

3.1 Dimensión Económica y Gobierno Corporativo

3.1.1 Gobierno corporativo

(GRI 3-3)

El compromiso de Ferreycorp con un gobierno transparente y su sostenibilidad se basa en principios elementales. Entre estos, destacan: 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. Para fomentar un clima de respeto a los derechos de los accionistas y de los inversionistas, la corporación adopta las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, las mismas que aportan a la generación de valor, solidez y eficiencia.



De manera voluntaria, la corporación se ha adherido a los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas, actualizado en el 2013, y que se estructura en 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.**

Los accionistas e inversionistas de Ferreycorp no solo ponen en valor aspectos como el liderazgo en el mercado, la generación de la rentabilidad esperada y la preservación de una sana estructura financiera, sino también dimensiones como el compromiso de la organización con sus recursos humanos, la sociedad y el medio ambiente.

Tanto su liderazgo como sus altos estándares de cumplimiento han permitido a la corporación sumar una serie de reconocimientos en el Perú y en el extranjero por sus buenas prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés).

Seguidamente, se sintetiza el tratamiento que la corporación otorga a los cinco pilares del Código de Buen Gobierno Corporativo. Para más información sobre este pilar de gobierno corporativo, consultar la Sección A- Carta de Presentación del Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas.

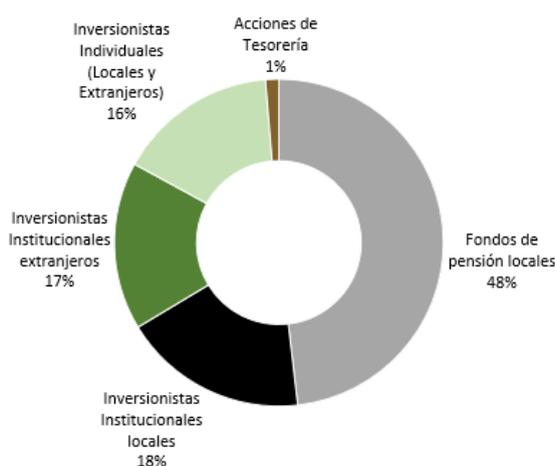
3.1.1.1 Derechos de los accionistas (GRI 3-3)

Ferreycorp asegura un trato equitativo a sus 3,987 accionistas, protegiendo sus derechos. A la vez, realiza una difusión adecuada y oportuna de todos los asuntos de la corporación considerados relevantes, y se rige por estrictas pautas de información privilegiada. De igual forma, garantiza una conducción estratégica de la organización, por medio del monitoreo efectivo del Directorio y la definición de sus responsabilidades frente a los accionistas.

a) Accionistas de Ferreycorp

El 100% de accionariado difundido de la corporación se distribuye como sigue:

Composición de accionistas de Ferreycorp al 31 de diciembre de 2023



De otro lado, el *free float* de la corporación fue 81.06% al cierre del 2023. Este porcentaje 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, según definición de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV).

b) Rentabilidad para los accionistas

Desde hace más de 20 años, la corporación cumple a cabalidad con su Política de Dividendos, cumpliendo con uno de los derechos principales de los accionistas: recibir la rentabilidad generada por su inversión. Así, fomenta 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 2023, se aprobó entregar dividendos por un total de S/ 251,327,666.14 correspondientes al ejercicio 2022. Debido a que en septiembre del 2022 se había repartido S/ 120,000,000.00 a cuenta de las utilidades del ejercicio 2022, el monto restante por distribuir era de S/ 131,327,666.14. Los accionistas recibieron en mayo del 2023 un equivalente a S/ 0.1390 por acción, lo que representó un *dividend yield* de 5.6%.

Pocos meses después, en octubre del 2023, también se entregó a los accionistas S/ 100,000,000.00 a cuenta de las utilidades del ejercicio 2023, equivalentes a S/ 0.1068 por acción, lo que representó un *dividend yield* de 4.3%. Considerando el total de reparto de dividendos en el 2023, el *dividend yield* del año fue de 9.9%.

Dividend yield* de Ferreycorp en los últimos 10 años

| Año | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Dividend yield | 4.4% | 5.2% | 5.0% | 5.3% | 5.7% | 10.4% | 8.8% | 9.6% | 11.6% | 9.9% |

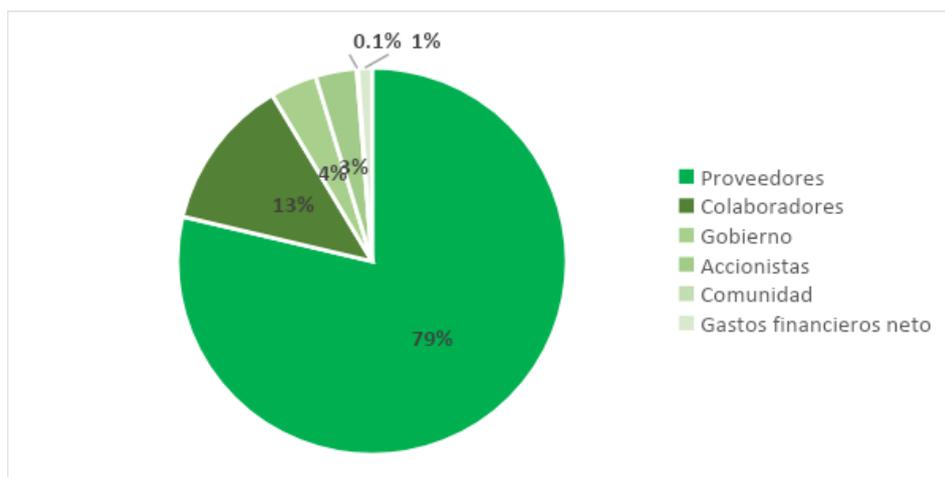
(*) La **rentabilidad por dividendo** indica el retorno que se ha logrado con la cantidad de la inversión tan solo con el reparto de **dividendos** de la compañía. El cálculo considera el precio de la acción al cierre del año.

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 2022 | Año 2023 |
|---|-------------------|-------------------|
| Valor Económico Directo Creado (VEC) | 6,578,446 | 6,947,128 |
| Ventas (Ventas netas + participación de subsidiarias) | 6,577,298 | 6,944,472 |
| Otros Ingresos (Venta de activo fijo + otras inversiones) | 1,148 | 2,656 |
| Valor Económico Distribuido (VED) | -6,441,533 | -6,769,340 |
| Proveedores (Existencias y servicios) | -5,133,281 | -5,328,086 |
| Colaboradores (Salarios y beneficios sociales) | -785,098 | -861,677 |
| Gobierno (Impuesto a la renta y otros tributos) | -214,113 | -262,848 |
| Accionistas (Dividendos) | -245,577 | -231,184 |
| Comunidad (Donaciones + Obras por Impuestos) | -11,935 | -7,501 |
| Gastos financieros neto | -51,529 | -78,044 |
| Valor Económico Retenido (VER) | 136,913 | 177,788 |



En el año 2023, el 97% del valor económico de la corporación Ferreycorp fue distribuido (98% en el 2022). Del total de valor económico distribuido, un 77% correspondió en el 2023 a pagos a proveedores, principalmente existencias y servicios (80% en 2022). El resto, 23%, fue distribuido entre los grupos de interés gobierno, comunidad, colaboradores y accionistas (20% en 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 realizada el 29 de marzo de 2023 fue de 68.20%, llegando hasta el 85% durante la sesión, con la participación directa o por representación de 131 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](#).

