

2.1 Dimensión Económica y Gobierno Corporativo

2.1.1 Gobierno corporativo

Contar con políticas claras del Directorio; asegurar un trato equitativo a los accionistas; conducir la organización con integridad, equidad y seriedad; garantizar la transparencia de la información en la administración de la empresa; y desarrollar ámbitos de control, de manejo de riesgos y de cumplimiento, son algunos de los principios elementales que rigen el compromiso de Ferreycorp con un gobierno transparente y con su sostenibilidad.



En función de las tendencias mundiales y de acuerdo con lo exigible o recomendable para las sociedades peruanas, en especial aquellas con participación en el mercado de capitales, la corporación actualiza y mejora permanentemente sus prácticas de gobierno corporativo, con el objetivo de servir cada día a sus accionistas e inversionistas, con los que mantiene excelentes relaciones. Asimismo, se mantiene alerta a la opinión del mercado cuya expectativa es establecer una relación directa y transparente con las empresas emisoras con las que se vincula.

La corporación se ha adherido de manera voluntaria a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas, actualizado en el 2013, y que establece cinco pilares organizados en ejes temáticos: **i) Derecho de los accionistas; ii) Junta General de Accionistas; iii) El Directorio y la Alta Gerencia; iv) Transparencia de la Información; y v) Riesgos y Cumplimiento.**

La adopción de prácticas de Buen Gobierno Corporativo promueve un clima de respeto a los derechos de los accionistas y de los inversionistas en general; contribuye a generar valor, solidez y eficiencia en las sociedades; trae consigo una mejor administración de los riesgos; facilita el acceso al mercado de capitales; lleva a una reducción del costo de capital, así como a un mayor y mejor acceso a fuentes de financiamiento y de inversión a largo plazo; y ayuda a mitigar las fallas que existen en los mercados por la asimetría de información.

Atributos como mantener el liderazgo en el mercado, generar la rentabilidad esperada y conservar una sana estructura financiera son valorados por accionistas e inversionistas de Ferreycorp, quienes exigen cada vez más el compromiso de la empresa con sus recursos humanos, la sociedad y el medio ambiente, más allá de la rentabilidad.

Los altos estándares de cumplimiento y liderazgo que caracterizan a la corporación le han valido reconocimientos tanto en el Perú como en el extranjero, por sus buenas prácticas de ESG (ambiental, social y gobierno corporativo, por sus siglas en inglés).

A continuación, se sintetiza el tratamiento que la corporación otorga a los cinco pilares del Código de Buen Gobierno Corporativo.

2.1.1.1 Derechos de los accionistas

La protección de los **derechos de todos sus accionistas**, tanto mayoritarios como minoritarios, locales como extranjeros, es la forma en la que Ferreycorp garantiza el trato equitativo a sus 3,068 accionistas. Todos los asuntos de la corporación considerados relevantes son difundidos en forma adecuada y oportuna, siguiendo las estrictas pautas de información privilegiada, en tanto se asegura una conducción estratégica de la organización, a través del monitoreo efectivo del Directorio y la definición de sus responsabilidades frente a los accionistas.

Accionistas de Ferreycorp

Del 100% de accionariado difundido con el que cuenta la corporación, 46.10% se encuentra en manos de administradoras de fondos de pensiones peruanas, en tanto que el 14.73% corresponde a accionistas *retail*. Asimismo, los inversionistas extranjeros representan un 20% y los locales, un 19%.

Composición de accionistas de Ferreycorp al 31 de diciembre de 2022



Para más información sobre la distribución de acciones con derecho a voto; la estructura accionaria por tipo de inversionista; el capital social y comportamiento del precio de la acción; y la recompra de acciones, consulte el Anexo 3 de Memoria Anual 2022.

De otro lado, el *free float* de la corporación pasó de 80.62% en el 2021 a 82.54% en el 2022, el cual excluye la tenencia de acciones de miembros del Directorio y Alta Gerencia, incluyendo parientes; trabajadores; entidades del Estado peruano; bancos, financieras, cajas municipales bajo supervisión de la SBS; entidades no comprendidas en numerales anteriores; y acciones en cartera.

En cuanto a los accionistas *retail* de Ferreycorp, al cierre del año 2022 estos sumaron 2,874.

Rentabilidad para los accionistas

La corporación cuenta con una Política de Dividendos, modificada por la Junta General de Accionistas del 2019, para permitir la entrega de dividendos extraordinarios por encima del tope establecido, y que cumple a cabalidad desde hace más de 20 años, pues reconoce que uno de los derechos principales de los accionistas es recibir la rentabilidad generada por su inversión. De esta manera, promueve la mejora permanente del valor de su acción a través de la obtención de buenos resultados financieros y de prácticas de transparencia en la información.

En la Junta General de Accionistas de marzo del 2022, se aprobó entregar dividendos por un total de S/ 225,632,578.81 correspondientes al ejercicio 2021. Dado que en octubre del 2021 se habían repartido S/ 100,000,000.00 a cuenta de las utilidades del ejercicio 2021, el monto restante por repartir era de S/ 125,632,578.81. Este monto se entregó a los accionistas en mayo del 2022, equivalente a S/ 0.1328 por acción, lo que representó un *dividend yield* de 6.0%.

Asimismo, en setiembre del 2022, se entregó a los accionistas S/ 120,000,000.00 a cuenta de las utilidades del ejercicio 2022, equivalentes a S/ 0.127 por acción, lo que representó un *dividend yield* de 5.7%. Considerando el total de reparto de dividendos en 2022, el *dividend yield* del año fue de 11.6%.

Dividend yield* de Ferreycorp en los últimos 10 años

Año	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Dividend yield	3.6%	4.4%	5.2%	5.0%	5.3%	5.7%	10.4%	8.8%	9.6%	11.6%

(*) La **rentabilidad por dividendo** indica qué cantidad de la inversión se puede recuperar únicamente con el reparto de **dividendos** de la compañía. Es una forma de medir la productividad de la inversión.

Detalle de pago de dividendos

Ejercicio	Capital social (S/ millones)	Utilidad libre disposición (S/ millones)	Dividendos en efectivo (S/ millones)	Dividendos (% Utilidad de libre disposición)	Dividendos en efectivo por acción (%)	Dividendo por acción (S/.)
2012	803	158	48	30%	6.0%	0.060
2013	945	93	56	60%	5.9%	0.059
2014	1,014	118	61	52%	6.0%	0.060
2015	1,014	146	87	60%	8.9%	0.089
2016	1,014	207	124	60%	12.8%	0.128
2017	975	240	132	55%	13.5%	0.135
2018	975	202	121	60%	12.5%	0.125
Dividendo ext. 2018	975		100		10.2%	0.102
2019	975	245	147	60%	15.3%	0.153
2020	975	144	86	60%	9.1%	0.091
Adelanto Div. 2021	975		100		10.6%	0.106
2021	959	376	126	60%	13.3%	0.133
Adelanto Div. 2022	946		120		12.7%	0.127

Cabe mencionarse que la corporación cuenta con un formador de mercado (*market maker*) desde el 2016, con la finalidad de darle una mayor liquidez a su acción en la BVL.

En el Anexo 4 de la presente Memoria, se presenta información sobre las acciones comunes de Ferreycorp y los instrumentos representativos de deuda vigentes.

Valor Económico Generado y Distribuido a los Grupos de Interés (GRI 201-1)

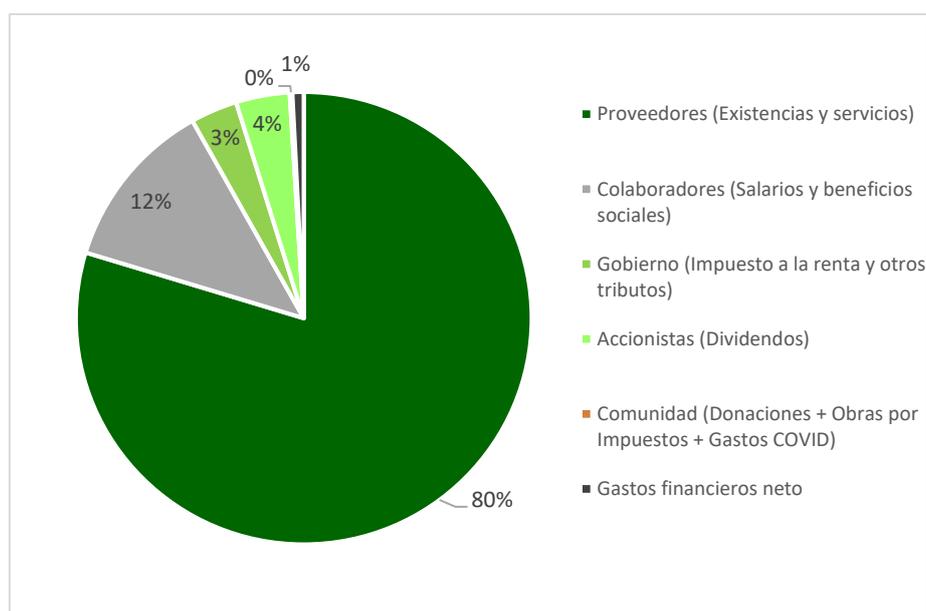
El análisis de valor económico generado y distribuido permite a Ferreycorp y sus subsidiarias medir el impacto económico directo e indirecto de sus operaciones en los grupos de interés que forman parte de su cadena de valor. A través de este indicador, la corporación refleja, más allá del reporte de información financiera, cómo sus operaciones generan y distribuyen riqueza, participando así del desarrollo del sector y de los países en los que opera.

