y cumplir con compromisos previos.

Tabla 212: Ejes de acción de Pecsa

Eje de acción	Actividades
Desarrollo del deporte	> Se continuó con el auspicio a Olimpiadas Especiales Perú, contribuyendo con el desarrollo de niños y jóvenes con discapacidad. Con este fin, por cada pack vendido en las estaciones de servicio se entregó un monto determinado a la organización, fue utilizado en el pago de profesores y en la compra de artículos deportivos, entre otros. En 2018, se recaudó más de S/ 78 mil por las ventas. > Asimismo, los colaboradores participaron como voluntarios en las actividades realizadas por Olimpiadas Especiales. > Se auspició a la Liga de Fútbol Femenino de la Federación Peruana de Fútbol y al desarrollo de su cantera de menores en la "Liga de Desarrollo Femenino 2018" a nivel nacional (categorías sub 16 y sub 14), con la difusión de información, apoyo con prendas de vestir, premios o <i>branding</i> de eventos. > Se tiene una alianza con La Blanquirroja, barra oficial de la selección peruana de fútbol masculino, para concientizar sobre la importancia de la celebración pacífica. > Se participó en un evento de voluntariado en favor de niños deportistas entre 4 y 6 años, como parte de las Olimpiadas Interescolares 2018. > Se formó parte de la inauguración de los XVIII Juegos Nacionales de Olimpiadas Especiales Perú, que congregó a 156 atletas con discapacidad intelectual de Lima y provincias, y que permitió la selección de los deportistas que representarán a Perú en los Juegos Mundiales de Verano de Olimpiadas especiales en Abu Dabi (Emiratos Árabes Unidos) en 2019. > Se participó en un evento de voluntariado en favor de niños deportistas entre 4 y 6 años, como parte de las Olimpiadas Interescolares 2018. > Se auspiciaron las carreras "Ven Corre Conmigo 4K - Trujillo" y "Corriendo por el Perú 8K", organizadas por el Instituto Peruano del Deporte.
Auspicios	Se auspiciaron las carreras "Corriendo por el Perú 8K", organizada por el Instituto Peruano del Deporte, y "Ven Corre Conmigo 4K-Trujillo", que fue organizada en conjunto con Olimpiadas Especiales de la Libertad. Esta última maratón logró reunir a 200 atletas con Síndrome de Down de todas las edades. Ellos en compañía de amigos y familiares lograron terminar el recorrido y cruzaron la meta sonrientes y tomados de la mano como símbolo de unión.
Apoyo a las comunidades aledañas	> Se trabaja con bomberos, policías y comunidades aledañas a las plantas de GLP envasado, mediante aportes económicos y voluntariado. Anteriormente, se ha donado combustible a los bomberos y se han desarrollado charlas de seguridad con ellos. También se ha realizado la donación de útiles a comisarías. > En 2018 se realizó una actividad lúdico educativa con escolares del Nido La Capitana de Huachipa (distrito de Lurigancho-Chosica). En su primer día de clases se organizó un show infantil y se compartieron cuentos infantiles para motivarlos en el inicio de sus actividades educativas.

Elaboración: Corporación Primax, 2019.

9. Índice de contenidos GRI



Corporación
Primax



Índice de contenidos GRI (GRI 102-55)

El presente Reporte de Sostenibilidad de Primax 2017-2018 ha sido elaborado en conformidad con la opción “Esencial” de los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI). (GRI 102-54)

