



2024

Reporte de Sostenibilidad

sharf

Índice

I ■	Introducción Corporativa	II ■	Gobernanza y ética	III ■	Personas que mueven la transformación
4	Nuestros principales resultados	35	Gobierno Corporativo y toma de decisiones responsables	53	Nuestro compromiso con las personas
5	Carta de nuestro Presidente Ejecutivo	39	Integridad que nos impulsa: ética y anticorrupción	63	Talento que conecta al futuro
6	Carta de nuestro Gerente General	43	Gestión de riesgos y resiliencia empresarial	68	Cultura de servicio: excelencia en cada entrega
7	¿Quiénes somos y cómo generamos valor?	49	Cumplimiento normativo	74	Vínculos que dejan huella: nuestra relación con comunidades
25	Nuestra hoja de ruta de sostenibilidad hacia el 2030			79	Entornos seguros
29	Sobre este reporte				
IV ■	Logística verde y operaciones responsables	V ■	Índice de contenidos GRI		
82	Cadenas seguras y sostenibles	96	Índice de contenidos GRI		
85	Gestión responsable de la cadena de suministro				
89	Ruta hacia un transporte bajo en emisiones				
93	Innovación en embalaje y prácticas circulares				

I.0. Nuestros principales resultados

Indicadores ambientales



- Más del 50% de los empaques utilizados en la operación son reutilizables o reciclables.
- Más del 10% del material empleado en embalaje proviene de contenido reciclado (cajas y film).
- 210.64 toneladas de plástico evitadas gracias a nuestras iniciativas.
- 5 almacenes con mallas reutilizables con uso de hasta 20%.
- 5,473 toneladas de CO₂ equivalente reducidas en el transporte.
- 3,758.25 toneladas de CO₂ equivalente por emisiones de alcance 3, principalmente transporte internacional aéreo y marítimo de aliados.
- 4° estrella en HC Perú por reducir nuestra huella de carbono desde 2021.
- 0 incumplimientos significativos en materia ambiental.

Indicadores sociales



- 833 colaboradores a nivel nacional (342 mujeres y 491 hombres), con una participación femenina del 41.1%.
- 99.5% del personal cuenta con contrato a plazo indeterminado.
- Nuevas contrataciones: 49.3% mujeres y 50.7% hombres.
- 0 accidentes fatales; 36 lesiones registrables y 1 con grandes consecuencias.
- 836 horas de capacitación en seguridad y salud.
- Reducción del 20% el índice de siniestros respecto a 2023.

Indicadores de gobernanza



- Antigüedad promedio de directores en el cargo 2.6 años.
- 562 personas capacitadas en políticas anticorrupción y código de ética.
- 4 sistemas de gestión certificados: ISO 9001, 14001, 45001 y 28000 (buenas prácticas internacionales en gestión ambiental, calidad, SST y seguridad en cadena de suministro)
- Logrando abrir puertas comerciales en nuevos sectores como la minería.
- 5 sanciones significativas en materia aduanera.

Indicadores del negocio



- Los ingresos operativos crecieron 9,5 % en comparación con el 2023.
- +7 millones de operaciones logísticas anuales, conectando clientes a nivel nacional e internacional
- 1,550 t movilizadas en courier internacional: 1,261 t importación y 289 t exportación.
- Nivel de servicio logístico (NSL) de 96%;
- 41,796 pedidos gestionados en darkstores.
- 95% de satisfacción de clientes con la atención del equipo de Customer Experience.
- Más de S/ 3,000 en ingresos adicionales generados por pequeños negocios y emprendedores que actúan como Puntos SHARF, moviendo paquetes y ofreciendo servicios logísticos.
- Más de 100 pequeños negocios y emprendedores operan como Puntos SHARF, generando oportunidades de ingresos y fortaleciendo su negocio.

I.1. Carta de nuestro Presidente Ejecutivo

Hola a quienes nos acompañan en este camino.

Presentamos nuestro primer Reporte de Sostenibilidad de Sharf, correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. Este reporte es un paso importante para nosotros, porque reafirma algo que vivimos día a día: Nuestro compromiso de hacer las cosas bien, de manera íntegra y con foco en las personas.

Para esta primera edición realizamos un proceso de materialidad que nos permitió escuchar de manera directa a nuestra comunidad: Colaboradores, clientes, proveedores, autoridades y aliados. Sus aportes nos ayudaron a identificar los temas que hoy son más relevantes y que orientan nuestra hoja de ruta de sostenibilidad.

Sabemos que tenemos retos importantes por delante: Mejorar la calidad de nuestros datos, acelerar nuestras iniciativas ambientales,

generar un impacto positivo en nuestras zonas de influencia y seguir fortaleciendo nuestra gobernanza.