A continuación, se aprecia el amplio alcance del valor económico generado y distribuido por Ferreycorp y sus subsidiarias a sus *stakeholders*.

Corporación Ferreycorp (S/ miles)	Año 2021	Año 2022
Valor Económico Directo Creado (VEC)	6,091,940	6,578,446
Ventas (Ventas netas + participación de subsidiarias)	6,090,591	6,577,298
Otros Ingresos (Venta de activo fijo + otras inversiones)	1,349	1,148
Valor Económico Distribuido (VED)	-5,775,274	-6,441,533
Proveedores (Existencias y servicios)	-4,664,565	-5,133,281
Colaboradores (Salarios y beneficios sociales)	-650,050	-785,098
Gobierno (Impuesto a la renta y otros tributos)	-215,340	-214,113
Accionistas (Dividendos)	-186,369	-245,577
Comunidad (Donaciones + Obras por Impuestos)	-9,069	-11,935
Gastos financieros neto	-49,881	-51,529
Valor Económico Retenido (VER)	316,666	136,913

En el año 2022, el 98% del valor económico de la corporación Ferreycorp fue distribuido (93.4% en el 2021). Del total de valor económico distribuido, un 80% correspondió en el 2022 a pagos a proveedores, principalmente existencias y servicios (79.1% en 2021). El resto, 20%, fue distribuido entre los grupos de interés gobierno, comunidad, colaboradores y accionistas (20.9% en 2021).

Distribución porcentual de valor en el 2022



2.1.1.2 Junta de Accionistas

La evaluación y aprobación de las decisiones estratégicas para el funcionamiento de la corporación es uno de los aspectos que aborda la **Junta de Accionistas**, espacio en el que principalmente se reporta los resultados de la gestión del año anterior y, a la vez, se impulsa el diálogo con los participantes. La promoción de la participación activa de sus accionistas es lo que motiva a Ferreycorp a impulsar que las mociones de la agenda sean difundidas y aprobadas por el mayor número de accionistas o representados a través de sus apoderados presentes en la reunión, y a buscar el aumento en el *quorum* en la reunión anual. El *quorum* de instalación de la Junta llevada a cabo el 30 de marzo de 2022 fue de 84.15%, con la participación directa o por representación de 133 accionistas.

En la Junta se aprobó los estados financieros auditados y la Memoria anual, se acordó la entrega del dividendo en efectivo, de acuerdo con la Política de Dividendos; se autorizó la modificación de algunos artículos del Estatuto Social de Ferreycorp S.A.A. y de Ferreyros S.A., para incluir otras formas de convocatoria y realización de la Junta de Accionistas; se decidió la amortización de un número de acciones de tesorería que se mantenían en cartera por el plazo límite de dos años; y el nombramiento de los auditores externos para el año 2022.

En el año 2020, debido a las restricciones relacionadas con la pandemia de la COVID-19, Ferreycorp tuvo que adecuar los procedimientos para la celebración de la Junta al uso de herramientas virtuales, como es el caso de la emisión del voto a distancia, lo que se ha mantenido en los años 2021 y 2022. En la actualidad, la empresa ha adaptado sus sistemas, procesos y procedimiento para que las juntas puedan llevarse a cabo de manera presencial, virtual o híbrida, a fin de promover el mayor *quorum* y participación posibles, cumpliendo con la normativa y vigilando la seguridad de la información e identificación de los accionistas.

Para más información, consúltese la Sección A- Carta de Presentación del Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas en la Memoria Anual 2022.

2.1.1.3 El Directorio y la Alta Gerencia

(GRI 2-9)

2.1.1.3.1 El Directorio

Conformación del Directorio

El número de miembros que componen el Directorio debe asegurar la pluralidad de opiniones a su interior, de modo que las decisiones que en él se adopten sean consecuencia de una apropiada y amplia deliberación, observando siempre los mejores intereses de la empresa y de los accionistas.

(GRI 2-10) El Directorio de Ferreycorp S.A.A. puede estar conformado por entre ocho y doce directores elegidos por un periodo de tres años, de acuerdo con lo previsto en la Ley General de Sociedades y con lo señalado en los artículos 31° y 32° del Estatuto de la empresa. Para conocer más sobre el proceso de selección de miembros del Directorio visite el [Reporte sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo](#).

En Junta General de Accionistas celebrada el 30 de julio de 2020, se acordó que el Directorio estuviera conformado por nueve directores, y se procedió a su elección, luego de que la relación de candidatos y sus hojas de vida fueran difundidas con la debida anticipación.

Los miembros de dicho Directorio eligieron como presidente a Andreas Von Wedemeyer Knigge y como vicepresidente a Humberto Nadal del Carpio para el periodo antes mencionado.

Los directores de Ferreycorp por el periodo 2020-2023 son los siguientes:
(GRI 2-9, GRI 2-11)

Miembros del Directorio	Cargo	Nivel ejecutivo	Independencia	Antigüedad (en años)	Otros cargos (en número)	Experiencia	Género
Andreas Wolfgang von Wedemeyer Knigge	Presidente del Directorio	No Ejecutivo	No independiente	20	4	Industrial Materiales Consumo Financiero Otros	Hombre
Humberto Reynaldo Nadal del Carpio	Vicepresidente del Directorio	No Ejecutivo	Independiente	6	2	Industrial Materiales Financieros	Hombre
Manuel Bustamante Olivares	Director	No Ejecutivo	No independiente	12	5	Servicios financieros Servicios	Hombre
Thiago de Orlando e Albuquerque	Director	No Ejecutivo	No independiente	3	1	Financiero	Hombre
Gustavo Jose Noriega Bentín	Director	No Ejecutivo	Independiente	6	1	Financiero Consumo Otros	Hombre
Mariela García Figari de Fabbri	Directora – Gerente General	Ejecutivo	No independiente	12	1	Financiero Industrial Consumo Otros	Mujer
Raúl José Ortiz de Zavallos Ferrand	Director	No Ejecutivo	Independiente	12	5	Industrial Servicios Materiales Consumo Otros	Hombre
Rodolfo Javier Otero Nosiglia	Director	No Ejecutivo	Independiente	6	0	Materiales Financiero	Hombre
Alba Fiorella San Martin Piaggio	Directora	No Ejecutivo	Independiente	3	1	Servicios	Mujer

*Para conocer más sobre la experiencia de cada uno de los directores, visite el sitio web de Ferreycorp:
<https://www.ferreycorp.com.pe/es/gobierno-corporativo/directorio/miembros>

Indicadores de composición del Directorio (GRI 405-1)

Indicador	N°	
Nivel ejecutivo	Directores ejecutivos	1
	Directores No Ejecutivos	8
Independencia	Directores Independientes	5
	Directores No independientes	4
Género	Hombres	7
	Mujeres	2
Experiencia en el sector industrial	Directores independientes o no ejecutivos con experiencia en el sector	3
Permanencia	Promedio de antigüedad en años	8.89
Pertenencia a otros directorios	Directores independientes o no ejecutivos con 4 o menos cargos adicionales	6

En el [Reporte sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo](#) se informa sobre las prácticas del Directorio. Entre ellas, cabe destacar su conformación plural, la participación de directores independientes y la operación a través de comités especializados, así como la ejecución de sus funciones de dirección, supervisión y control de riesgos.

Es importante mencionar que en la Junta General de Accionistas celebrada el 29 de marzo de 2023 se llevó a cabo la elección de los miembros del directorio para el periodo 2023 – 2026. Se acordó que, para dicho periodo, el Directorio siguiera conformado por nueve directores, Asimismo, como resultado de la votación, se reeligieron a ocho miembros, siendo el único cambio la salida del Sr. Gustavo José Noriega Bentín, quién fue reemplazado por el Sr. Manuel Arturo del Rio Jiménez.

Órganos especiales conformados y constituidos al interior del Directorio

El Directorio de Ferreycorp S.A.A. cuenta con cuatro comités, tres de ellos presididos por directores independientes:

- **Comité de Nominaciones, Remuneraciones, Gobierno Corporativo y Sostenibilidad:** Presidido por Humberto Nadal del Carpio.
- **Comité de Auditoría y Riesgos:** Presidido por Javier Otero Nosiglia.
- **Comité de Innovación y Sistemas:** Presidido por Gustavo Noriega Bentín.
- **Comité de Inversiones:** Presidido por Manuel Bustamante Olivares.

(GRI 2-12, GRI 2-13) Para más información sobre las funciones y atribuciones del Directorio y de cada uno de los comités, consultar el [Reporte sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo](#)(páginas 38-39 y 49-50).

2.1.1.3.2 La Gerencia

Las funciones de la gerencia de la corporación son decidir en qué negocios incursionar y a través de qué empresas subsidiarias; obtener recursos financieros para los proyectos de crecimiento de la corporación; supervisar y controlar la gestión de las empresas subsidiarias; establecer algunos procesos estandarizados para las mismas; y brindar algunos servicios compartidos. Para desempeñar dichas funciones, Ferreycorp cuenta con una gerencia general y gerencias corporativas.

A su vez, las empresas subsidiarias tienen una estructura dimensionada de acuerdo con la complejidad y tamaño de sus operaciones, contando en todos los casos con una gerencia general.