2.1.1.3 El Directorio y la Alta Gerencia (GRI 2-9)

En su composición, la corporación busca que el **Directorio** esté integrado por personas con vasta experiencia profesional en distintos campos de la actividad económica, en especial aquellos vinculados a la estrategia de la compañía, y que aporten diversidad. Promueve también la participación de miembros independientes y no independientes. En las sesiones y en los comités, se valora la participación activa de los integrantes que cuentan con experiencias, formación y trayectoria diversas y enriquecedoras.

El Directorio, gracias a su conformación actual, cuenta con capacidades y experiencia en los sectores minería, construcción, agrícola, conocimiento de representaciones y negocios de distribución, *expertise* en temas de innovación y tecnología, trayectoria en manejo de inversiones y portafolio, gestión de talento y aspectos de sostenibilidad, entre otros.

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 corporación, de sus accionistas y de las subsidiarias que la conforman.

(GRI 2-10) El Directorio de Ferreycorp S.A.A. puede estar conformado por ocho a doce miembros 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](#). Entre estos criterios se incluyen los criterios de selección de directores independientes, así como los compromisos que asumen los directores entre los que se encuentra velar siempre por los intereses de la empresa y de los accionistas.

En Junta General de Accionistas celebrada el 29 de marzo de 2023, se acordó que el Directorio estuviera conformado por nueve miembros, 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. 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.

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 | Otros cargos | Sector en los que tiene experiencia | Género |
|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|------------|--------------|---|--------|
| | | | | (en años) | (en número) | | |
| Andreas Wolfgang von Wedemeyer Knigge | Presidente del Directorio | No Ejecutivo | No independiente | 21 | 3 | Industrial, Materiales Consumo, Financiero, Otros | Hombre |
| Humberto Reynaldo Nadal del Carpio | Vicepresidente del Directorio | No Ejecutivo | Independiente | 7 | 2 | Industrial, Materiales Financieros | Hombre |
| Manuel Bustamante Olivares | Director | No Ejecutivo | No independiente | 13 | 1 | Servicios financieros Servicios | Hombre |
| Thiago de Orlando e Albuquerque | Director | No Ejecutivo | No independiente | 4 | 1 | Financiero | Hombre |
| Manuel Arturo del Rio Jimenez | Director | No ejecutivo | Independiente | 1 | 1 | Financiero, Consumo, Otros | Hombre |
| Mariela García Figari de Fabbri | Directora – Gerente General | Ejecutivo | No independiente | 13 | 2 | Financiero, Industrial Consumo, Otros | Mujer |
| Raúl José Ortiz de Zevallos Ferrand | Director | No Ejecutivo | Independiente | 13 | 1 | Industrial, Servicios Materiales, Consumo Otros | Hombre |
| Rodolfo Javier Otero Nosiglia | Director | No Ejecutivo | Independiente | 7 | 1 | Materiales, Financiero | Hombre |
| Alba Fiorella San Martin Piaggio | Directora | No Ejecutivo | Independiente | 4 | 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/sostenibilidad/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 no ejecutivos o independientes con experiencia en el sector industrial: 1) Andreas Wolfgang von Wedemeyer Knigge 2) Humberto Reynaldo Nadal del Carpio 3) Raúl José Ortiz de Zevallos Ferrand | 3 |
| Permanencia | Promedio de antigüedad en años | 9.2 |
| Pertenencia a otros directorios | Directores no ejecutivos o independientes con 4 o menos cargos adicionales: 1) Andreas Wolfgang von Wedemeyer Knigge 2) Humberto Reynaldo Nadal del Carpio 3) Manuel Bustamante Olivares 4) Thiago de Orlando e Albuquerque 5) Manuel Arturo del Río Jimenez 6) Raúl José Ortiz de Zevallos Ferrand 7) Rodolfo Javier Otero Nosiglia 8) Alba Fiorella San Martín Piaggio | 8 |

(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 vinculados al sistema de cumplimiento.

(GRI 2-15) 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. Para más información al respecto, visite el [Reporte de Buen Gobierno Corporativo](#) (pg. 6 y 7)

(GRI 2-18) En el 2023, 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 2023, práctica que se realiza de manera anual.

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 Alba San Martín Piaggio.
- **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 Reglamento Interno de la [Junta General de Accionistas, directorio y comités del directorio de Ferreycorp S.A.A.](#) (páginas 35-40) y el [Reporte sobre el Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo](#) (páginas 44-49).

2.1.1.4 La Gerencia

Las funciones de la Gerencia de la corporación son: (i) decidir en qué negocios incursionar y a través de qué empresas subsidiarias; (ii) obtener recursos financieros para los proyectos de crecimiento de la corporación; (iii) supervisar y controlar la gestión de las empresas subsidiarias; (iv) establecer algunos procesos estandarizados para las mismas; y (vi) 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. El listado de los principales funcionarios de Ferreycorp y de sus compañías subsidiarias en el 2023, así como la trayectoria profesional de cada uno de ellos se encuentra disponible en la [Memoria Anual 2023](#) de Ferreycorp Anexo 2, apartado 2.4.1.

2.1.1.5 Transparencia de la información

Ferreycorp vela por la **divulgación apropiada de la información y su transparencia**. Todos los temas importantes para los accionistas e inversionistas son difundidos con información precisa y regular mediante canales de comunicación, principalmente virtuales y de fácil acceso. A su vez, la corporación ha fomentado una inclusión cada vez mayor de información pública requerida para respaldar los resultados de las iniciativas de sostenibilidad y sus prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo, poniéndola a disposición de todos sus grupos de interés.

La Gerencia Corporativa de Finanzas de la corporación cuenta con un área de Relaciones con Inversionistas, la cual mantiene una constante comunicación con los accionistas actuales y potenciales. Así, durante el 2023, participaron de las conferencias, reuniones y llamadas telefónicas 344 inversionistas. Trimestralmente, además, Ferreycorp brinda a sus accionistas e inversionistas un informe de gerencia y una *conference call* en inglés, con la participación de la gerente general, cuyo objetivo es presentar y explicar los resultados financieros del periodo, así como el desempeño de los negocios y otros temas de interés.

La corporación, es importante destacar, contempla normativas y lineamientos sobre el manejo de la información privilegiada y reservada.

2.1.2 Riesgos y cumplimiento

2.1.2.1. Ambiente de control de la corporación

El Directorio de Ferreycorp, en su función de garantizar la integridad de los sistemas contables y de los reportes financieros como parte de su deber fiduciario hacia la compañía y los accionistas, presenta a la Junta de Accionistas su propuesta sobre la firma auditora externa. Es la Junta la que asume cada año la responsabilidad de dictaminar los estados financieros individuales y consolidados de las empresas de la corporación.