Este reporte es una foto honesta del camino recorrido en 2024 y, sobre todo, del compromiso con el que estamos construyendo nuestra gestión futura.

Hoy, más de 800 personas forman parte del equipo que mueve nuestra operación y hace posible que lleguemos a miles de destinos en todo el país. Creemos firmemente en que una logística responsable empieza por cuidar a quienes hacen que todo funcione. Por eso, durante el año reforzamos programas de desarrollo, bienestar y cultura preventiva para asegurar condiciones de trabajo seguras, justas y orientadas al crecimiento de cada persona.

También avanzamos en la integración de la sostenibilidad en nuestra forma de gestionar el negocio: Fortalecimos nuestros

sistemas de cumplimiento, actualizamos políticas clave y trabajamos en estandarizar procesos que nos permitan operar con mayor transparencia, responsabilidad e integridad. Nuestro objetivo es mejorar continuamente y, en el corto plazo, contar con verificación independiente de nuestra información.

Mirando hacia adelante, seguimos comprometidos con metas claras al 2030. Queremos reducir nuestro impacto, potenciar beneficios en los territorios donde operamos y construir una gestión que genere confianza en toda nuestra cadena de valor. Para nosotros, sostenibilidad significa conectar oportunidades, actuar con integridad y pensar siempre en cómo aportar más al país y a las personas.

Agradecemos a cada persona y organización que nos acompaña. Su confianza y retroalimentación seguirán siendo fundamentales para

construir un Sharf más responsable, cercano y preparado para todo lo que viene.

Gracias por acompañarnos en este camino.



Raúl Alcalde Matallana
Presidente Ejecutivo

I.2. Carta de nuestro Gerente General

El 2024 fue un año exigente para la operación de Sharf.

Un año marcado por mayor volumen, mayores expectativas de servicio y un entorno operativo cada vez más complejo. En ese contexto, el foco de la gestión estuvo puesto en asegurar continuidad, eficiencia y control.

Durante el año alcanzamos un crecimiento de 10% en los ingresos operativos, gestionando más de 7 millones de operaciones logísticas y manteniendo un nivel de servicio del 96%. Estos resultados reflejan una operación que respondió con solidez a la demanda, priorizando la confiabilidad del servicio y la disciplina en la ejecución.

En materia de seguridad operativa, fortalecimos los controles y la gestión de riesgos en nuestras operaciones, logrando una reducción del 20% en el índice de siniestros respecto a 2023 y cerrando el año sin accidentes fatales.

Este desempeño es resultado de una gestión más rigurosa y de decisiones orientadas a la prevención y al control. Desde la perspectiva de gobernanza, el 2024 fue un año de consolidación.

Capacitamos a más de 500 personas en políticas de ética y anticorrupción, mantuvimos cuatro sistemas de gestión certificados bajo estándares internacionales y reforzamos los mecanismos de cumplimiento y trazabilidad en la operación. Este trabajo permitió fortalecer la confianza de nuestros clientes y habilitar el ingreso a nuevos sectores, como la minería, bajo estándares exigentes.

En el ámbito ambiental, avanzamos con medidas concretas orientadas a la eficiencia operativa. Más del 50% de los empaques utilizados son reutilizables o reciclables, evitamos más de 210 toneladas de plástico y logramos reducciones relevantes de emisiones asociadas al transporte. Estos avances

reflejan una gestión enfocada en reducir impactos desde la operación misma.

Asimismo, a través de los Puntos SHARF, más de 100 pequeños negocios y emprendedores formaron parte activa de nuestra red logística, generando ingresos adicionales y ampliando el alcance de nuestros servicios. Esta red demuestra cómo la operación puede escalar manteniendo cercanía con los territorios donde operamos. Los resultados presentados en este reporte son consecuencia de decisiones operativas, control de procesos y trabajo coordinado con clientes y aliados estratégicos. Al mismo tiempo, evidencian los desafíos que seguimos gestionando para fortalecer la calidad de la información, la estandarización y la medición de impactos.

Desde la Gerencia General, el compromiso es seguir consolidando una operación eficiente, segura y transparente, capaz de sostener el

crecimiento del negocio y responder con rigor a las exigencias de nuestros grupos de interés.



Pepe Ríos
Gerente General

I.3. ¿Quiénes somos y cómo generamos valor?