A continuación, se presenta a los principales funcionarios de Ferreycorp y de sus compañías subsidiarias en el 2022. La trayectoria profesional de cada uno de estos funcionarios se encuentra disponible en la Memoria Anual 2022 de Ferreycorp, Anexo 2, apartado 2.4.1.

Funcionarios de Ferreycorp S.A.A.

Mariela García Figari de Fabbri
Directora gerente general

Ronald Orrego Carrillo
Gerente corporativo de Negocios

Luis Bracamonte Loayza
Gerente corporativo de Negocios

Patricia Gastelumendi Lukis
Gerente corporativo de Finanzas

Eduardo Tirado Hinojosa (desde mayo de 2022)
Gerente Corporativo de Tecnología, Procesos e Información

María Teresa Merino Caballero
Gerente corporativo de Recursos Humanos

Eduardo Ramírez del Villar López de Romaña
Gerente corporativo de Asuntos Corporativos

Andrea Sandoval Saberbein
Gerente corporativo de Auditoría

Principales funcionarios de Ferreyros S.A.

Gonzalo Díaz Pró
Gerente general

Luis Fernando Armas Tamayo
Gerente División de Gran Minería

Álvaro Vizcardo Wiese
Gerente División de Cuentas Nacionales

Enrique Salas Rizo-Patrón
Gerente División de Cuentas Regionales

Paul Ruiz Lecaros
Gerente División de Energía

Angélica María Paiva Zegarra
Gerente División de Administración y Finanzas

Jorge Durán Cheneaux
Gerente División de Recursos Humanos

Alan Sablich Nairn
Gerente División de Marketing y Negocios Digitales

José Gutiérrez Jave
Gerente División de Soporte al Producto

Principales funcionarios de otras subsidiarias y negocios de la corporación Ferreyrcorp

Alberto Parodi de la Cuadra
Gerente general de Unimaq

César Vásquez Velásquez
Gerente general de Orvisa

Ricardo Ruiz Munguía
Gerente general de Gentrac (Guatemala y Belice) y Cogesa (El Salvador)

Gonzalo Romero Pastor
Gerente general adjunto de Gentrac Guatemala

Rodolfo Paredes León
Gerente general de Soltrak

Víctor Otero Pizarro
Gerente general de Trex Latinoamérica

Jorge Devoto Núñez del Arco
Gerente general de Forbis Logistics

Raúl Neyra Ugarte
Gerente general de Fargoline

Carlos Calderón Torres
Gerente general de Soluciones Sitech Perú

Ernesto Velit Suarez
Gerente general de Ferrenergy

El **Directorio** es un espacio donde la pluralidad de opiniones cobra relevancia para la creación de valor para los accionistas, así como para la formulación, junto con la Gerencia, del plan estratégico de la corporación y sus empresas subsidiarias, lo que marca el futuro de la organización.

El Directorio de Ferreycorp por el periodo 2020 – 2023 fue elegido por la Junta de Accionistas el 30 de julio del 2020 y está integrado por nueve miembros; cinco de ellos son independientes y dos son mujeres. En ese mismo año se realizó la acostumbrada sesión de inducción sobre las principales políticas y resultados de gestión de las empresas de la corporación para los nuevos miembros.

En el ámbito de su estructura interna, existe diversidad de experiencias, formación y trayectoria entre sus integrantes, quienes participan activamente en las sesiones y en los comités. Asimismo, la corporación viene trabajando hacia un Directorio paritario, y ha buscado que, en su composición, tanto sus miembros independientes como no independientes estén ocupando cargos o hayan tenido experiencia en diferentes sectores de la actividad económica.

(GRI 2-17) Al iniciar sus funciones, los miembros del Directorio recibieron una sesión de inducción, respecto a la estrategia, planes de negocio, estructura y resultados de las diferentes empresas de la organización, haciéndoles entrega además de las principales políticas y normas de la corporación (Estatuto Social, Política Corporativa de Cumplimiento, Reglamento de Junta General de Accionistas y Directorio, Norma Corporativa para Salvaguardar la Confidencialidad, Transparencia y Difusión de Información al Mercado de Capitales y Declaración Jurada del Director). Asimismo, se les explicó el funcionamiento de la plataforma de administración del Directorio y se

organizó una visita guiada a las principales instalaciones. Adicionalmente, son capacitados anualmente en temas de UIF.

Es importante mencionar que, ante la elección e inicio de funciones del nuevo director elegido en la Junta General de Accionistas del 29 de marzo de 2023, el Sr. Manuel Arturo del Río Jiménez, ya se procedió con la sesión de inducción respectiva y entrega de documentos mencionados en el párrafo anterior.

(GRI 2-18) En el 2022, el Directorio realizó una autoevaluación de su desempeño, con alcance sobre la convocatoria, agenda, sesiones y su conducción. A la vez, durante el año un consultor externo evaluó su gestión del ejercicio 2021, práctica que se realiza de manera interanual.

La Sección A- Carta de Presentación del [Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas](#) contiene mayor información sobre este pilar de gobierno corporativo.

2.1.1.4 Transparencia de la información

Todas las materias relevantes para los accionistas e inversionistas son divulgadas por Ferreycorp con información precisa y regular, incluyendo la situación financiera, la situación del mercado, el desempeño de los negocios, su estrategia corporativa y gestión de sostenibilidad, la información del grupo económico y la entrega de derechos a accionistas, entre otros temas. De esta manera, vela por la **divulgación apropiada de la información y su transparencia** a través de canales de comunicación, principalmente virtuales, de fácil acceso para sus accionistas e inversionistas. A la par, la corporación ha promovido la incorporación de cada vez más información pública requerida para sustentar los resultados de las iniciativas de sostenibilidad y sus prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés), y al alcance de todos sus grupos de interés.

Ferreycorp cuenta con un área de Relaciones con Inversionistas dentro de la Gerencia Corporativa de Finanzas, que mantiene una permanente comunicación con los accionistas actuales y potenciales, a través de conferencias, reuniones y llamadas telefónicas, en las que durante el 2022 participaron 380 inversionistas. Trimestralmente, la corporación ofrece a sus accionistas e inversionistas un reporte de prensa y una *conference call* trimestral en inglés, con la participación de la gerente general, con el fin de exponer y explicar los resultados financieros del periodo, así como el desempeño de los negocios y otros temas de interés.

Por otro lado, la presencia de Ferreycorp en los índices que administra la Bolsa de Valores de Lima y en otros índices internacionales le ha demandado sustentar sus indicadores a través de sus respuestas a cuestionarios cuya información es de libre acceso y está publicada en la página web de la corporación.

Es importante mencionar, además, que la corporación cuenta con normativa y lineamientos respecto del tratamiento de la información privilegiada y reservada.

2.1.2 Riesgos y cumplimiento

2.1.2.1. Ambiente de control de la corporación



El despliegue del control interno y externo conduce a que el Directorio de Ferreycorp ejerza cabalmente su función de velar por la integridad de los sistemas contables y de los reportes financieros, como parte de su deber fiduciario hacia la compañía y los accionistas. De ahí que eleva a la Junta de Accionistas su propuesta sobre la firma auditora externa que tendrá cada año la responsabilidad de dictaminar los estados financieros individuales y consolidados de las empresas de la corporación.

Tanto la auditoría interna como el Sistema de Cumplimiento y la administración de riesgos corporativos de Ferreycorp se articulan en el ámbito de control interno, que delimita la actuación corporativa basada en valores y promueve la sostenibilidad de la empresa. Este ambiente, de alcance general para todos los colaboradores y directivos de la organización, impulsa negocios socialmente responsables, contribuye a reforzar la confianza de los grupos de interés e impulsa la toma de decisiones basada en el análisis de riesgos.

Durante el año 2022, el Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio se reunió en cuatro oportunidades para recibir los informes de las gerencias corporativas correspondientes, los que posteriormente fueron presentados al pleno del Directorio de forma oportuna. De esta manera, se abordaron los siguientes puntos de agenda: Plan anual de la Gerencia de Auditoría y su cumplimiento e informes de las auditorías internas operativas; Informes de Cumplimiento de parte del Oficial de Cumplimiento; Presentación de estados financieros auditados del año 2021 a cargo de los auditores externos, así como reuniones con ellos para definir su plan de trabajo para el ejercicio 2022; estado de las certificaciones de Cero Soborno emitidas por Empresarios por la Integridad y de la certificación antisoborno ISO 37001; estado de las fiscalizaciones realizadas por la Sunat a las empresas de Ferreycorp en el 2022; informes de transacciones entre vinculadas y precios de transferencia del 2022; informes del mapeo de riesgos corporativos y plan de mitigación; e informes de la Unidad de Inteligencia Financiera.

Auditoría externa

La principal función de los auditores externos es asegurar que los estados financieros elaborados por la corporación, a nivel individual y de forma consolidada, reflejen razonablemente su realidad financiera en sus aspectos materiales, cumplan con todas las normas de auditoría y se ajusten a los principios contables generalmente aceptados. La política interna de Ferreycorp para la contratación de los auditores financieros externos contempla que la Junta de Accionistas aprueba la nominación de los auditores externos y los periodos de contratación.