Cabe señalar que el ambiente de Control Interno integra la auditoría interna, el Sistema de Cumplimiento y la administración de riesgos corporativos de Ferreycorp. Por tanto, contribuye a una actuación corporativa fundamentada en valores y a la vez fomenta la sostenibilidad de la empresa. Al contar con llegada a todos los colaboradores y directivos de la organización, se encarga de promover negocios socialmente responsables, contribuir a reforzar la confianza de los grupos de interés e impulsar la toma de decisiones sostenida en el análisis de riesgos.

a) Auditoría externa

Tras evaluar el servicio recibido durante el 2022, en sesión del 22 de febrero de 2023, la Gerencia propuso al Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio la contratación de la firma EY para realizar la auditoría de los estados financieros del ejercicio 2023. Desde hace dos años, EY es responsable de la auditoría financiera de la sociedad y sus empresas subsidiarias, a total satisfacción de la corporación. En ese sentido, el Directorio vio oportuno 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 llevar a cabo la auditoría del ejercicio 2023.

b) Auditoría interna

En la sesión del 19 de diciembre de 2022, el Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio aprobó para el 2023 un plan anual que constaba de 195 trabajos en el año y ratificó el nombramiento del Gerente Corporativo de Auditoría (auditor interno). Esta Gerencia participó de las cuatro sesiones del Comité durante el año, en las que expuso los avances de ejecución del Plan Anual 2023, los resultados de las revisiones de auditoría y puesta en marcha de las recomendaciones del Plan Anual 2022 (el 97% de un total de 973 fue implementado) y del Plan Anual 2023 (el 71% de las 1,507 recomendaciones emitidas el 2023 fue implementado). Asimismo, en la sesión del 18 de diciembre de 2023 obtuvo la aprobación del Plan Anual 2024, consistente en 270 proyectos de auditorías operativas, de procesos, regulatorias y continuas, entre otras.

2.1.2.2. Gestión de riesgos (GRI 2-25)

Gobernanza del riesgo

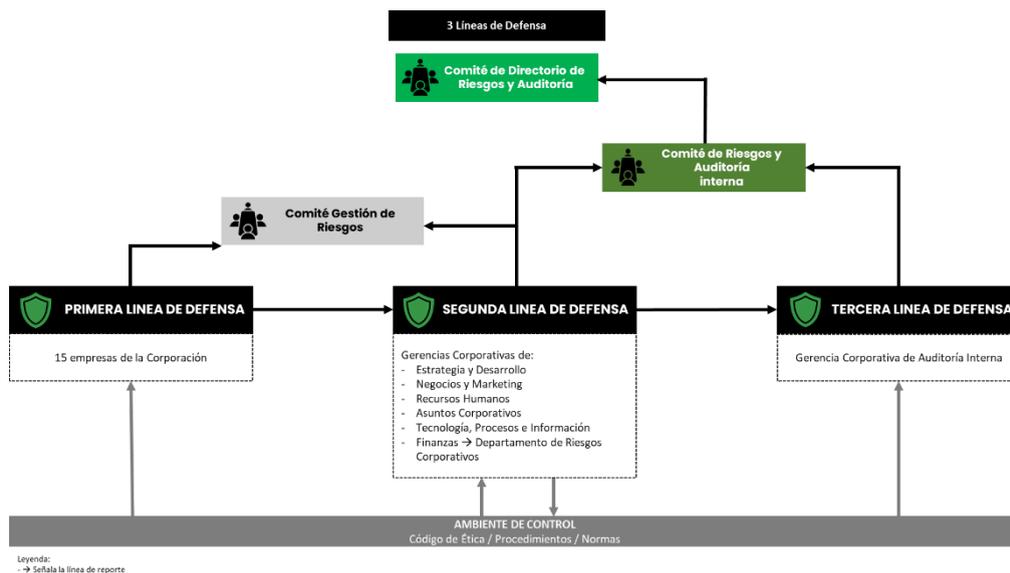
Ferreycorp cuenta con un **sólido marco de gobernanza de riesgos**. La **supervisión de riesgos a nivel de la junta directiva** es realizada en el Comité de Auditoría y Riesgos del Directorio. Este sesiona 4 veces al año y se encuentra conformado por:

| Directores | Cargo en el Comité de Auditoría y Riesgos |
|------------------------------------|---|
| Rodolfo Javier Otero Nosiglia | Presidente |
| Manuel Arturo del Río Jiménez | Miembro |
| Humberto Reynaldo Nadal Del Carpio | Miembro |
| Raúl Ortiz de Zevallos Ferrand | Miembro |
| Andreas von Wedemeyer Knigge | Miembro |

La gestión de riesgos operativos y estratégicos fundamentado en tres líneas de defensa:

1. En primera línea, cada empresa de la corporación es responsable de mantener un proceso de gestión de riesgos en sus dominios, la cual deberá ser consistente con la complejidad de sus operaciones y en concordancia con la Política Corporativa de la Gestión de riesgos.
2. En segunda línea, integrada por las Gerencias Corporativas de Ferreycorp, que supervisan y lideran las actividades de gestión de riesgos, asegurando una coordinación efectiva y coherente.
3. En tercera línea, la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna es responsable de la evaluación independiente, proporcionando una perspectiva objetiva y crítica para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en Ferreycorp.

Esta estructura de tres líneas de defensa refleja el compromiso de Ferreycorp con la transparencia, la responsabilidad y la gestión proactiva de riesgos en todos sus niveles.



Proceso de gestión de riesgos

A efectos de lograr su sostenibilidad y generar valor para sus grupos de interés a través de la mitigación de riesgos, Ferreycorp cuenta con lineamientos alineados con los principios de buen gobierno corporativo y con sus valores. Se fomenta una cultura organizacional que promueve la gestión proactiva de los riesgos.

La corporación cuenta con una Política Corporativa de la Gestión Integral de Riesgos para llevar adelante este proceso. Esta tiene como referencia diversos estándares internacionales y una metodología interna que contiene componentes como:

- **Ambiente Interno:** Comprende la cultura y valores corporativos, la idoneidad técnica y moral de sus funcionarios; la estructura organizacional; y las condiciones para la delegación de facultades y asignación de responsabilidades.
- **Establecimiento de Objetivos:** Proceso por el que se determinan los objetivos estratégicos que deben encontrarse de acuerdo con el apetito por riesgo y dentro de su capacidad de riesgo.
- **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 deben ser identificados y priorizados para establecer su impacto en el cumplimiento.

Los riesgos de Ferreycorp y sus empresas son clasificados en las siguientes categorías: Estratégicos, Operacionales, Financieros, Cumplimiento, Emergentes.

- **Evaluación de Riesgos:** Proceso por el que se evalúa los riesgos de una empresa, operación, proyecto; mediante técnicas cualitativas o cuantitativas o una combinación de ambas. **La revisión del riesgo incluye el análisis de la probabilidad y el impacto** en su estado inherente y residual, y son priorizados de acuerdo con su criticidad en 4 niveles Crítico, Alto, Moderado, Bajo.
- **Tratamiento al Riesgo:** Proceso por el que se opta por aceptar el riesgo; mitigar el riesgo, es decir, disminuir la probabilidad de ocurrencia/frecuencia y/o disminuir el impacto; transferirlo total o parcialmente; evitarlo o una combinación de las medidas anteriores. **Acorde al apetito de riesgo para los riesgos identificados.**

- **Información y Comunicación:** Proceso por el que se informa de manera oportuna y por un canal adecuado a la Gerencia General de la empresa y Comité de Riesgos y Auditoría Interna del Directorio.
- **Monitoreo:** Seguimiento al tratamiento al riesgo definido para los principales riesgos de negocio.