(GRI 2-1, 2-2, 2-6)

A lo largo de nuestra historia hemos aprendido que generar valor significa construir vínculos sólidos, evolucionar de manera constante y poner a las personas en el centro de cada decisión. Hoy, nuestra identidad refleja una cultura que conecta territorios, oportunidades y sueños, integrando soluciones logísticas que crean impacto real. En este capítulo presentamos quiénes somos, cómo hemos evolucionado y de qué manera nuestra propuesta de valor se transforma para acompañar a nuestros clientes en cada desafío.

I.3.1. Nuestra identidad

Somos Sharf, una empresa peruana que lleva más de cuatro décadas conectando personas, empresas y territorios gracias a nuestra experiencia en soluciones logísticas

integrales. Desde nuestros inicios como una agencia de aduanas, hemos evolucionado hasta convertirnos en una empresa integral de servicios logísticos con presencia regional, que genera más de 800 mil operaciones anuales y con ingresos operativos superiores a los 183 millones de soles en 2024 y emplea a más de 800 personas que forman parte de Sharf.

Cada etapa de nuestra trayectoria ha reflejado un compromiso constante con la transformación, la mejora continua y la creación de soluciones que conecten a las personas y a las empresas. A continuación, presentamos un breve resumen de la línea de tiempo:



Hoy, después de ese proceso evolutivo y de transformación ofrecemos una propuesta de valor - Crear conexiones de alto valor a través de la cadena logística - la cual está basada en tres aspectos que orientan nuestra forma de trabajar y nuestro compromiso con las personas y las empresas a las que servimos:

- **Crear**, que significa innovar de manera constante, explorar nuevas soluciones y encontrar mejores formas de crecer como organización. Nos impulsa a evolucionar, a cuestionar lo establecido y a buscar alternativas que fortalezcan nuestras operaciones y la experiencia de nuestros clientes.
- **Conectar**, que va más allá del movimiento de paquetes o del transporte de mercancías. Para nosotros, conectar significa vincular personas, empresas, oportunidades y sueños. Si bien sabemos que las formas de conexión cambian con el tiempo, el propósito que las sostiene permanece: El deseo de relacionarse con el entorno y con el mundo. En un contexto donde la logística cobra un papel cada vez más relevante, asumimos este reto con responsabilidad y sentido de propósito.
- **Alto Valor**, que se expresa tanto hacia adentro como hacia afuera de la organización. Desde una perspectiva externa, buscamos generar valor para cada cliente a partir del entendimiento profundo de su negocio,

sus necesidades y sus metas. Esto nos exige actuar con empatía, escuchar activamente y diseñar respuestas que se adapten a las características de cada operación. Internamente, Alto Valor implica promover una cultura interna que impulsa la excelencia, la colaboración y el desarrollo continuo.

Estos tres aspectos están alineados con nuestro propósito "Llegar más lejos para acercarnos mejor, creando un desarrollo sostenible global". Esta mirada refleja nuestra ambición de innovar constantemente y diseñar soluciones mirando siempre hacia el futuro.

Acercar es, en esencia, lo que nos mueve. Eliminamos distancias, ampliamos nuestra capilaridad y recorremos más territorio para ofrecer profundidad y cobertura donde nuestros clientes lo necesitan. Queremos ir más allá, construyendo relaciones basadas en empatía, escucha activa y una reinvención continua que nos permita evolucionar juntos.

Reconocemos la importancia de equilibrar el crecimiento económico con el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Para Sharf, avanzar no significa solo expandirse, sino hacerlo de manera responsable, contribuyendo a un desarrollo sostenible que beneficie a las personas, las comunidades y el planeta. Por ello, nuestro lema, que guía nuestra actuación: "Envía, recibe, acerca" resume nuestra vocación por

crear vínculos reales entre los negocios, las personas y sus oportunidades. En cada etapa de la cadena logística, buscamos brindar una experiencia centrada en las personas, que combine excelencia operativa y sostenibilidad. Impulsados por esa visión, operamos a nivel nacional y con alcance internacional, respaldados por alianzas estratégicas que nos conectan con el mundo. Nos integramos a la red global más grande de agentes de carga —la World Cargo Alliance Network (WCA) — para potenciar la expansión de nuestros clientes más allá de las fronteras. De

esta forma, buscamos convertirnos en un verdadero socio para el crecimiento de quienes confían sus envíos a nosotros, comprometiéndonos con la eficiencia operativa, la innovación tecnológica y el cuidado del entorno.



I.3.2. Nuestro modelo de negocio

Nuestro modelo se basa en una oferta logística integral que cubre las fases internacionales, nacionales y urbanas de la cadena de suministro, y se encuentra alineado a estándares internacionales como BASC, OEA, BCorp y respaldado por sistemas de gestión de nuestra empresa certificados bajo ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 e ISO 28001.