De acuerdo con esta política, la firma auditora externa debe presentar, a inicio de año, su propuesta de servicios con la descripción del plan de trabajo, metodología por seguir y al equipo responsable que estará a cargo del trabajo, así como la propuesta económica, primero a la Gerencia Corporativa de Finanzas y luego al Comité de Auditoría y Riesgos, para que el Directorio lo pueda proponer finalmente a la Junta de Accionistas.

En sesión del 15 de febrero de 2022, la Gerencia propuso al Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio la contratación de la firma EY para la auditoría de los estados financieros del ejercicio 2022, luego de la evaluación del servicio recibido durante el año 2021. Cabe señalar que EY ha permanecido durante un año a cargo de la auditoría financiera de la sociedad y sus empresas subsidiarias, a total satisfacción de la corporación. En tal sentido, el Directorio consideró pertinente recomendar a la Junta General Obligatoria de Accionistas la designación de la firma Tanaka, Valdivia & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de EY, para realizar la auditoría del ejercicio 2022.

Los auditores externos se reunieron hasta en tres oportunidades con el Comité de Auditoría y Riesgos para dar a conocer al equipo de trabajo a cargo de la auditoría 2022, así como el Plan de Trabajo, Cumplimiento y Presentación de los Estados Financieros Auditados de Ferreycorp, tanto a nivel individual como de forma consolidada con sus subsidiarias, lo que será puesto a consideración de la Junta General de Accionistas.

Auditoría interna

Para garantizar un ambiente de control interno, Ferreycorp cuenta con una Gerencia Corporativa de Auditoría y un equipo de auditores internos, que realizan trabajos de revisión de manera descentralizada en todas las empresas y unidades de negocio, en el marco del plan anual aprobado por el Comité de Auditoría y Riesgos. Dicho plan es esbozado sobre la base de ciertos criterios de priorización de una selección de materias dentro del universo auditable. El objetivo de las revisiones es validar que se cumplen los procesos que se han definido para el desarrollo de los negocios y operaciones. El equipo de auditores internos ejecuta los trabajos con total independencia y autonomía; sus hallazgos y recomendaciones, así como su implementación, son presentadas al Comité. Al ser el Directorio el responsable del control interno, con el equipo de auditores internos se asegura que estos controles sean eficaces y funcionen como fueron establecidos.

El Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio aprobó para el 2022 un plan anual que constaba de 172 trabajos en el año y nombró al Gerente Corporativo de Auditoría (auditor interno) en la sesión del 20 de diciembre de 2021. Durante el año, esta Gerencia participó de las cuatro sesiones del Comité, en el que presentó los resultados del Plan Anual 2021; obtuvo la aprobación del Plan Anual 2022, consistente en auditorías operativas, de procesos, regulatorias, entre otras, y dio a conocer sus avances; e informó de la situación de las recomendaciones pendientes del Plan Anual 2021 (el 99% de un total de 644 fue implementado) y del Plan Anual 2022 (el 65% de las 850 recomendaciones emitidas el 2022 fue implementado).

2.1.2.2. Gestión de riesgos

Ferreycorp cuenta con una cultura de gestión integral de riesgos, alineada con los lineamientos de buen gobierno corporativo y con los valores corporativos, y orientada a la identificación, medición, administración, control y seguimiento de riesgos críticos dentro de la organización, para garantizar su sostenibilidad y la creación de valor para los accionistas. Una Ejecutiva *Senior* es responsable de la identificación y seguimiento de los planes de mitigación, bajo el liderazgo de la Gerencia Corporativa de Finanzas – que conduce el proceso de gestión de riesgos–, de la mano de los responsables de esta materia en cada subsidiaria. Asimismo, es responsable de presentar ante el Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio el mapa de riesgos elaborado sobre la base de su identificación en cada una de las subsidiarias, en el marco de los talleres realizados con la gerencia de cada empresa.

Para llevar a cabo este proceso, la corporación cuenta con una Política Corporativa de la Gestión Integral de Riesgos, la cual tiene como referencia diversos modelos y estándares internacionales como COSO ERM, ISO 31000 y AS/NZS 4360. Sobre la base de estos estándares, se ha desarrollado una metodología interna que incluye los siguientes componentes:

- **Identificación de riesgos:** Proceso por el que se identifican los riesgos internos y externos que afectan la estrategia y los objetivos de negocio. Los riesgos de Ferreycorp y sus subsidiarias son clasificados en estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento.
- **Evaluación y respuesta al riesgo:** Fase mediante la cual se evalúa los riesgos de una subsidiaria -priorizados de acuerdo con su nivel de severidad o criticidad- en sesiones o talleres liderados por la Ejecutiva *Senior* de la Gestión Corporativa de Riesgos y dirigidos al equipo de Alta Dirección de cada subsidiaria y gerencias corporativas, en caso sea requerido. Más de cien funcionarios de la corporación participaron durante el 2022 en estos espacios, cuyos resultados cuentan con la aprobación de la Gerencia General de cada subsidiaria, las que se comprometen a llevar a cabo los planes de contingencia establecidos para cada uno de los riesgos identificados.
- **Monitoreo de los planes de acción:** Mecanismo que permite dar seguimiento a la implementación de los planes de respuesta definidos para mitigar los principales riesgos inherentes identificados en cada empresa. Estos planes y sus resultados, así como los riesgos residuales y su criticidad, son presentados al Comité de Auditoría y Riesgos.

En el año 2022 se cumplió con mantener actualizada la identificación de los riesgos de todas las empresas de la corporación, dando como resultado los mapas de riesgos de todas las subsidiarias, las actividades de control y su mitigación, que fueron presentados al Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio, en setiembre de 2022.

2.1.2.3 Sistema de Cumplimiento (GRI 3-3, GRI 2-15, GRI 2-24)

Para asegurar que la actuación de todos los colaboradores de Ferreycorp se desarrolle en el marco de una cultura de integridad, alineada con valores y principios éticos, así como observando el marco legal aplicable a todos los ámbitos de la gestión empresarial, se ha implementado el Sistema de Cumplimiento para la prevención de delitos, en especial los de corrupción y lavado de activos.

El sistema se sustenta en tres pilares:



El **Código de Ética Corporativo** detalla los valores de la corporación que guían el comportamiento y la toma de decisiones de todos los colaboradores, incluyendo los funcionarios y directores de Ferreycorp, sin excepción alguna. Además, determina, de manera clara y explícita, las líneas de acción fundamentales que han de regir las relaciones con los diferentes grupos de interés, basadas en principios éticos.

Por su parte, la **Política Corporativa de Cumplimiento** recoge el compromiso de la corporación en su lucha contra el soborno en cualquiera de sus formas; a través de un agente o un tercero; en relación con un trabajador público o una persona natural o jurídica; en cualquier situación que pueda devenir; así como contra los delitos de colusión, tráfico de influencias, lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El desarrollo de esta política, así como las medidas y el diseño del Sistema de Cumplimiento que se despliega, toma en consideración los requerimientos establecidos por la norma ISO 37001:2016, así como las leyes y regulaciones actuales en materia de cumplimiento y prevención de delitos.

Un conjunto de **normas** corporativas específicas constituye una guía para el accionar de los colaboradores, funcionarios y directores en circunstancias que pudieran presentar situaciones de riesgo, como la entrega o la recepción de regalos, el conflicto de intereses, los negocios con organismos del Estado y la relación con funcionarios públicos; al igual que otras normas vinculadas al control de riesgos en materia de reputación y que previenen la corrupción en los negocios con terceros. Asimismo, se cuenta con **procedimientos** enfocados en la identificación y evaluación de los riesgos; la administración de comunicaciones; la realización de auditorías del sistema, entre otros, contribuyendo a su gestión eficiente.

(GRI 2-23) Cabe resaltar que el sitio web de Ferreycorp cuenta con un [Portal del Sistema de Cumplimiento](#), en donde se puede revisar cada una de las normas que lo componen. Dentro de cada documento se detalla su objetivo, alcance y aprobaciones.

La edición con el informe final con información al cierre del 2021 fue presentada en el Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio del 14 de febrero de 2022. El reporte que cubría los avances obtenidos en el primer semestre del 2022 fue expuesto en el comité del mes de setiembre, en tanto que el informe final con información del segundo semestre se presentará en el comité de marzo de 2023.

El reporte es una evaluación del grado de cumplimiento en diez dimensiones de normativa especializada y de mayores riesgos de cumplimiento: Sistema de Cumplimiento corporativo, Unidad de Inteligencia Financiera, minería ilegal, protección de datos personales, contratación con entidades del sector público, relaciones con clientes y proveedores, mercado de valores, importaciones, impuestos y precios de transferencia, y temas laborales y de salud.

En adición a la información sobre el Sistema de Cumplimiento para la prevención de los delitos de corrupción de la corporación y sus subsidiarias, se incluye la normativa referida a prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y su posterior reporte a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF); el control de minería, pesca y tala ilegal; la protección de datos personales; contrataciones con el Estado; relaciones con clientes y proveedores; el mercado de valores y la revelación de información; declaración y pago de impuestos, así como la observancia de las disposiciones de precios de transferencia; normativa de comercio exterior; y cumplimiento de obligaciones laborales frente a los trabajadores.