La exposición de riesgos en las empresas de la Corporación se realiza con frecuencia anual de manera obligatoria o más si la situación lo amerita, en esta revisión de la exposición se pone en práctica todo el proceso de riesgos antes descrito.

| Empresa | CEO | Frecuencia | Periodo 2023 |
|------------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Ferreyros | Gonzalo Díaz Pró | Anual | Realizado |
| Unimaq | Alberto Parodi de la Cuadra | Anual | Realizado |
| Orvisa | César Vásquez | Anual | Realizado |
| Soltrak | Rodolfo Paredes | Anual | Realizado |
| Forbis Logistics | Jorge Devoto | Anual | Realizado |
| Fargoline | Raúl Neyra | Anual | Realizado |
| Trex | Víctor Otero | Anual | Realizado |
| Gentrac | Ricardo Ruiz | Anual | Realizado |
| Cogesa | Ricardo Ruiz | Anual | Realizado |
| Transpesa | Oscar Doñas | Anual | Realizado |

En la revisión anual de la exposición de riesgos 2023, se identificaron 15 riesgos asociados a la estrategia corporativa de Ferreycorp. Sin embargo, en agosto de 2023, la Comisión Multisectorial del Estudio Nacional del Fenómeno 'El Niño' (ENFEN) en Perú emitió una alerta sobre la posible ocurrencia de este fenómeno climático en un escenario de fuerza mayor, la primera en seis años. Se preveían fuertes precipitaciones, desbordamientos de ríos y quebradas, lo que añadió un riesgo significativo a nuestras consideraciones estratégicas. En respuesta, implementamos medidas de mitigación adicionales

Ante esta situación, además de la revisión anual de riesgos, se realizó una segunda revisión de los riesgos vinculados a los posibles efectos climáticos derivados del fenómeno. Se llevaron a cabo actividades como talleres, sesiones y encuestas con los miembros de la Alta dirección de las empresas de la Corporación.

Considerando el **apetito de riesgo**, se identificaron 7 riesgos en el Plan de Contingencia del Fenómeno del Niño de la Corporación. Entre los cuales destacaron los siguientes como relevantes:

| N° | Riesgo | Evento de riesgo | Probabilidad | Impacto | Calificación Inherente | Acciones de mitigación |
|----|------------|--|--------------|---------|------------------------|---|
| 1 | Creditorio | Incobrabilidad de la cartera | Alto | Medio | Moderado | <p>Business as usual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar mitigantes y garantías necesarias para reducir la exposición al riesgo, otorgando financiamiento acorde a calificación otorgada al cliente. 2. Definir límites de máxima exposición con clientes de manera individual para evitar una concentración del riesgo de incobrabilidad. 3. Las concesiones de avales o créditos indirectos deben contar con el análisis del perfil crediticio y ser aprobado por el Directorio de cada empresa. 4. Establecer el mecanismo para suspender el crédito y cuando sea necesario detener la provisión de bienes y servicios al cliente, incluido el retiro de equipos en caso de morosidad de las cuotas de alquiler. <p>Medidas reforzadas ante el FEN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Otorgar facilidades de crédito a los clientes ante dificultades de pago (ampliación de términos de pago para deuda existente). 2. Cercanía con el cliente para definir mecanismos de necesitar ayuda: <ol style="list-style-type: none"> a. Ampliación de plazo de pago de deuda existente. b. Devolución voluntaria garantías. 3. Verificar que las garantías otorgadas por los clientes cuenten con seguros vigentes y que coberturen desastres naturales. 4. Revisar programas de financiamiento interno y otros DLL. 5. Monitorear la condición de cliente en plataformas de riesgos. |
| | | Escasez de fuentes de crédito para los clientes (condiciones más restrictivas por bancos, financieras, etc.) | Alto | Medio | Moderado | <p>Business as usual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agotar opciones externas de financiamiento en instituciones financieras (CLC, bancos, financieras, cajas, etc.). 2. Implementación de plataformas de riesgos en las empresas. 3. Evaluar la aplicación de seguro de crédito. <p>Medidas reforzadas ante el FEN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir línea de crédito acorde al comportamiento de pago, garantías y respaldos financieros del cliente. |

| N° | Riesgo | Evento de riesgo | Probabilidad | Impacto | Calificación Inherente | Acciones de mitigación |
|----|--|---|--------------|---------|------------------------|---|
| 2 | Gestión y abastecimiento de inventario | Quiebre y/o sobrestock de inventario | Alto | Medio | Moderado | <p>Business as usual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar y controlar en estricto la compra de inventario. 2. Negociar tarifas con fábricas representadas. 3. Implementar herramientas de eficiencia logística, como Autostore (sistema de almacenaje y preparación de pedidos Goodsto-Person) 4. Negociar / transferir inventario mediante programas (Dealer to Dealer de la región y switch con dealers CAT) 5. Identificar y gestionar niveles de sobrestock. |
| | | Daño material a equipos, flota de alquiler, etc. | Alto | Alto | Alto | <p>Business as usual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Póliza de seguros TREC [Todo riesgo equipos de contratistas] |
| | | Alta demanda de inventario que no podrá ser atendido (situaciones coyunturales como el FEN) | Alto | Alto | Alto | <p>Medidas reforzadas ante el FEN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prime: Incrementar stock de inventario con mayor demanda en los modelos más empleados para la reconstrucción. 2. Prime: Coordinar con CAT la atención de la alta demanda de máquinas por licitaciones de gobierno y cumplir con los plazos prometidos (evitando posibles penalidades). 3. Preparar Taller de GAMBETA con los suficientes recursos para poder tener listas las máquinas adicionales debido al incremento de demanda. 4. Parts: Elevar Lead times desde fábrica ante posibles cierres de carreteras. 5. Parts: Campo y CVA, atender de manera remota, brindando soporte técnico virtual. 6. Implementar hojas de ruta alternas de transporte terrestre. 7. Prever la implementación de un puente aéreo para los destinos con mayor probabilidad de bloqueo de carretera. 8. Prever el uso de cabotaje como un tipo de despacho alternativo. |

| N° | Riesgo | Evento de riesgo | Probabilidad | Impacto | Calificación Inherente | Acciones de mitigación |
|----|--|--|--------------|---------|------------------------|---|
| 3 | Salud y Seguridad de los colaboradores | Afectación a la Salud y Seguridad en actividades laborales | Alto | Alto | Alto | <p>Business as usual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de SST y conforme con los más altos estándares internacionales en HSEQ. 2. Implementar plan de seguridad y salud ocupacional. 3. Generar sinergias entre las subsidiarias que permitan la optimización de recursos empleados en las acciones de prevención y promoción de la salud y bienestar integral de los colaboradores. 4. Certificación ISO 45001 [Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo] |
| | | Afectación a la Salud y Seguridad ante desastres naturales | Alto | Alto | Alto | <p>Medidas reforzadas ante el FEN:</p> <p>Salud:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar de manera preventiva sobre enfermedades gastrointestinales, infectocontagiosas y de la piel. 2. Entregar kit preventivo: repelente, bloqueador y mosquitero (a demanda). 3. Abastecer al equipo de Salud Ocupacional con Paracetamol, soluciones y bebidas rehidratantes. <p>Seguridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reforzar temas de seguridad en colaboradores que realizan trabajos en campo. 2. Visitar de manera anticipada las sedes con proyección de vulnerabilidad: Piura, Trujillo y Chiclayo. 3. Charlas de concientización y capacitación especializadas a equipos de RRHH sobre el impacto del FEN. 4. Contar con acceso a Central de monitoreo de condiciones climáticas, rutas, desastres naturales a lo largo del Perú 24x7. |

- Descripción de la exposición al riesgo específica de la empresa (considerando la probabilidad y el impacto).

- Descripción de las acciones de mitigación.

Como parte del proceso de mejora continua de nuestro sistema de Gestión de Riesgos, se ha realizado **auditoría del proceso de gestión de riesgos en los últimos dos años** por parte de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna en febrero 2024, obteniendo como resultado informe sin observaciones. Esta evaluación refleja nuestro compromiso constante con nuestros clientes, colaboradores y stakeholders, fortaleciendo así nuestra capacidad para gestionar riesgos de manera efectiva y garantizar la seguridad y confianza de todos nuestros stakeholders.