Este enfoque permite que los servicios que ofrecemos sean una verdadera fuente de valor. Para lograrlo, nos guiamos por los cuatro pilares del Valor Sharfero: Cultura, metodología, tecnología y data.

A continuación, presentamos en qué consiste cada uno de ellos:



Gracias a su aplicación, trabajamos continuamente para mantenernos cerca de nuestros clientes y responder a sus necesidades de manera ágil. En esa línea, creamos SharfLab, el primer laboratorio de innovación logística del Perú, donde analizamos nuestros procesos, probamos nuevas ideas y aplicamos metodologías ágiles para generar mejoras en el corto plazo. Desde este espacio surgen soluciones que optimizan rutas, reducen tiempos de entrega y mejoran de forma directa la experiencia de quienes confían en nuestros servicios.

Además, conscientes de que la excelencia operativa también se construye con tecnología, hemos integrado herramientas como Charlie, nuestro sistema de gestión aduanera y de carga; WMS Oracle, que nos permite administrar inventarios y almacenes de manera inteligente; y Beetrack, que facilita el monitoreo de rutas y la medición de la satisfacción del cliente.

Con estas soluciones, aseguramos una operación trazable, confiable y visible en tiempo real, lo que se traduce en entregas más puntuales y un servicio de mayor calidad. Asimismo, impulsamos una logística más sostenible, orientada a reducir emisiones, optimizar el uso de recursos y promover tecnologías limpias dentro de nuestras operaciones.



I.3.3. Los valores que nos guían

Nuestros valores son la base de cada decisión y acción que emprendemos. Reflejan quiénes somos, cómo trabajamos y la manera en que buscamos generar impacto en nuestros clientes, colaboradores y comunidades.

Estos principios guían nuestro crecimiento, fortalecen nuestra cultura y nos impulsan a construir una cadena logística más humana, innovadora y sostenible. A continuación, presentamos los valores que nos inspiran y orientan nuestro día a día.



1. Ponte en los zapatos del otro

Actuamos con empatía para poder trabajar en equipo, entender a los clientes y crecer como compañía. Además, nos esforzamos por comprender las formas de actuar y comunicarse de todas las personas para entender lo que están pasando.



2. Actúa con honestidad y transparencia

Impulsamos la confianza y transparencia en nuestros equipos, cuidamos nuestros procesos y nos aseguramos de que nada ponga en riesgo nuestra salud y seguridad.



3. Aprende y enseña

Buscamos el aprendizaje en todos los espacios y conocemos la importancia de compartir lo aprendido con nuestro equipo para crecer juntos.



4. Vive con mentalidad ganadora

Nos subimos a cada reto con actitud, actuando de manera ágil y enfocada.



5. Los detalles importan

Damos lo mejor de nosotros en cada interacción, no nos quedamos con lo que está escrito, nos encanta transformar. Dar un buen servicio es nuestra bandera; cuidamos cada detalle en todos nuestros procesos, interacciones y en nuestro día a día.



6. Somos un gran equipo

Creamos conexiones de alto valor en equipo. Entendemos que la colaboración nos permite alcanzar resultados increíbles; juntos logramos más.

A fin de promover la cultura Sharfera en nuestra organización, hemos creado Rituales que refuerzan los comportamientos esperados. Algunos de estos rituales son:

Valor	Ritual	¿En qué consiste?
Aprende y enseña Valor	Conversharf	Se refiere al ritual de conversación y aprendizaje entre la comunidad Sharfera donde se comparten historias, conocimientos y agradecimientos, transformándose lo conversado en crecimiento compartido. Está compuesto por tres momentos complementarios: Yo soy: Una persona que trabaja en Sharf nos comparte su historia de vida y su experiencia. Sharf Talk: Presentación corta sobre un tema de interés (novedades, buenas prácticas o innovaciones). Yo te reconozco - Presencial Express: Un momento para agradecer y reconocer, de forma espontánea, a quienes nos apoyan en el día a día.
Actúa con honestidad	Escuchamos y Agradecemos	Está orientado en brindar y recibir una buena retroalimentación para poder generar grandes cambios. Esta debe tener un propósito constructivo. Para este ritual es necesario contar con un moderador fuera del área que pueda dirigir el espacio.
Actúa con honestidad y transparencia / Los detalles importan	Cómo vamos	En este ritual se comparten los resultados con el equipo, en base a nuestra casita del éxito Sharfero, que contiene nuestros pilares: Equipo, cliente, valor, salud e impacto.