(GRI 205-1) En el ejercicio 2022 se fortaleció la implementación del Sistema de Cumplimiento que sistematiza, organiza y pone en marcha diversas iniciativas de Ferreycorp en torno a esta materia, desde las existentes y de larga data hasta las de reciente creación. Al término del 2022, el sistema se encuentra implementado y certificado en siete empresas de la corporación, que representa el 77% de subsidiarias en Perú: Ferreycorp, Ferreyros, Unimaq, Soltrak, Fargoline, Orvisa y Forbis Logistics. Al término del año 2023 se espera completar la certificación en las demás subsidiarias en

el Perú: Soluciones Sitech Perú y Ferrenergy. Asimismo, durante el 2023, se integrará el sistema dentro de los procesos de las subsidiarias ubicadas en el exterior.

También en el 2022, Unimaq, Soltrak y Fargoline obtuvieron la Certificación ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno, el más alto estándar internacional en esta materia, al haber pasado por la verificación de empresas auditoras independientes de reconocida trayectoria como BASC y SGS.

Igualmente, las subsidiarias Orvisa y Forbis Logistics obtuvieron la Certificación Antisoborno otorgada por la Asociación Empresarios por la Integridad. A la fecha, Ferreycorp, Ferreyros, Unimaq, Soltrak y Fargoline, así como las compañías antes mencionadas, cuentan con esta certificación.

Estos reconocimientos demuestran la existencia y el buen funcionamiento de un sistema normativo anticorrupción, y el compromiso con la cultura de integridad en la corporación y sus subsidiarias, con principios claros para promover un comportamiento ético, basado en valores, con todos los grupos de interés.

(GRI 2-25, GRI 2-26) Cabe señalar que dentro de los elementos principales para el funcionamiento del sistema se cuenta con un Oficial de Ética y Cumplimiento Corporativo, con un canal de denuncias y con procesos de capacitación para los colaboradores en esta materia.

De acuerdo a lo estipulado en el Código de Ética, El Oficial de Ética se encarga de administrar la correcta aplicación de dicho código y es a quien el director, el colaborador o cualquier tercero en general deberá reportar a la brevedad posible cualquier evento, situación o conducta inapropiada o contraria a lo dispuesto en esta norma, utilizando los canales de denuncia establecidos.

Estos son los canales de denuncias del Sistema de Cumplimiento, los cuales son de acceso público para todos los grupos de interés de la corporación y sus empresas subsidiarias:

- Sitio web: https://www.ferreycorp.com.pe/canal_denuncias/
- Correo electrónico: canaldedenuncias@ferreycorp.com.pe
- Teléfono: 626-4110.
- Buzón físico: Jr. Cristóbal de Peralta Norte 820, Santiago de Surco
- Entrevista personal con el Oficial de Ética y Cumplimiento Corporativo.

(GRI 2-16, GRI 406- 1, GRI 418-1) el Oficial de Ética y Cumplimiento Corporativo es el responsable de la gestión de los casos recibidos y su reporte al Directorio. Durante el año 2022 se registraron los siguientes casos que para fines del presente reporte han sido clasificados de la siguiente manera:

Infracciones	N° de casos
Corrupción o Soborno	0
Discriminación o acoso	0
Privacidad de la información de los clientes	0
Conflictos de interés	2
Lavado de activos	0

(GRI 2-27) Para más información sobre el cumplimiento normativo y legislativo de la corporación Ferreycorp, visite el [Reporte de Sostenibilidad Corporativo](#) (10180) para la SMV.

Por otro lado, en lo que refiere a capacitación, en el mes de agosto del 2022 se dictó el curso de capacitación virtual en el Sistema de Cumplimiento, en el que participaron un total de 6,924 colaboradores a nivel internacional, de los cuales el 94.35% aprobó la evaluación.

Otro de los aspectos importantes en el sistema de cumplimiento es el conocimiento de aquellos socios estratégicos con quienes Ferreycorp se relaciona, por lo que incorpora procesos de debida diligencia en la contratación con sus clientes y proveedores. Durante el 2022, proveedores de cinco de las subsidiarias de la corporación han sido invitados para conocer el Sistema de Cumplimiento para la Prevención de la Corrupción y compartir sus mejores prácticas, promoviendo su incorporación en sus propias empresas.

2.1.3 Gestión de relaciones con clientes

(GRI 3-3)

Ferreycorp, a través de sus empresas subsidiarias en el Perú y el extranjero, se enfoca en la comercialización de bienes de capital de marcas de prestigio y reconocida calidad, y servicios relacionados en varios países de América Latina. En el marco de esta misión, la organización desarrolla capacidades que le permiten tener la preferencia y lealtad de los clientes, manteniendo una alta participación de mercado en las líneas que distribuye.



Sus atributos de excelencia en la calidad de productos y servicios, así como en la seguridad de los clientes, con el propósito de satisfacer sus expectativas, entablar sólidas relaciones de largo aliento y generar recomendación de las empresas Ferreycorp, le han significado contar cada vez con mayores niveles de fidelización.

En ese sentido, ofrece cobertura a nivel nacional en los territorios donde opera; cuenta con una amplia infraestructura de talleres y un surtido inventario para poder atender las necesidades de los clientes de manera eficiente y oportuna; y entrega, a través de técnicos capacitados, una atención posventa con los mejores estándares de calidad.

Adicionalmente, la corporación aporta a sus clientes una eficiente cadena de abastecimiento. Se cuenta con un importante *stock* de repuestos en Lima y sucursales; con una red de transportistas homologados para garantizar el mejor servicio; y con la importante capacidad logística desplegada a través de las subsidiarias Fargoline y Forbis Logistics. Estas últimas contribuyen de forma relevante a la eficiencia de la cadena de suministro, ofreciendo a los clientes el menor tiempo posible para la llegada al país de los productos requeridos y para su despacho.

Finalmente, la corporación ofrece crédito a mediano plazo para la compra de maquinaria, equipos y repuestos y, a través del brazo financiero de Caterpillar, financiamiento con excelentes condiciones financieras.

Con el fin de brindar lineamientos a la gestión de las empresas subsidiarias orientada a los clientes, Ferreycorp cuenta con indicadores de medición de satisfacción del cliente y con políticas internas como:

- **Política Corporativa de Gestión de la Experiencia del Cliente**, la cual contiene herramientas para cumplir la promesa de marca de productos y servicios al mercado, además de mecanismos de reclamación del cliente.
- **Política Corporativa Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente**, que abarca lineamientos para el programa de seguridad, uso de indicadores y herramientas de gestión, así como el control y auditoría de cumplimiento.
- **Política Corporativa de Seguridad de la Información**, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales en Perú.

Para conocer en detalle sobre el desempeño comercial de Ferreycorp y sus subsidiarias en 2022, consultar el capítulo de Gestión de Negocio.

2.1.3.1 Calidad de productos y satisfacción del cliente

Son seis las buenas prácticas con las que las empresas subsidiarias implementan un modelo de gestión de experiencia del cliente dirigido a fidelizarlo:

- Diseño de experiencias coherentes con la promesa de marca de productos y servicios.
- Mecanismos periódicos de levantamiento de información como la encuesta “Voz del Cliente”.
- Especificación de indicadores de lealtad (satisfacción, recompra, recomendación).
- Realización de acciones de recuperación de confianza (*service recovery*).
- Análisis de *pain points* del cliente o *insights*.
- Especificación de iniciativas de mejora de experiencia del cliente y/o mejora de la propuesta de valor de productos y servicios.

Mediante la encuesta La Voz del Cliente, al área corporativa de Gestión de Experiencia del Cliente estandariza la gestión de reclamos, implementa estándares de experiencia del cliente y apoya el desarrollo de protocolos de experiencia para canales de atención en las subsidiarias de la corporación.

Cabe destacar que a través de esta encuesta se obtiene el índice de satisfacción del cliente, así como el índice NLS (*Net Loyalty Score*), el cual considera tres indicadores rigurosos: satisfacción, intención de recompra y recomendación; en base a estas tres calificaciones, bajo una escala del 1 al 10, se identifica la cantidad de leales o promotores –quienes puntúan 9 o 10 en las tres preguntas– menos los detractores –quienes registran 5 o menos en cualquiera de las preguntas–.

A continuación, se aprecia el nivel de satisfacción de los clientes con los productos o servicios ofrecidos por Ferreyros, Unimaq, Orvisa, Soltrak, Fargoline y Forbis Logistics, en el Perú; por Gentrac, en Guatemala; por General de Equipos, en El Salvador; y por Trex, tanto en Perú como en Chile. Destaca la mejora en los resultados de la mayoría de dichas empresas.

Resultados consolidados de nivel de satisfacción de clientes con los productos o servicios ofrecidos por empresa *

Tipo de encuesta	Ferreyros		Unimaq		Orvisa	
	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción
	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022(%)
Nueva maquinaria	58	68	46	57	77	74
Servicios	70	75	60	68	67	57
Repuestos	65	69	44	64	60	62
Venta de equipos usados	60	58	59	62	-	-
Servicio posventa	-	-	54	50	-	-
Alquiler	81	95	70	63	-	-
Total %	67	71	47	62	65	63

Tipo de encuesta	Soltrak	
	Satisfacción	Satisfacción
	2021 (%)	2022 (%)
Lubricantes	59	79
Seguridad industrial	35	49
Neumáticos	47	66
Total %	47	65

Tipo de encuesta	Fargoline		Forbis	
	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción
	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)
Servicios	49	54	69	68
Total %	49	54	69	68

Tipo de encuesta	Gentrac		Cogesa		Trex Peru		Trex Chile	
	Satisfacción							
	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)
Nueva maquinaria	83	77	89	89	56	50	61	55
Servicios	66	72	72	65	52	77	52	65
Repuestos	65	72	59	62	50	38	54	59
Alquiler	72	70	100	89	-	-	59	56
Total %	67	72	70	64	52	57	56	60

(*) Considera: Ferreyros, Unimaq, Orvisa, Forbis Logistics, Fargoline, Soltrak, Gentrac, Cogesa, Trex Perú y Trex Chile

Asimismo, en la mayoría de las empresas analizadas se presenta una mejora consistente en el nivel de lealtad de los clientes con los productos y servicios ofrecidos.