Promovemos una **cultura de riesgos efectiva, otorgando capacitación a todas las empresas de la Corporación sobre los principios de gestión de riesgos**. En el 2023 se dieron capacitaciones relacionadas a riesgos:

| Capacitación | Departamento responsable | Empresa | Público | Participantes | Frecuencia | Periodo 2023 |
|---|-----------------------------|--|---------------------------------|---------------|------------|--------------|
| 1. Gestión de riesgos | Riesgos Corporativos | Ferreyros Unimaq Orvisa Soltrak Forbis Logistics Fargoline Trex Gentrac Cogesa Transpesa | CEO y equipo de Alta Dirección | +150 | Anual | Realizado |
| 2. CAT: Competencia asiática y Sostenibilidad | Riesgos Corporativos | Ferreyros Unimaq Orvisa Gentrac Cogesa | CEO Gerentes y Jefes de negocio | +100 | Ad Hoc | Realizado |
| 3. Sistema de Cumplimiento | Cumplimiento | Ferreyros Unimaq Orvisa Soltrak Forbis Logistics Fargoline Trex Gentrac Cogesa Transpesa | Toda la empresa | +7,500 | Anual | Realizado |
| 4. Ciberseguridad, Seguridad de la información | Seguridad de la información | Ferreyros Unimaq Orvisa Soltrak Forbis Logistics Fargoline Trex Gentrac Cogesa Transpesa | Toda la empresa | +5,500 | Anual | Realizado |

Tendencias: Riesgos emergentes

Como parte del desarrollo sostenible del negocio, se analizan riesgos en tendencia que en el corto o mediano plazo representan desafíos para la Ferreycorp y sus empresas:

| Riesgo emergente | Regulación ambiental orientada a maquinaria pesada ecoamigable y/o eléctrica | Resultados adversos de la implementación de IA Generativa |
|----------------------------|--|---|
| Categoría | Riesgos del Entorno | Riesgos de Tecnología de Información |
| Descripción | <p>Antecedentes: Como parte del Pacto Mundial de la UNESCO, la ODS 13 - Acción por el clima, tiene como objetivo gestionar la transición hacia una economía mundial baja en carbono. En el Acuerdo de París se habla de la visión de llevar a cabo plenamente el desarrollo y la transferencia para mejorar la resiliencia al cambio climático y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.</p> <p>Industria: A nivel mundial se ha iniciado cambios en las regulaciones ambientales. Países como Estados Unidos, Canadá, Australia y algunos de UE están iniciando un proceso de promoción activa de la electrificación de maquinaria y vehículos industriales. La industria de maquinaria pesada no es ajena a este proceso y se prevé la demanda de maquinaria que funcione con baterías.</p> | <p>La adopción de IA plantea una serie de desafíos significativos, tales como la fuga de información confidencial o vulnerabilidad a ataques cibernéticos. En este sentido, la creación de estas medidas implica varios pasos críticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validar de manera rigurosa los modelos de IA: Antes de desplegar cualquier modelo de IA, es crucial someterlo a un proceso de validación exhaustivo. - Supervisar constantemente: Debe estar diseñada para detectar y corregir cualquier error de seguridad de la información o sesgo. - Implementar protocolos de seguridad avanzados: Que cubran todas las etapas del ciclo de vida del modelo de IA, desde la recopilación de datos hasta su implementación y mantenimiento. |
| Impacto | <p>Ferreycorp, al ser comercializador de maquinaria, depende que los fabricantes puedan responder oportunamente a las estrategias ambientales y desarrollos de máquinas que utilicen fuentes de energía más limpias. Consideramos como principales impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de cuota de mercado: disminución en su participación de mercado si los clientes demandan equipos con tecnología más limpia y eficiente que no se encuentran en su portafolio. - Reputación y percepción de marca: la ausencia de productos con tecnología sostenible podría afectar negativamente la reputación y la percepción de la marca de Ferreyros, especialmente entre los clientes preocupados por la sostenibilidad ambiental. | <p>La implementación de IA ofrece un potencial transformador para optimizar nuestras operaciones. Sin embargo, es esencial abordar el impacto de los riesgos asociados, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vulneración de información confidencial de Ferreycorp: De distintas fuentes como fábricas representadas, clientes, proveedores, colaboradores, entre otros. - Ataques cibernéticos a la organización. - Pérdida de la representación de marcas. - Sanciones legales y económicas. - Daño a la reputación y la marca. |
| Acciones mitigantes | <p>Incorporaciones en el portafolio de equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durante el 2020 y 2021, Ferreyros entregó una flota de 28 camiones autónomos CAT 794 AC al proyecto Quellaveco, mejorando la eficiencia de cada tonelada movida por galón de combustible quemado. - En el 2022, Caterpillar presentó el prototipo del primer camión minero 100% eléctrico, el CAT 793 Electric. Se establecieron alianzas estratégicas con sus principales clientes a través de su programa Early Learner, con el objetivo de probar y validar el uso de estas unidades. Se prevé que la producción comercial de este innovador modelo comience en 2027, integrándose al portafolio de distribución de sus dealers. - En el 2021, Ferreycorp presentó en el MINExpo el cargador CAT R1700 XE, un modelo 100% eléctrico y a batería que produce cero emisiones de escape y genera significativamente menos calor en comparación con los modelos con motores de combustión interna. Para el 2025, estaría integrándose al portafolio de distribución de sus dealers. | <p>Al establecer una estrategia integral con Caterpillar, nos alineamos con las buenas prácticas para un adecuado uso de la IA. Entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar políticas y/o normativas para el adecuado gobierno de la IA en la corporación: es fundamental establecer un marco regulatorio interno que defina cómo se debe gestionar y utilizar la IA dentro de la corporación. - Creación de un Comité multidisciplinario de IA: La formación de un comité multidisciplinario es esencial para proporcionar una visión integral y equilibrada en la toma de decisiones relacionadas con la IA. - Promover el no uso de herramientas de IA públicas: Las herramientas públicas a menudo no ofrecen el mismo nivel de control y protección que las soluciones. |

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

La corporación Ferreycorp ha implementado el Sistema de Cumplimiento para la prevención de delitos, en especial los de corrupción y lavado de activos, con la finalidad de garantizar que la actuación de todos los colaboradores se lleve a cabo en el marco de una cultura de integridad, en línea con valores y principios éticos, y respetando el marco legal aplicable a todos los ámbitos de la gestión empresarial.

El sistema se sostiene en tres pilares:



El **Código de Ética Corporativo** describe los valores de la corporación que conducen el comportamiento y la toma de decisiones de todos los colaboradores de Ferreycorp, incluyendo los funcionarios y directores, sin excepción alguna.

Al mismo tiempo, define las líneas de acción fundamentales que rigen los vínculos con los diferentes grupos de interés, basados en principios éticos.

A su vez, la **Política Corporativa de Cumplimiento** refleja 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, contempla los requerimientos establecidos por la norma ISO 37001:2016, al igual que las leyes y regulaciones vigentes en el campo del cumplimiento y la prevención de delitos.

De la misma forma, se han desarrollado **normas** corporativas específicas para guiar la actuación de los colaboradores, funcionarios y directores en circunstancias que potencialmente presentaran 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. Igualmente, se cuenta con **procedimientos** enfocados en identificar y evaluar los riesgos; administrar las comunicaciones; realizar auditorías del sistema, entre otros, impulsando 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.