Valor	Ritual	¿En qué consiste?
Ponte en los zapatos del otro	Hoy Soy	Este ritual consiste en acompañar y realizar por un día el trabajo de un puesto de otra área distinta a la que pertenece, con el objetivo de empatizar y ampliar su mirada frente a la organización.
Somos un gran equipo	Jueves Sharfero	Aquí se busca fomentar la integración del equipo por medio de actividades recreativas y de relajación.
	Viernes de Yo te Reconozco	Este ritual está orientado al reconocimiento. Se realizan posts con frecuencia quincenal donde se invita a que la comunidad de trabajadores puedan expresar su agradecimiento o reconocimiento a algún integrante del equipo.

I.3.4. Midiendo el éxito de nuestro esfuerzo

En Sharf medimos el éxito de nuestro esfuerzo a través de indicadores que nos permiten revisar si nuestras decisiones y operaciones generan el impacto esperado. Observamos el desempeño de la cadena logística, los aspectos de seguridad, sostenibilidad, entre otros, para identificar avances y oportunidades de mejora.

Evaluamos nuestros resultados en torno a los pilares estratégicos que guían la forma en que operamos y crecemos como organización: Equipo, cliente, valor, salud e impacto, a los cuales internamente le llamamos "la casita Sharfera". A continuación describimos brevemente en qué consiste cada uno de éstos:

Equipo	Cliente	Valor	Salud	Impacto
Tener al mejor talento y trabajar el compromiso, motivación y desarrollo permanente a través del mérito.	Tener a nuestros clientes satisfechos, volvernos relevantes para ellos y desarrollar relaciones duraderas.	Crecer con rentabilidad, generando eficiencias y generando aprendizaje relevante para nosotros y los clientes.	Crecer sin contingencias financieras, laborales o de cualquier tipo y, al mismo tiempo, mitigando los riesgos que se presenten.	Crecer siendo conscientes del efecto que generan nuestras operaciones sobre el entorno, y reducirlo.

I.3.5 Los servicios logísticos que ofrecemos

Ofrecemos un portafolio integral de soluciones que cubre todas las etapas de la cadena logística, desde la importación y exportación hasta la distribución final al consumidor.

Contamos con soluciones tanto para grandes y medianas empresas, como para emprendedores y personas naturales.

Nuestros principales servicios

Soluciones internacionales

- Agenciamiento de carga internacional
- Agenciamiento de aduanas
- Courier internacional

Soluciones nacionales

- Agenciamiento de carga doméstica
- Almacenamiento y gestión de inventarios
- Distribución
- Proyectos especiales y carga sobredimensionada
- Packto



a. Soluciones internacionales

Nuestros servicios están presentes en las principales regiones del mundo, lo que nos permite conectar a nuestros clientes con mercados estratégicos y acompañarlos a lo largo de toda la cadena logística internacional.

Norteamérica constituye uno de nuestros principales corredores comerciales, con operaciones que abarcan Canadá, Estados Unidos y México, facilitando envíos hacia y desde una de las rutas logísticas más dinámicas del mundo. La presencia en Centroamérica se extiende a países como Costa Rica, Guatemala, Honduras y Panamá, ampliando las oportunidades de intercambio regional. En Sudamérica, nuestra red cubre Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay y Uruguay, lo que permite gestionar operaciones integradas en mercados vecinos y de alta relevancia para el Perú.

Asimismo, operamos en destinos europeos estratégicos como Alemania, Bélgica, España, Francia, Holanda, Inglaterra, Italia, Noruega, Portugal, Rusia, Suecia y Turquía, generando acceso a centros industriales y logísticos de gran desarrollo.

El alcance internacional se complementa con una sólida presencia en Asia, donde trabajamos con economías líderes como China, Corea del Sur, India y Taiwán, así como con mercados en crecimiento como Filipinas, Hong Kong, Malasia y Tailandia. En África operamos en Sudáfrica, fortaleciendo la conexión de operaciones entre continentes. Esta red global nos permite ofrecer soluciones logísticas completas y confiables, acompañando a nuestros clientes en cada tramo de sus operaciones internacionales.

a.1. Agenciamiento de carga internacional

Trasladamos mercancías de manera segura, eficiente y personalizada, adaptándonos a las necesidades de cada cliente y tipo de carga. Operamos mediante una red global que abarca más de 30 países y formamos parte de la World Cargo Alliance (WCA).

Gestionamos cada envío utilizando el medio de transporte más adecuado. El transporte aéreo se emplea principalmente para cargas urgentes, perecederas o de alto valor. El transporte marítimo permite movilizar grandes volúmenes de mercancía en contenedores, graneles o líquidos. El transporte terrestre es ideal para envíos urgentes en tramos cortos o medianos, de hasta 2,500 km. Durante 2024 gestionamos más de 2,000 operaciones logísticas, consolidando nuestra capacidad de respuesta, coordinación internacional y gestión eficiente de distintos tipos de carga. Este volumen de operaciones refleja la confianza de nuestros clientes y la solidez de nuestros procesos operativos y de control.