El indicador de lealtad (NLS) trasciende a la satisfacción de los clientes, dado que considera el nivel de satisfacción, la intención de recompra y la intención de recomendación. Es un indicador incluso más exigente, enfocado en que los clientes retornen a la empresa para continuar con la adquisición de productos y servicios y sean prescriptores en el mercado de los negocios con las compañías Ferreycorp.

Resultados consolidados de nivel de lealtad NLS de clientes con los productos o servicios ofrecidos por empresa

Tipo de encuesta	Ferreyros		Unimaq		Orvisa	
	NLS	NLS	NLS	NLS	NLS	NLS
	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)
Nueva maquinaria	53	64	36	45	77	72
Servicios	68	73	54	66	63	49
Repuestos	61	65	33	56	50	55
Venta de equipos usados	58	48	53	50	-	-
Servicio posventa	-	-	53	37	-	-
Alquiler	81	95	68	52	-	-
Total %	61	67	37	52	65	63

Tipo de encuesta	Soltrak	
	NLS	NLS
	2021 (%)	2022 (%)
Lubricantes	57	73
Seguridad industrial	35	45
Neumáticos	67	59
Total %	46	56

Survey Type	Fargoline		Forbis	
	NLS	NLS	NLS	NLS
	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)
Servicios	45	51	66	65
Total %	45	51	66	65

Tipo de encuesta	Gentrac		Cogesa		Trex Peru		Trex Chile	
	NLS	NLS						
	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)
Nueva maquinaria	79	75	78	89	52	50	43	43
Servicios	64	68	71	64	48	73	40	53
Repuestos	63	70	56	62	38	33	43	49
Alquiler	71	70	100	89	-	-	44	47
Total %	65	70	68	63	45	52	43	49

(*) Considera: Ferreyros, Unimaq, Orvisa, Fargoline, Forbis Logistics, Soltrak, Gentrac, Cogesa, Trex Perú y Trex Chile

Diversos medios de comunicación como teléfono, correo, página web y redes sociales son utilizados por todas las empresas de Ferreycorp como canales permanentes de atención al público y recepción de sugerencias y reclamos frente a productos y servicios. En particular, de acuerdo con la Ley N° 29571, se cuenta con un libro de reclamaciones a disposición de los clientes en Perú.

Complementariamente y en el marco de su independencia operativa, cada empresa subsidiaria ha generado procesos de recepción y gestión de quejas y reclamos. Por ejemplo, Ferreyros, Orvisa y Unimaq cuentan con un proceso de atención de reclamos e indicadores; el registro y seguimiento se realizan mediante el sistema SAP CRM. De esta forma, se hace posible un mejor control de la información de los clientes, asegurando la calidad de su información.

2.1.3.2 Salud y seguridad de los clientes

En todos los países en los que opera, Ferreycorp tiene el compromiso de proporcionar un ambiente seguro, a fin de garantizar la integridad física de sus colaboradores, clientes, proveedores y terceros.

Las políticas integradas de gestión de calidad y seguridad de las empresas subsidiarias recogen su compromiso de ser responsables de la salud de sus colaboradores, clientes y proveedores, además del cuidado del medio ambiente. En oficinas, talleres u operaciones existe un reglamento interno de seguridad para garantizar la integridad de todo aquel que se encuentre dentro de dicho espacio. Del mismo modo, han establecido procedimientos para la manipulación, segregación, almacenaje de residuos sólidos y líquidos peligrosos. Actualmente, las subsidiarias en el extranjero se encuentran en un proceso de adecuación de sus sistemas de gestión en este ámbito.

(GRI 417-1) A continuación, se ofrece información sobre las cinco empresas de mayor envergadura de Ferreycorp en el Perú. Estas cuentan con cientos de productos y familias de productos, entre equipos, accesorios y repuestos de sus distintas marcas representadas. El 100% de los productos muestra los datos exigidos por la normativa vigente, como el origen, instrucciones de seguridad e instrucciones de eliminación del producto. En el caso de los equipos, estos cuentan con manuales de seguridad en los que se incluye información específica para cada modelo.

Información de etiquetado de productos y servicios (*)

Etiquetado	Ferreyros				Unimaq				Orvisa				Soltrak			
	Equipos	Accesorios	Repuestos	Servicios	Equipos	Accesorios	Repuestos	Servicios	Equipos	Accesorios	Repuestos	Servicios	Equipos	Accesorios	Repuestos	Servicios
Origen	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	-	Sí	Sí	Sí	-	-	Sí	-	-
Contenido: Presencia de sustancias que puedan afectar al medio ambiente	-	-	Sí	Sí	-	-	Sí	Sí	-	-	Sí	Sí	-	Sí	-	Sí
Instrucciones de seguridad	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	-	Sí	-	Sí
Eliminación del producto	-	-	Sí	Sí	-	-	Sí	Sí	-	-	Sí	Sí	-	Sí	-	Sí

(*) Considera: Ferreyros, Unimaq, Orvisa y Soltrak

2.1.3.3 Privacidad de los clientes

En cumplimiento con la Ley Peruana de Protección de Datos Personales, Ferreycorp y sus empresas subsidiarias en el país solicitan el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para realizar el tratamiento de los datos o información de una persona natural. En caso de tratamiento de datos sensibles, además, se requiere el consentimiento por escrito.

Asimismo, en Ferreycorp se han establecido normas y procedimientos para garantizar el adecuado manejo y almacenamiento de los datos de los clientes:

- GTPI-SEG-NC-003: Norma Corporativa de Protección de datos personales.
- INP-SEG-PRC-002: Procedimiento Corporativo de Gestión de Incidentes Relacionados a la Ley de Protección de Datos Personales.

Un aspecto relevante en las normas de manejo de datos es contar con el consentimiento del titular para el acceso a sus datos personales, salvo en los casos exceptuados por ley, y su uso destinado a los propósitos establecidos.

2.1.3.4 Relacionamiento y frecuencia

La comunicación con los clientes es diaria y personalizada, con la finalidad de contribuir al éxito de sus negocios a través de productos, servicios y soluciones. El contacto se realiza por medio de correo electrónico, vía telefónica, plataformas digitales en línea, entre otros.

Cabe señalar que Ferreyros, Unimaq y Orvisa, empresas de la corporación que representan a Caterpillar en el Perú, cuentan con un sistema integrado de gestión de relaciones con clientes (CRM), en el cual comparten información de empresas y contactos. De tal forma, se contribuye a contar con información disponible y actualizada de los clientes y se facilita la administración de las actividades comerciales, con el objetivo de mantener óptimas relaciones con los clientes.

2.1.4 Cadena de suministro

(GRI 2-6, GRI 3-3)

El compromiso de Ferreycorp con su cadena de suministro es importante para garantizar un modelo de negocio responsable, en el que sus productos y servicios cumplan con altos estándares de calidad y de buenas prácticas de sostenibilidad.



Ferreycorp desarrolla relaciones confiables y permanentes con sus proveedores, bajo una perspectiva de crecimiento mutuo, trato justo, leal y transparente. La corporación y sus empresas subsidiarias buscan que sus proveedores mantengan un compromiso ético y actúen con responsabilidad social y ambiental. Así, en el año 2021 se publicó el Código de Conducta de Proveedores corporativo, en el que se establecieron los principios básicos que deben existir en relación con este grupo de interés.

La estrategia de gestión de la cadena de suministro de la corporación Ferreycorp y sus subsidiarias se centra en cuatro pilares: Alianzas estratégicas y gestión de proveedores, procesos diferenciados por tamaño de empresa, desarrollo de proveedores y promoción de una cadena de suministro sostenible.

De esta manera, los proveedores de la corporación deben llevar a cabo sus actividades de acuerdo con las normas vigentes dentro del ámbito de su actividad comercial, así como de conformidad con el Código de Ética Corporativo, Código de Conducta de Proveedores, Sistema de Cumplimiento y otras normas corporativas relacionadas.

Con dicho fin, deberán proveer **productos y servicios** competitivos de alta calidad, de acuerdo con los requisitos y especificaciones técnicas negociadas y de acuerdo con las normas de seguridad, sin poder recibir retribuciones que trasciendan la relación

comercial; adoptar medidas respecto a los **datos personales, confidencialidad y propiedad intelectual**, de tal forma que se cumpla con la protección de la información según los acuerdos celebrados con la organización, sin divulgarla ni utilizarla de manera independiente, así como respetar las marcas registradas y las patentes, y no realizar falsificaciones; evitar cualquier situación que se presente como **conflicto de interés**, guiados por los principios de la buena fe; salud y seguridad; mantener un **compromiso con los derechos humanos**, sin utilizar ni promover el trabajo de menores de edad y el trabajo forzoso, garantizando un trato igualitario de sus grupos de interés sin discriminación alguna, y preservando la libertad de asociación y negociación colectiva; actuar con la debida diligencia en la selección de sus propios proveedores y subcontratistas para garantizar un **abastecimiento responsable** en toda la cadena de suministro; y tener los más altos estándares de conducta moral y ética, en el marco de la **lucha contra el soborno y la corrupción**.