Al término del 2023, el Sistema de Cumplimiento, que sistematiza, organiza y pone en marcha diversas iniciativas de Ferreycorp en torno a esta materia, está implementado y certificado en nueve empresas de la corporación: Ferreycorp, Ferreyros, Unimaq, Soltrak, Fargoline, Orvisa, Forbis Logistics, Soluciones Sitech Perú y Ferrenergy. Asimismo, durante el 2023 se empezó la integración del sistema dentro de los procesos de las compañías ubicadas en el exterior, iniciativa que seguirá durante el 2024.

(GRI 205-1) Es importante resaltar que, al cierre del 2023, todas las empresas Ferreycorp en el Perú tienen una certificación anticorrupción, demostrando su compromiso con la materia. Así, la matriz Ferreycorp y todas sus compañías en el Perú cuentan con la Certificación Antisoborno otorgada por la Asociación Empresarios por la Integridad. Las empresas Sitech y Ferrenergy la obtuvieron en el año, sumándose a Ferreycorp, Ferreyros, Unimaq, Soltrak, Fargoline, Forbis y Orvisa, que la recibieron previamente.

También en el 2023, Ferreyros, Orvisa y Forbis lograron acceder a la Certificación ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno, tras la verificación de la empresa auditora independiente SGS. Así, son seis las empresas Ferreycorp que presentan esta certificación, considerando además a Unimaq, Soltrak y Fargoline, que la alcanzaron en años anteriores.

Estas certificaciones obtenidas 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 empresas, 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, como parte 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 y proveedores en estos aspectos.

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 2023 se registraron los siguientes casos que para fines del presente reporte han sido clasificados de la siguiente manera:

| Infracciones | N° de casos 2023 |
|---|------------------|
| Corrupción o Soborno | 4 |
| Discriminación o acoso | 18 |
| Privacidad de la información de los clientes | 0 |
| Conflictos de interés | 1 |
| Lavado de activos o uso de información privilegiada | 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 (páginas 4-5, 17-18).

Por otro lado, en lo que refiere a capacitación, en el mes de agosto del 2023 se dictó el curso de capacitación virtual en el Sistema de Cumplimiento, en el que participaron un total de 7,574 colaboradores a nivel internacional, de los cuales el 95.93% 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 2023, proveedores de todas las subsidiarias de la corporación en Perú 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.

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, 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 |
| | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022 (%) | 2023(%) |
| Nueva maquinaria | 68 | 76 | 57 | 61 | 74 | 76 |
| Servicios | 75 | 77 | 68 | 75 | 57 | 75 |
| Repuestos | 69 | 72 | 64 | 72 | 62 | 71 |
| Venta de equipos usados | 58 | 67 | 62 | 71 | - | - |
| Servicio posventa | - | - | 50 | 59 | - | - |
| Alquiler | 95 | 59 | 63 | 73 | - | - |
| Total % | 71 | 74 | 62 | 69 | 63 | 74 |

| Tipo de encuesta | Soltrak | |
|----------------------|--------------|--------------|
| | Satisfacción | Satisfacción |
| | 2022 (%) | 2023 (%) |
| Lubricantes | 79 | 57 |
| Seguridad industrial | 49 | 51 |
| Neumáticos | 66 | 76 |
| Total % | 65 | 61 |

| Tipo de encuesta | Fargoline | | Forbis | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Satisfacción | Satisfacción | Satisfacción | Satisfacción |
| | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022 (%) | 2023 (%) |
| Servicios | 54 | 64 | 68 | 63 |
| Total % | 54 | 64 | 68 | 63 |

| Tipo de encuesta | Gentrac | | Cogesa | | Trex Chile | |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Satisfacción | Satisfacción | Satisfacción | Satisfacción | Satisfacción | Satisfacción |
| | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022 (%) | 2023 (%) |
| Nueva maquinaria | 77 | 91 | 89 | 85 | 55 | 61 |
| Servicios | 72 | 76 | 65 | 77 | 65 | 56 |
| Repuestos | 72 | 82 | 62 | 82 | 59 | 54 |
| Alquiler | 70 | 82 | 89 | 100 | 56 | 52 |
| Total % | 72 | 81 | 64 | 81 | 60 | 56 |

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

Asimismo, en la mayoría de las empresas analizadas se presenta mejora 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 |
| | 2022 (%) | 2023(%) | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022 (%) | 2023 (%) |
| Nueva maquinaria | 64 | 74 | 45 | 53 | 72 | 72 |
| Servicios | 73 | 74 | 66 | 72 | 50 | 71 |
| Repuestos | 65 | 69 | 56 | 70 | 58 | 65 |
| Venta de equipos usados | 48 | 54 | 50 | 64 | - | - |
| Servicio posventa marcas aliadas | - | - | 37 | 52 | - | - |
| Alquiler | 95 | 59 | 52 | 67 | - | - |
| Total % | 67 | 69 | 52 | 65 | 64 | 70 |

| Tipo de encuesta | Soltrak | |
|----------------------|----------|----------|
| | NLS | NLS |
| | 2022 (%) | 2023 (%) |
| Lubricantes | 73 | 49 |
| Seguridad industrial | 45 | 49 |
| Neumáticos | 59 | 76 |
| Total % | 56 | 56 |

| Tipo de encuesta | Fargoline | | Forbis | |
|------------------|-----------|----------|----------|----------|
| | NLS | NLS | NLS | NLS |
| | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022 (%) | 2023 (%) |
| Servicios | 51 | 64 | 68 | 63 |
| Total % | 51 | 64 | 68 | 63 |

| Tipo de encuesta | Gentrac | | Cogesa | | Trex Chile | |
|------------------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|
| | NLS | NLS | NLS | NLS | NLS | NLS |
| | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022 (%) | 2023 (%) | 2022(%) | 2023 (%) |
| Nueva maquinaria | 77 | 91 | 89 | 85 | 55 | 61 |
| Servicios | 72 | 76 | 65 | 77 | 65 | 56 |
| Repuestos | 72 | 82 | 62 | 82 | 59 | 54 |
| Alquiler | 70 | 82 | 89 | 100 | 56 | 52 |
| Total % | 72 | 81 | 64 | 81 | 60 | 56 |

(*) Considera: Ferreyros, Unimaq, Orvisa, Fargoline, Forbis Logistics, Soltrak, Gentrac, Cogesa 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 | | | |
|---|---------------------------------|--|---|---|---------------------------------|--|---|---|---------------------------------|--|---|---|---------------------------------|--|---|---|
| | E q u i p o s | A c c e s o r i o s | R e p u e s t o s | S e r v i c i o s |
| Origen | S í | 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 | S í | 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, Orvisa y Soltrak 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 sostenible. En ese sentido, mantiene 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 importante 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 para MYPE, desarrollo de proveedores y promoción de una cadena de suministro sostenible. Esta estrategia es liderada y monitoreada por la Gerencia de Finanzas, quien es responsable de asegurar su cumplimiento.

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, Norma Corporativa de Evaluación, Selección y Homologación de Proveedores, El Sistema de Cumplimiento y otras normas corporativas relacionadas.

Los proveedores deberán proveer **productos y servicios** competitivos de alta calidad, de acuerdo con los requisitos y especificaciones técnicas negociadas, de acuerdo con las normas de seguridad, y por ningún motivo podrán recibir retribuciones que trasciendan la relación comercial.