Nuestros servicios incluyen también el manejo de cargas peligrosas, sobredimensionadas, valoradas o refrigeradas. Entre los tipos de carga que transportamos se encuentran:

- **FCL (Full-Container-Load):** Se gestiona la carga de un contenedor completo para

la mercancía, asumiendo la responsabilidad del transporte y garantizando condiciones adecuadas de seguridad y control.

- **LCL (Less-Than-Container-Load):** Se agrupa la mercancía con otros envíos que comparten un destino similar, una alternativa adecuada para volúmenes reducidos y para optimizar los costos logísticos.
- **Carga suelta, carga general y peligrosa:** Contamos con personal autorizado y capacitado para manipular cargas sueltas, generales o peligrosas, cumpliendo todas las normativas de seguridad.

Este servicio está diseñado para atender a una amplia variedad de sectores productivos del país. Trabajamos con empresas de minería, energía, construcción y agroexportación, así como con industrias de aceros, granales, pesca e hidrocarburos. También acompañamos a negocios del sector retail y tecnología, ofreciendo soluciones adaptadas a las particularidades y exigencias de cada rubro. Para desarrollar este servicio contamos con expertos en cada puerto y terminal, y con alianzas estratégicas que garantizan una operación fluida y segura en todas las etapas.

a.2. Agenciamiento de Aduanas

Desde hace 40 años facilitamos el comercio internacional a través de nuestros servicios de gestión aduanera y asesoría especializada. Este servicio se complementa con un acompañamiento legal especializado en comercio exterior, pensado para resolver de manera clara y oportuna las dudas de nuestros clientes, tanto en aspectos operativos como en temas normativos. Contamos con un equipo que domina los principales tratados y convenios internacionales —como los acuerdos con Estados Unidos, China, la Unión Europea, Canadá, Japón, Corea y la Alianza del Pacífico— lo que nos permite orientar correctamente el tratamiento arancelario y las oportunidades comerciales de cada operación.

Brindamos asesoría integral en tributación aduanera, clasificación arancelaria y gestión de certificados de origen, elementos claves para asegurar procesos ágiles y con el cumplimiento requerido. Asimismo, acompañamos a nuestros clientes ante notificaciones y fiscalizaciones posteriores, y brindamos soporte en situaciones más

complejas como inmovilizaciones, incautaciones, entre otros. También gestionamos reclamos, apelaciones y solicitudes de devolución, permitiendo que cada operación cuente con el respaldo técnico necesario para resolverse de manera eficiente y conforme a la normativa vigente.

Es importante mencionar que actuamos como Operador Económico Autorizado (OEA) y miembros del programa BASC, asegurando operaciones seguras y transparentes. Además, hemos digitalizado completamente la gestión aduanera con nuestra herramienta Charlie, que ofrece a los clientes indicadores de desempeño, reportes personalizados y trazabilidad 100% digital. En 2024 estuvimos en...



a.3. Courier internacional

Representamos oficialmente a FedEx en Perú y Bolivia desde hace más de 30 años, ofreciendo soluciones de mensajería y paquetería express hacia más de 220 países y territorios. Realizamos dos tipos de servicios principales: Outbound (Exportaciones, es decir envíos que salen del país) e Inbound (Importaciones o envíos que llegan al país).

b. Soluciones Nacionales

Nuestras soluciones en Perú integran servicios de transporte de carga, almacenamiento, gestión de inventarios y distribución, garantizando operaciones seguras, eficientes y trazables en todo el país.

Contamos con unidades homologadas, almacenes especializados, darkstores y centros de distribución automatizados que optimizan el flujo de mercancías.

Enviamos documentos, paquetes y carga a través de transporte aéreo, marítimo y terrestre y contamos con herramientas automatizadas como Fedex Ship Manager. Asimismo, disponemos de horarios extendidos para la programación de recojos.

Además, según la urgencia del envío, disponemos de distintos tipos de servicios como: FedEx International First, FedEx International Priority, Fedex International Direct Distribution, Fedex International Priority Express, Fedex International Economy Fedex International Economy Direct Distriburion, con entregas puerta a puerta de 1 a 6 días hábiles. Para envíos de cargas más pesados y voluminosos contamos con los servicios: FedEx International Priority Freight y FedEx International Economy Freight. Las industrias que más solicitan estos servicios son la textil, agrícola, café, tecnología y retail.