Asimismo, como parte de su Sistema de Cumplimiento, Ferreycorp y sus subsidiarias implementaron buenas prácticas dirigidas a proveedores, tales como la incorporación de cláusulas anticorrupción y principios éticos, y de desarrollo sostenible en todos los contratos. De igual manera, se integró al expediente de proveedores, una Declaración Jurada de Proveedores y un Cuestionario de Debida Diligencia, como parte de los estándares éticos establecidos por la corporación.

Al cierre del 2022, el número de proveedores que atendieron a todas las empresas de la corporación en el Perú fue de 10,848 (se considera en esta base de datos los proveedores mayores S/ 200 soles). Esta cifra considera a todos los proveedores que abastecieron a cada una de las diferentes subsidiarias, por lo que es posible que un mismo proveedor pueda atender la demanda de más de una. Bajo el marco de esta consideración, el 36% de las compras realizadas por las empresas de Ferreycorp en el 2022 correspondió a proveedores locales, en tanto que el 64% restante provino de proveedores del exterior, básicamente proveedores de los productos que la matriz y sus subsidiarias comercializan, entre ellas se destaca Caterpillar, la marca bandera de la corporación en el Perú y extranjero.

Número de proveedores y compras realizadas por la corporación en el 2022 en Perú*

Indicadores	Resultados 2022	% Gasto
Número de proveedores totales (*)	19,971	-
Monto total de las compras realizadas en bienes y servicios (S/)	S/ 5,369,866,892	100%
Monto total de compras nacionales (bienes y servicios) en S/	S/ 1,907,571,704	36%
Monto total de compras extranjeras (bienes y servicios) en S/	S/ 3,462,295,188	64%

* Los valores agregan a todos los proveedores que abastecieron a cada una de las diferentes subsidiarias, por lo que es posible que un mismo proveedor pueda atender la demanda de más de una subsidiaria.

De la base de 10,848 proveedores, se han identificado 1,412 proveedores significativos (mayor a S/ 100 mil en compras anuales), lo que representa el 13% de la cantidad de proveedores habilitados y el 97% del total de gasto por adquisiciones en soles, dentro de los cuales está Caterpillar y las marcas representadas. Como parte de la estrategia corporativa, se realizará un seguimiento diferenciado a este grupo, según sus planes de capacitación, homologación y planes de desarrollo, etc.

Selección de proveedores	2022
Total número de proveedores (mayores a 200 Soles)	10,848
Total número de proveedores directos significativos (>100,000)	1,412
% Del total del gasto de proveedores directos significativos	98%

2.1.4.1 Tipo de proveedores

Ferreycorp y sus subsidiarias clasifican a sus proveedores de acuerdo con diferentes características y condiciones. Por el tipo de relación con las empresas pueden ser comerciales y no comerciales; por el tipo de transacción, locales y extranjeros; por el nivel de criticidad, con facturación mayor o menor a S/ 1 millón; y por la posibilidad de sustitución, imprescindibles (proveedores necesarios para la operatividad de la empresa) o no imprescindibles.

En el marco de esta clasificación, los principales proveedores comerciales de la corporación, mayoritariamente extranjeros, son los fabricantes de las marcas representadas, cuyos bienes son importados desde diversas partes del mundo por las subsidiarias de Ferreycorp.

Empresas	Cantidad de proveedores	Monto facturado en soles
Ferreycorp	43	13,837,478
Ferreyros	702	3,557,126,542
Sitech	14	11,456,296
Unimaq	308	616,028,160
Forbis	86	93,416,738
Fargoline	80	77,572,507
Orvisa	43	106,872,083
Soltrak	111	281,141,749
Ferrenergy	25	27,664,103
Total	1,412	4,785,115,657

Destaca la relación que se mantiene desde 1942 con Caterpillar, marca bandera de la organización que se suma a otras marcas representadas, líderes y de reconocida trayectoria en los mercados internacionales, con prácticas de sostenibilidad de clase mundial. Sus compromisos abarcan desde una alta responsabilidad medioambiental y social hasta el principio de promover relaciones duraderas con sus grupos de interés, lo que incluye proporcionar productos que contemplan la normativa en materia de seguridad y medio ambiente; contar con ambientes de trabajo inclusivos; y el respeto a los derechos humanos, entre otros aspectos.

También se consideran proveedores comerciales aquellos relacionados con los talleres, logística y transporte y que forman parte de la propuesta de valor de las empresas. Además, existen variados proveedores comerciales dentro de la cadena de valor de las subsidiarias dedicadas a la venta de productos consumibles y otras empresas de servicios.

En relación a las adquisiciones de productos y servicios operativos, Ferreycorp cuenta igualmente con una cartera de proveedores locales y extranjeros en sus actividades no comerciales, entre los que se encuentran compañías de seguros y de telefonía;

proveedores de flotas de camionetas, agencias de viaje, de aduanas y de logística; compañías de servicios generales y de limpieza; de servicios de infraestructura, de medio ambiente y de tecnología; de provisión de útiles de escritorio, uniformes y *merchandising*; consultorías, asesorías y servicios informáticos, entre muchos otros. Por lo expuesto se vienen clasificando a los proveedores de acuerdo a su sector económico, asimismo también se está trabajando la clasificación por tamaño; ya sean micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estas clasificaciones por tipo de proveedores nos permitirán priorizar proyectos de acuerdo a las características de los mismos

2.1.4.2 Gestión de riesgo de proveedores

Potenciales riesgos

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, las empresas de la corporación Ferreycorp están enfocadas en mitigar los potenciales riesgos asociados a la cadena de suministro y que guardan relación con la contratación de proveedores para el abastecimiento de bienes y servicios.

En la Matriz de Riesgos de Proveedores, se toman en cuenta las dimensiones social, ambiental y de buen gobierno corporativo, y se definen eventos no deseados y sus posibles impactos. Además, acorde con la norma de evaluación de riesgos de la corporación, se evalúa formalmente los riesgos de sostenibilidad de los proveedores a lo largo de la cadena de suministro cuantificados en función al impacto y la probabilidad de ocurrencia, tomándose en cuenta variables como la gravedad, extensión daño a la imagen, afectación al cumplimiento legal y afectación a la continuidad de las operaciones.

Los riesgos son evaluados en su estado inherente (propio de la actividad sin tener en cuenta el efecto del tratamiento al riesgo) y residual (considerando el tratamiento realizado sobre el riesgo inherente). Los planes de acción se priorizan de acuerdo con la severidad del riesgo, es decir, si es crítico, alto, moderado o bajo.

Seguridad de los proveedores

En el ámbito de la seguridad y salud de los proveedores, se realiza una evaluación de riesgos a fin de eliminar o minimizar los peligros identificados en productos y servicios, así como determinar las medidas preventivas. Además, para los equipos se cuenta con manuales de operación que incluyen temas de seguridad, mientras que para las visitas a la planta se ha establecido lineamientos para asegurar la integridad del personal visitante, tales como Inducción de contratista, Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), Análisis de Trabajo Seguro (ATS), señalización de seguridad, cartilla de seguridad, uso de equipos de protección personal, mapa de riesgo, mapa de evacuación, etc.

Es importante resaltar que los proveedores, también son parte del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (SSMA) de Ferreycorp.

Planes de acción

En el 2022 se ha definido planes de acción alineados a la Matriz de Riesgos de Proveedores, con el fin de focalizar las actividades que reduzcan los impactos identificados. Los planes de acción incluyen los siguientes aspectos:

- Sensibilizar y ofrecer información ambiental a los proveedores mediante capacitaciones de cambio climático y huella de carbono, economía circular y manejo de residuos.
- Contar con una plataforma digital de contratos que permita hacer un mejor seguimiento a su vencimiento, así como garantizar que todos los contratos cuenten con cláusulas anticorrupción y principios de sostenibilidad.
- Tener una clasificación adicional en la matriz de proveedores, identificando como sensibles a los proveedores que representen a la corporación ante cualquier entidad del Estado y que cumplan con una capacitación anticorrupción una vez al año.
- Contar con un mínimo de 1,500 homologaciones de proveedores en el 2023 con contenido ESG y con visita a sus instalaciones.

2.1.4.3. Capacitación de proveedores

Con el fin de mejorar la calidad de los bienes y servicios que ofrecen, dentro de un marco de respeto y legalidad, desde las distintas empresas de Ferreycorp, se busca promover la formalización y el desarrollo de los proveedores locales, contribuyendo así al crecimiento de las economías locales.

En ese sentido, Ferreycorp promueve la capacitación de sus proveedores, en el marco de su participación en programas externos, así como con capacitaciones internas en temas como sostenibilidad, derechos laborales, equidad de género, cambio climático, sistema de cumplimiento, salud y seguridad. Las capacitaciones internas también se han hecho extensivas todos los encargados de compras de las diferentes subsidiarias.