De otro lado, la corporación se compromete a adoptar medidas respecto a sus proveedores respetando las normas referidas 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, ; evitar cualquier situación que se presente como **conflicto de interés**, 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, la Corporación Ferreycorp implementó 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 2023, el número de proveedores elegibles que atendieron a todas las empresas de la corporación en el Perú fue de 5,602, después de hacer un filtro y retirar a la entidad regulatoria (Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT), entidades financieras, empresas gubernamentales, agentes de bolsa y mercado de valores, proveedores con facturación menor a S/.200, restaurantes y hoteles.

| Clasificación de proveedores | 2023 |
|---|-------|
| Número total de proveedores directos (elegibles) | 5,602 |
| Número total de proveedores significativos (Facturación > S/ 100 mil) | 1181 |
| Porcentaje del gasto total en proveedores significativos (Facturación > S/ 100 Mil) | 99% |
| Número total de proveedores significativos no directos | 0 |
| Número total de proveedores significativos (directos e indirectos) | 1,181 |

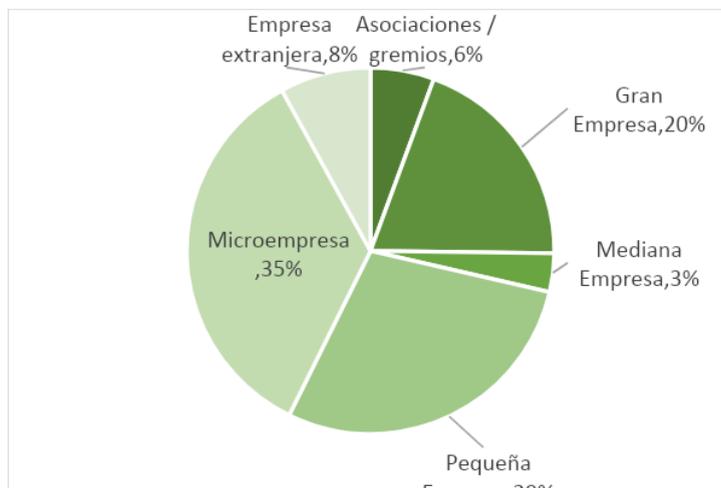
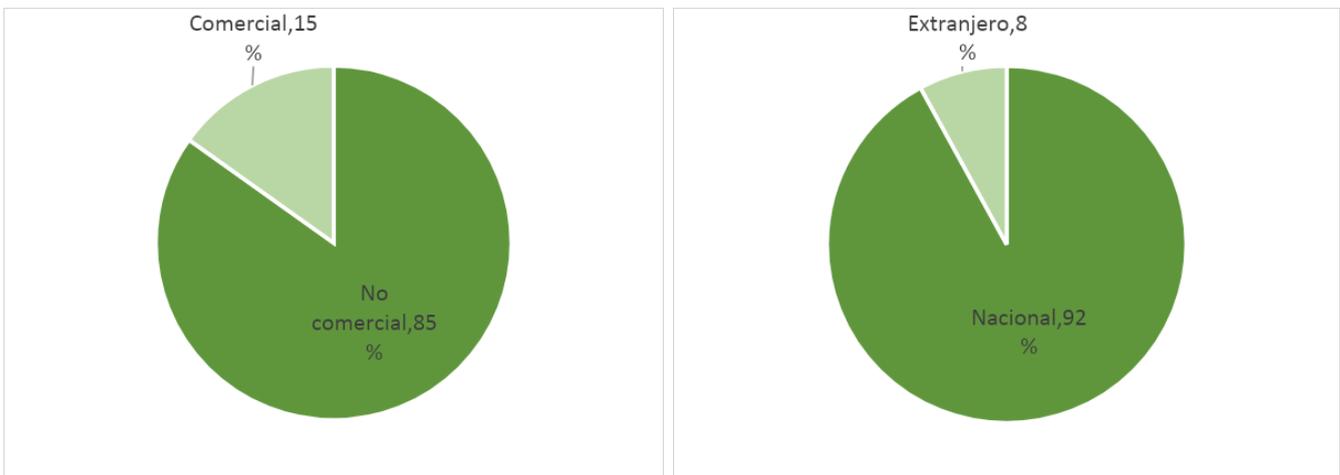
2.1.4.1 Tipo de proveedores

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 la ubicación , nacionales y extranjeros; por tamaño de la empresa micro, pequeña, mediana o gran empresa, , por nivel de facturación; y por el sector económico según el CIIU otorgado por la SUNAT.

En el marco de esta clasificación, los proveedores comerciales más importantes 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.

En este grupo, 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 contemplen 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. 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.

De otro lado, se consideran proveedores no comerciales aquellos relacionados con los talleres, logística y transporte y que forman parte de la propuesta de valor de las empresas, entre los que se encuentran, compañías de seguros 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.



| Clasificación en SAP | N° |
|---|------|
| Afiliadas | 12 |
| Agroganadería | 41 |
| Servicios alimentos, restaurante, hospedaje, concesionarios | 327 |
| Consultoría y asesorías | 391 |
| Construcción | 67 |
| Proveedor principal extranjero | 217 |
| Educación | 7 |
| Gremios | 120 |
| Imprentas | 53 |
| Servicios administrativos | 1513 |
| Empresas de seguros | 8 |
| Suministros, fábrica | 2157 |
| Informática | 101 |
| Transportes | 569 |
| Viajes | 19 |
| | 5602 |

2.1.4.2 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 2023, se homologó 2040 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. Estas revisiones de gabinete son parte del proceso de homologación y cuando así se requiere, se realizan también revisiones in situ. Estas homologaciones han sido realizadas durante el año 2023 tanto internamente por los equipos de compras de la corporación y sus subsidiarias, así como auditoras externas especializadas.

Como parte del proceso de homologación, los proveedores tienen oportunidad de levantar las observaciones durante la auditoría, a fin de poder ser considerados aptos en una segunda revisión.

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 relevantes para el negocio como precio, calidad, plazo de entrega, la revisión de aspectos financieros y de referencias comerciales de los candidatos, así como buenas prácticas de sostenibilidad (medio ambientales, de responsabilidad social y de cumplimiento), criterios que tienen un peso decisivo en la toma de decisiones de a qué proveedor contratar. En un periodo posterior, se espera que las compras no comerciales se realicen solo con proveedores homologados.

Homologaciones a proveedores 2021-2023

| Empresa | Homologaciones | | | | | |
|-------------------|----------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
| | Internas | Externas | Internas | Externas | Internas | Externas |
| Ferreyros | - | 552 | - | 537 | - | 625 |
| Unimaq | 362 | 39 | 393 | 52 | 426 | 120 |
| Orvisa | 6 | - | 9 | 22 | 111 | 23 |
| Soltrak | - | 22 | 136 | 23 | 382 | 71 |
| Fargoline | - | 39 | - | 47 | 0 | 77 |
| Sitech | 2 | - | 11 | 5 | 43 | 9 |
| Forbis | 57 | - | 57 | 35 | 54 | 5 |
| Ferrenergy | 20 | - | - | 4 | 0 | 6 |
| Matriz Ferreycorp | 149 | - | 104 | - | 0 | 88 |
| Total | 596 | 653 | 710 | 729 | 1016 | 1024 |
| | 1249 | | 1439 | | 2040 | |

Todos los proveedores son 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.

Hemos pasado satisfactoriamente la auditoría interna del Sistema de Cumplimiento y la Certificación Antisoborno de la Asociación Empresarios por la Integridad.

Red de compradores responsables

Desde el 2022 se ha conformado una Red de Compradores integrada por los responsables del manejo de proveedores en las diferentes subsidiarias a nivel nacional. En dicha red se revisa temas estratégicos, iniciativas que ofrece el mercado, buenas prácticas internas y externas entre otros.

KPIs de evaluación y desarrollo de proveedores

Para esta sección se considera el universo de proveedores significativos (aquellos con una facturación mayor a S/ 100 mil): 1,181 proveedores.