Durante 2024 gestionamos más de 17,000 guías de importación y más de 42,000 guías de exportación, reflejando un alto dinamismo en el comercio exterior y la confianza sostenida de nuestros clientes en la eficiencia, seguridad y puntualidad de nuestras operaciones.



b.1. Agenciamiento de Carga Doméstica (carga nacional)

Transportamos carga en todo el territorio peruano mediante unidades homologadas, monitoreadas por GPS y adaptadas a distintos tipos de mercancías, como carga peligrosa, refrigerada, a granel o sobredimensionada.

Garantizamos la seguridad de cada envío desde el origen hasta el destino y operamos en los principales puertos del norte y sur del país, como Paita, Salaverry, Callao, Pisco,

Ilo y Matarani. La gestión digital de este servicio también se realiza a través de Charlie, que permite a los clientes visualizar y controlar sus operaciones en tiempo real. En 2024 atendimos más de 20,000 servicios y obtuvimos 96% en el NSL (Nivel de servicio logístico).

b.2. Almacenamiento y gestión de inventarios

Operamos almacenes tradicionales, darkstores y centros de distribución automatizados, con WMS Oracle, un sistema de gestión de almacenes que permite la integración con plataformas de e-commerce, control de inventario y generación de reportes analíticos en tiempo real. También gestionamos almacenes de terceros, asegurando el cumplimiento de estándares de seguridad, control de temperatura, trazabilidad y eficiencia operativa.

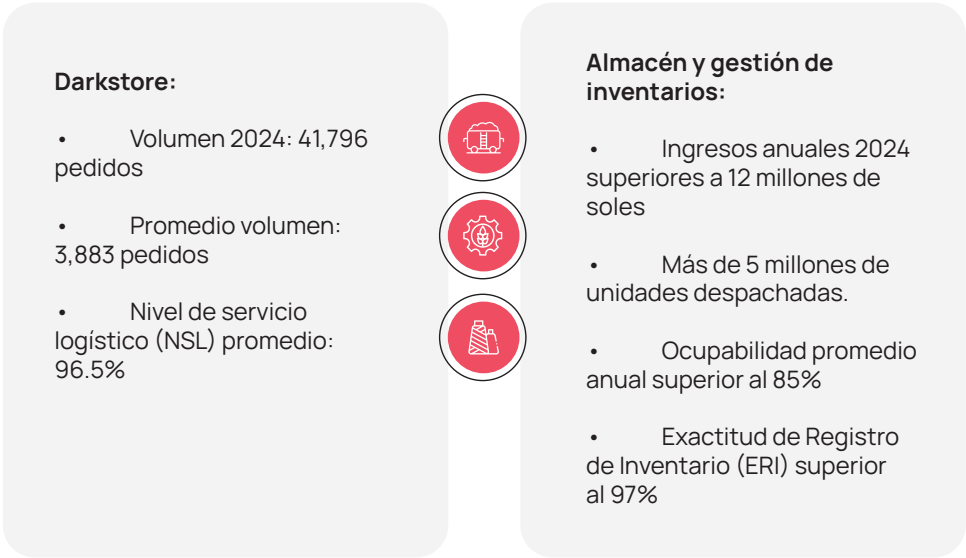
Contamos con infraestructura logística distribuidos en Lurín, Callao, Ate y Arequipa, donde ofrecemos servicios de almacenamiento, cross-docking, gestión de inventarios, picking y packing.

- **DTCA:** Gestionamos la mercadería de manera segura y eficiente en nuestro almacén temporal de carga aduanera.
- **A medida:** Diseñamos y gestionamos soluciones de almacenamiento personalizadas para optimizar las operaciones logísticas de nuestros clientes.
- **Simple:** contamos con hangares y almacenes modernos, adaptados para el acopio seguro de todo tipo de mercadería.
- **Darkstores:** Pequeños almacenes ubicados en zonas urbanas que permiten agilizar el envío de productos hacia consumidores finales.

Nuestro servicio de Darkstore está diseñado para brindar una solución ágil y flexible a las empresas que necesitan gestionar inventarios y entregas de manera eficiente dentro de la ciudad. Contamos con una ubicación estratégica en Surquillo, lo que nos permite estar cerca de los principales puntos de demanda y reducir tiempos de entrega. El servicio se adapta a las necesidades de cada cliente mediante un modelo modular que permite elegir la modalidad de despacho más conveniente. El servicio además

ofrece integración tecnológica (Flexi y track & trace que facilitan la conexión con los sistemas del cliente). La operación es completamente trazable: Es posible visualizar el estado de los pedidos y el stock en tiempo real. Además, el servicio incluye acceso a indicadores y descarga de información relevante para el negocio, permitiendo una gestión basada en datos y una toma de decisiones más informada.