Los proveedores de Ferreycorp y sus subsidiarias participaron en los siguientes programas externos en el 2022, con impacto en sus proveedores:

- **Negocios Competitivos** de la Global Reporting Initiative (GRI), logrando que 40 proveedores emitieran su Reporte de Sostenibilidad (28 empresas lo hicieron por primera vez).
- **Co Digital** del movimiento **Es Hoy**, dirigido a impulsar la digitalización de la mypes, y en el que 31 proveedores del rubro de mantenimiento de talleres e instalaciones fueron capacitados.
- **Plataforma Provee Pyme**, iniciativa de la OIT y la Confiep que busca acercar a las grandes corporaciones con las mypes y en la que 21 proveedores ya se encuentran inscritos al cierre del 2022.

Adicionalmente, 457 proveedores fueron capacitados a nivel nacional con especialistas *in house*, en temáticas como equidad de género, introducción a la sostenibilidad y metodología GRI, derechos humanos y tercerización laboral, cambio climático y medición de huella de carbono, y medidas anticorrupción- sistema de cumplimiento.

De otro lado, 1,456 fueron capacitados en Seguridad y Salud, en Sistema de cumplimiento y otros temas, dando un total de 2,005 proveedores capacitados.

Capacitaciones de proveedores desarrolladas por la matriz Ferreycorp y sus subsidiarias en el Perú en el 2022

Indicadores	Ferreyros	Unimaq	Orvisa	Forbis	Matriz Ferreycorp	Soltrak	Fargoline	Sitech	Motriza	Ferrenergy	Prov. compartidos capacitados en sost. y otros	Total Corporativo
Total de proveedores capacitados	668	217	65	21	34	271	1565	15	0	0	549	2,005
Horas hombre de formación a proveedores	9,215	5,278	204	5	5	542	165	1	0	0	0	15,415
% de proveedores capacitados en salud y seguridad	82%	17%	54%	0%	0%	85%	70%	0%	0%	0%	0%	Individual por cada subsidiaria
% de proveedores capacitados en el Sistema de cumplimiento con respecto al total de capacitados	18%	36.5%	46%	100%	100%	15%	20%	0%	0%	0%	0%	Individual por cada subsidiaria
% de proveedores capacitados en otros temas	100%	36.5%	0%	0%	0%	0%	10%	100%	0%	0%	100%	Individual por cada subsidiaria

2.1.4.4. Monto de inversión en proveeduría (GRI 204-1)

Durante el 2022, las principales empresas subsidiarias de Ferreycorp en el Perú y la matriz han contratado con proveedores por un monto superior a los S/ 5,369,866,892. A continuación, se aprecia los valores de compras que la matriz Ferreycorp y sus subsidiarias en el Perú realizaron a proveedores en el 2022.

Gasto en proveedores de Ferreycorp y empresas subsidiarias en el 2022

	Ferreyros	Unimaq	Orvisa	Forbis	Ferrenergy
Número de proveedores totales	10,569	1,583	3,222	497	645
Monto total de las compras realizadas en bienes y servicios (S/)	3,599,081,457	1,061,596,432	118,198,145	113,530,192	41,374,460
Monto total de compras <u>nacionales</u> (bienes y servicios) en S/.	853,811,780	723,768,028	38,412,404	13,648,448	19,066,248
% de compras a proveedores nacionales.	24%	68%	32.5%	12%	46%
Monto total de compras <u>extranjeras</u> (bienes y servicios) en S/.	2,745,269,677	337,828,404	79,785,741	99,881,744	22,308,212
% de compras a proveedores extranjeros.	76%	32%	67.5%	88%	54%

	Soltrak	Fargoline	Sitech	Motriza	Matriz Ferreycorp
Número de proveedores totales	983	1,503	179	98	692
Monto total de las compras realizadas en bienes y servicios (S/)	281,220,000	84,841,732	15,588,012	35,866,064	18,570,398
Monto total de compras nacionales (bienes y servicios) en S/.	146,350,000	84,836,039	5,340,380	5,170,688	17,167,688
% de compras a proveedores nacionales.	52%	99,99%	34%	14%	92%
Monto total de compras extranjeras (bienes y servicios) en S/.	134,870,000	5,692	10,247,632	30,695,376	1,402,710
% de compras a proveedores extranjeros.	48%	0,01%	66%	86%	8%

2.1.4.5. Digitalización de procesos para proveedores

Cuatro empresas de Ferreycorp trabajan con el sistema SAP 4HANA, gracias a una importante inversión realizada en los últimos años. A través de este sistema, se pueden registrar las condiciones de pago de cada proveedor y establecer una estrategia de liberación de acuerdo con una política corporativa y un plan contable corporativo. Además, se pueden colgar los contratos y documentación pertinente en las correspondientes órdenes de compra. En el 2022, Ferreycorp y sus subsidiarias registraron la información de cada proveedor en una plataforma denominada Expediente Digital de Proveedores, que sirve como repositorio.

De otro lado, la matriz Ferreycorp cuenta con el Portal de Proveedores, totalmente integrada con el SAP, que permite registrar e ingresar los documentos de pago de manera digital. Con ello se elimina los trámites de entrega física de documentos a través de un proceso digitalizado de presentación y registro de facturas, órdenes de compra, guías de entrega etc., lo que genera eficiencias en tiempos, además de realizar el seguimiento a la programación de los pagos por parte del mismo proveedor. De esta forma, se reduce la huella de carbono, debido al menor uso de papel, así como menor utilización de combustible en el traslado de los proveedores a la sede principal para dejar físicamente sus facturas.

2.1.4.6 Proceso de evaluación y selección de proveedores

La gestión responsable de la cadena de suministro de Ferreycorp y sus empresas subsidiarias inicia por un proceso de homologación de proveedores. En el 2021 se publicó la Norma Corporativa de Evaluación, Selección y Homologación de Proveedores No Comerciales, que incorpora temas como la homologación interna y externa de proveedores, y da lineamientos a todas las empresas subsidiarias sobre las condiciones necesarias para que sus proveedores cumplan con la debida diligencia. Este proceso exige completar información relevante referida a las políticas, normas y procedimientos establecidos en el Sistema de Cumplimiento para la prevención de los delitos de corrupción de la corporación y sus subsidiarias.

En el 2022, se homologó 1,439 proveedores a nivel corporativo. Asimismo, se utilizó el expediente digital de proveedores, herramienta que agiliza el proceso de homologación y sirve como repositorio de la documentación de cada uno de ellos.

Tanto para la adquisición de bienes o contratación de servicios, Ferreycorp y sus subsidiarias deben realizar un proceso de concurso, ya sea a través de una licitación privada o de un procedimiento administrativo, en el que se cotiza con varios proveedores

En este proceso se toman en cuenta variables como precio, calidad, plazo de entrega, buenas prácticas de sostenibilidad (medio ambientales, de responsabilidad social y de cumplimiento), así como la revisión de aspectos financieros y de referencias comerciales de los candidatos. En un periodo posterior, se espera que las compras no comerciales se realicen solo con proveedores homologados.

Homologaciones a proveedores en el 2022

	Ferreyros	Unimaq	Orvisa	Soltrak	Fargoline	Sitech	Motriza	Forbis	Ferrenergy	Matriz Ferreycorp	Total
Homologaciones internas	0	393	9	136	0	11	0	57	0	104	710
Homologaciones externas	537	52	22	23	47	9	0	35	4	0	729
											1439

Todos los proveedores deberán ser sometidos a los controles de debida diligencia en general (que se encuentran en la Norma Corporativa de Debida Diligencia en Clientes, Proveedores y Colaboradores GEN-GCAC-NC-008) con independencia del proceso con que cuente cada empresa, para prevenir riesgos de corrupción o la comisión de algún delito relacionado o conexo.

Red de compradores responsables

Ferreycorp ha establecido desde el 2022 una Red de Compradores conformada por los responsables del manejo de proveedores en las diferentes subsidiarias a nivel nacional. En dicha red se revisa temas operativos para facilitar el cumplimiento de la estrategia corporativa de proveedores, tales como definir grupos para diferentes capacitaciones, identificar nueva normativa que afecta a los proveedores e iniciativas que ofrece el mercado (programas de desarrollo, capacitaciones, etc.), establecer clasificaciones estándar para todas las empresas, aplicar buenas prácticas en el manejo de proveedores, entre otros. Para el 2023 se conformará un Círculo de Proveeduría cuyo objetivo será informar, aportar ideas y compartir buenas prácticas alineadas con la estrategia corporativa.

KPIS para evaluación de Proveedores

- Cobertura y progreso de nuestro programa de evaluación de proveedores

Evaluación de proveedores	2022	Objetivo para el año 2022
Número total de proveedores evaluados a través de evaluaciones de escritorio	1439	700 proveedores
Número de proveedores evaluados que no pasaron la homologación con Hodelpe después de apoyarlos con planes de acción	87	-
Porcentaje de proveedores que no pasaron la homologación con Hodelpe a pesar de que cuentan con planes de acción correctiva sustancial	6% (87 proveedores)	-

- **Cobertura y evolución de proveedores con planes de acción correctivos**

Apoyo al plan de acciones correctivos	2022
Número total de proveedores apoyado en la acción correctiva de implementación del plan de los proveedores evaluados.	408
% de proveedores evaluados con sustancial real/potencial impactos negativos soportados en el plan de acción correctiva implementación de los proveedores evaluados.	28%

- **Cobertura y avance de proveedores en programas de fortalecimiento de capacidades**

Programas de Desarrollo de Capacidades	2022
Número total de proveedores en programas de desarrollo de capacidades (salud y seguridad, sistema de cumplimiento, entre otros)	2005