- **Cobertura y progreso de nuestro programa de evaluación de proveedores**

| Evaluación de proveedores | 2023 |
|--|-------------|
| Número total de proveedores evaluados a través de evaluaciones de escritorio | 398 |
| Porcentaje de proveedores significativos, importantes o críticos evaluados | 33.7% |
| Número de proveedores evaluados con impactos negativos potenciales | 379 |
| Porcentaje de proveedores evaluados con impactos negativos potenciales con acciones correctivas o planes de mejora implementados | 100% |
| Número de proveedores con impactos negativos potenciales con los que se dejó de trabajar | 0 |

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

| Apoyo al plan de acciones correctivos | 2023 |
|---|-------------|
| Número total de proveedores que cuentan con un plan de acción correctivo | 379 |
| % de proveedores evaluados con sustancial real/ potencial impactos negativos que cuentan con un plan de acción correctivo | 100% |

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

| Programas de Desarrollo de Capacidades | 2023 |
|---|-------------|
| Número total de proveedores en programas de desarrollo de capacidades (salud y seguridad, sistema de cumplimiento, entre otros) | 800 |
| Porcentaje de proveedores significativos en programas de desarrollo de capacidades | 67.73% |

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

Durante el 2023, las principales empresas de Ferreycorp en el Perú han contratado con proveedores por un monto superior a los S/ 6,117,889,242.

Bajo el marco de esta consideración, los proveedores nacionales son aquellos que cuentan con operación local en Perú, siendo estos el 7.96% del total de proveedores elegibles y representando el 78.88% del monto facturado por proveedores en 2023.

Gasto en proveedores de Ferreycorp y empresas subsidiarias en el 2023

| | Nacionales | Extranjeros | Total de proveedores con facturación mayor a S/ 100,000 |
|----------------------------------|------------------|------------------|---|
| Total de proveedores elegibles | 446 | 5,156 | 5,602 |
| % Total de proveedores elegibles | 7.96% | 92.04% | 100% |
| Monto facturado S/ | 4,825,973,847.75 | 1,291,915,395.10 | 6,117,889,242.85 |
| % Monto facturado S/ | 78.88% | 21.12% | 100% |

Monto facturado por proveedores significativos de Ferreycorp y empresas subsidiarias en el 2023 clasificados por nacional y extranjero

| | Nacionales | Extranjeros | Total de proveedores con facturación mayor a S/ 100,000 |
|---|---------------|---------------|---|
| Total de proveedores con facturación > a S/ 100 Mil | 1,009 | 172 | 1,181 |
| % Total de proveedores con facturación > a S/ 100 Mil | 85.44% | 14.56% | 100% |
| Monto facturado S/ | 1'242,216,698 | 4'819,834,891 | 6'062,051,589 |
| % Monto facturado S/ | 20.49% | 79.51% | 100% |

Monto facturado por proveedores significativos de Ferreycorp y empresas subsidiarias en el 2023 clasificados por comercial y no comercial

| | Comercial | No comercial | Total de proveedores con facturación mayor a S/ 100,000 |
|---|---------------|--------------|---|
| Total de proveedores con facturación > a S/ 100 Mil | 381 | 800 | 1,181 |
| % Total de proveedores con facturación > a S/ 100 Mil | 32.26% | 67.74% | 100% |
| Monto facturado S/ | 5,309,578,281 | 752,473,309 | 6,062,051,589 |
| % Monto facturado S/ | 87.59% | 12.41% | 100% |

2.1.4.4. 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, contribuyendo así al crecimiento de las economías locales.

En ese sentido, en el marco de su participación en programas externos, así como con capacitaciones internas, Ferreycorp capacitó en el 2023 en temas como gestión de la diversidad e inclusión en las empresas, manejo de residuos y economía circular, sistema de cumplimiento, Ecodriving, oferta de valor y experiencia del cliente, Sire - Obligaciones SUNAT, salud, seguridad, medio ambiente y sostenibilidad. Estas capacitaciones también están dirigidas a fortalecer los conocimientos sobre estos temas entre el equipo de compras de la corporación y sus subsidiarias.

Los programas y/o capacitaciones externas en el 2023 han sido los siguientes:

- **Negocios Competitivos** de la Global Reporting Initiative (GRI), logrando que 53 proveedores emitieran su Reporte de Sostenibilidad (35 empresas lo hicieron por primera vez).
- **Plataforma Provee Pyme**, iniciativa de la OIT y la Confiep que busca acercar a las grandes corporaciones con las mypes y en la que 27 proveedores ya se encuentran inscritos al cierre del 2023.
- **Programa Score** que Brinda el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que busca incrementar la productividad y mejorar los procesos de las mypes (tiempos de entrega, relaciones laborales, etc), 12 empresas han culminado este programa.



De manera interna en el 2023 se logró capacitar a 3,457 proveedores a nivel nacional, lo que corresponde al 68% del total elegible.

| Compañía | Total de proveedores capacitados | Horas hombre de formación a proveedores | Cantidad de proveedores capacitados en salud y seguridad | Cantidad de proveedores capacitados en el Sistema de Cumplimiento y debida diligencia | Cantidad de proveedores capacitados en temas de sostenibilidad | Cantidad de proveedores capacitados en otros temas |
|-------------------|----------------------------------|---|--|---|--|--|
| Matriz Ferreycorp | 1072 | 8 | 47 | 64 | 447 | 514 |
| Ferreyros | 1534 | 1767 | 633 | 284 | 583 | 34 |
| Unimaq | 529 | 1058 | 56 | 359 | 57 | 57 |
| Orvisa | 29 | 1 | 0 | 29 | 0 | 0 |
| Soltrak | 56 | 1 | 0 | 56 | 0 | 0 |
| Fargoline | 38 | 1 | 0 | 38 | 0 | 0 |
| Sitech | 150 | 3 | 50 | 25 | 25 | 50 |
| Forbis | 40 | 6 | 10 | 21 | 9 | 0 |
| Ferrenergy | 9 | 1 | 0 | 9 | 0 | 0 |
| Total | 3457 | 2846 | 796 | 885 | 1121 | 655 |

2.1.4.5. 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. Para esto se toman en cuenta los potenciales riesgos que se presentan en el país y en el sector.

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 del personal 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 de los proveedores 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 2024

- Certificación de la estrategia de compras sostenibles basada en la Norma ISO 204000 (Ferreyros / Unimaq / Orvisa).
- Lograr el 10% de calificación en SAP FIORI de los proveedores No Comerciales.
- Continuar con el desarrollo de proveedores.
- Continuar con el seguimiento a 40 empresas seleccionadas, para lograr que emitan su reporte de sostenibilidad GRI.
- Crear un nombre y logotipo para el Programa de Gestión de Proveedores.
- Lograr el 60% de participación del Curso animado para proveedores.
- Continuar con la homologación externa con criterios ESG de 564 proveedores

2.1.4.6. Digitalización de procesos para proveedores

Cinco 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.

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.

En el 2022, se desarrolló el Expediente Digital de Proveedores donde se registra la información de cada proveedor en una plataforma que sirve de repositorio documental.

En el 2023 se ha logrado digitalizar la clasificación de proveedores de todas las empresas que utilizan esta herramienta. Ya se clasifican por sectores, por relación con el cliente, por ubicación, por tamaño de empresa, etc.

Para el 2024 se espera realizar la evaluación de proveedores FIORI que consiste en analizar la satisfacción del usuario final respecto al servicio brindado de los proveedores.