Contenidos básicos

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas o respuestas directas
GRI 101: Fundamentos 2016		
Contenidos Generales (opción Esencial)		
GRI 102: Contenidos Generales	Perfil de la organización	
	102-1: Nombre de la organización	11
	102-2: Principales marcas, productos y servicios	11, 42-50
	102-3: Ubicación de la sede	86
	102-4: Ubicación de las operaciones	12, 14
	102-5: Propiedad y forma jurídica	16, 26
	102-6: Mercados servidos	12, 14
	102-7: Tamaño de la organización	26, 29, 42-50
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	29-30
	102-9: Cadena de suministro	52-57
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13
	102-11: Principio o enfoque de precaución	El Grupo Primax no ha identificado impactos, riesgos o peligros significativos producto de su operación; sin embargo, cuenta con estrictas estrategias de gestión de sus impactos ambientales, laborales, de seguridad y salud en el trabajo y sociales.
	102-12: Iniciativas externas	60-61, 70
	102-13: Afiliación a asociaciones	20
	Estrategia	
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5
	Ética e integridad	
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	13
	102-18: Estructura de gobernanza	25

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas o respuestas directas
GRI 102: Contenidos Generales	Participación de los grupos de interés	
	102-40: Lista de grupos de interés	7, 8
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	El Grupo Primax respeta el derecho a la libertad de asociación colectiva; sin embargo a la fecha no existe un sindicato en el periodo evaluado.
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	7
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	7-8
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	9
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros.	Corporación Primax S. A.
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Todos los temas materiales identificados aplican a las operaciones realizadas por las empresas del Grupo Primax.
	102-47: Lista de temas materiales	9
	102-48: Reexpresión de la información	Se incluye la información de Pecsca y Peruana de Estaciones, distinción que se explicita en cada tabla, gráfico o información cualitativa de este reporte.
	102-49: Cambios en la elaboración de informes	La diferencia principal radica en que este reporte incluye la información de las empresas absorbidas en 2018 por Primax: Pecsca y Peruana de Estaciones.
	102-50: Periodo objeto del informe	Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2018.
	102-51: Fecha del último informe	Periodo 2015-2016.
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	Bianual.
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Teresa Céspedes - Jefe de Desarrollo Organizacional de Corporación Primax S.A. E-mail: TCespedesM@primax.com.pe
	102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	81
	102-55: Índice de contenidos GRI	81-84
	102-56: Verificación externa	No se realiza un proceso de verificación externa para los informes de sostenibilidad.

Temas materiales

Contratación laboral y beneficios sociales

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	31
GRI 401 Empleo	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	31-32, 37

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	59
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	60

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas o respuestas directas
--------------	-----------	---

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	64-67
--	--	-------

Capacitación y educación

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	32
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	37, 38
GRI 404 Formación y enseñanza	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	32-36
GRI 404 Formación y enseñanza	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	39

Productos y servicios, y atención al cliente

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	41
-------------------------------	---------------------------	----

Salud y seguridad de los clientes

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	51
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	51

Desempeño económico

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	5
GRI 201 Desempeño económico	201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Los impactos del cambio climático afectarán directamente a nuestros clientes de los sectores pesca, agricultura y minería, impactando posiblemente las ventas del Grupo.

Impacto económico local

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	77
-------------------------------	---------------------------	----

Estándar GRI	Contenido	Número de páginas o respuestas directas
--------------	-----------	---

Impacto económico local

GRI 413 Comunidades locales	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	53, 76-79
--------------------------------	---	-----------

Relación con empresas locales

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	53
GRI 204 Prácticas de adquisición	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales.	54-55

Efluentes líquidos y residuos sólidos

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	71-72
GRI 306 Efluentes y residuos	306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	71-72
	306-3: Derrames significativos	72-73

Transporte

GRI 103 Enfoque de gestión	103-1: Enfoque de gestión	51
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	51

CRÉDITOS:

ASESORÍA EN LOS
ESTÁNDARES GRI Y
EDICIÓN DE
CONTENIDOS:

Massiel Cristobal

CONCEPTO Y DISEÑO:

Green Future Studio /

FG&C Negocios Ilimitados SRL

FOTOGRAFÍAS:

Marketing & Relaciones

Institucionales

Edición 2017-2018

www.primax.com.pe



(GRI 102-3)

Grupo Primax:
Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas N° 134.
Edificio Panorama. Torre 1 - Piso 18, Santiago de Surco.