Los tipos de clientes que más emplean este tipo de servicios de almacenamiento corresponden a los sectores: minería, químicos, textil, agrícola y telecomunicaciones. En 2024, nuestros servicios alcanzaron los siguientes resultados operativos:



b.3. Distribución

Somos especialistas en distribución urbana y nacional, ofreciendo soluciones flexibles y adaptadas a cada tipo de negocio. A través de nuestra red de más de 133 Puntos Sharf, ubicados en malls, bodegas y locales comerciales, acercamos los envíos a los clientes finales, fortaleciendo las economías locales.

Utilizamos tecnología de trazabilidad, planificación de rutas inteligentes y notificaciones automáticas para los clientes. Nuestro sistema Beetrack permite medir la puntualidad, efectividad y satisfacción de cada entrega. Operamos bajo diversas modalidades, como Same Day, Next Day, logística inversa, abastecimiento de puntos y mix de repartos, con altos estándares de cumplimiento y calidad.

Pilar	Características
Reparto Same Day	Envíos puerta a puerta para el mismo día en zonas urbanas de Lima y Callao. - Envíos con retorno - Mercadería asegurada - Posibilidad de reparto con unidades exclusivas - Horarios extendidos para el recojo.
Reparto Next Day	Envíos para el día siguiente en Lima y provincias según lead time. - Integraciones - Tracking - Envíos con retorno.
Reparto puntos Sharf	Puntos afiliados para la entrega y recojo (drop off y pick up) de paquetería o documentación. También puede ser segunda opción de lugar de entrega.

Pilar	Características
Logística inversa	Nuestro servicio de logística inversa, se encarga de la gestión, planificación, recolección y entrega de tus productos que necesitan retornar a origen.
Logística de abastecimiento	Gestionamos el abastecimiento de tiendas o distribuidores.
Mix de servicios	Nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes y diseñamos su sistema de distribución combinando múltiples servicios.

1 millón
de entregas

Gestionadas

Desde almacenes
de **nuestros clientes**
hasta el **destino final**.



Nivel de
Servicio
Logístico



Alcanzó el

95%

b.4. Proyectos especiales y carga sobredimensionada

Ofrecemos servicios especializados en el diseño, planificación, coordinación y ejecución de operaciones logísticas complejas o no rutinarias que involucran mercancías de gran peso o dimensiones superiores a las convencionales. Atendemos principalmente a los sectores minero, energético, construcción e industrial, brindando soluciones a medida que incluyen evaluación técnica de rutas, gestión de permisos, transporte especializado, supervisión en campo y monitoreo en tiempo real.

El servicio inicia con la evaluación integral del proyecto, que abarca el análisis de rutas, recursos y viabilidad técnica. Nuestro equipo especializado realiza visitas técnicas en campo o, cuando corresponde, a través de partners internacionales, con el fin de dimensionar la carga, identificar necesidades específicas y anticipar posibles desafíos. Con esta información trabajamos con proveedores y aliados en el diseño de soluciones viables, incorporando estudios de ruta cuando son necesarios. Este análisis contempla carreteras, puentes, túneles y demás infraestructuras por las que debe transitar la carga, evaluando opciones multimodales que optimicen el traslado. El diseño logístico

integra planificación operativa, tiempos, costos y factibilidad técnica.

Una vez aprobada la propuesta, planificamos cada etapa para asegurar que la carga llegue a destino en los tiempos establecidos y sin sobrecostos. Definimos un cronograma detallado y fechas clave en reuniones pre-operativas con el cliente y el equipo, y coordinamos con proveedores los recursos necesarios, como grúas, montacargas o espacios en destino. Asimismo, gestionamos permisos, trámites aduaneros y coordinaciones con la naviera dentro de los plazos establecidos.

Durante la ejecución, administramos cada detalle de la operación para mantener el control y asegurar visibilidad completa del proceso. Mantenemos comunicación constante con los stakeholders, realizamos supervisión en campo y gestionamos cualquier contingencia que pudiera presentarse. Al cierre de la operación, elaboramos un informe detallado que incluye la cronología del proceso, registros fotográficos, resultados e indicadores clave.

c. PACKTO

Con la finalidad de contribuir a la sostenibilidad ambiental de las operaciones, ofrecemos un servicio de productos de embalaje con mejor impacto ambiental tanto para el transporte de alimentos frescos y/o congelados, como para el embalaje uso industrial de alto rendimiento.

Nuestros productos cumplen con los más altos estándares y cuentan con certificados de compostabilidad, buscando así reemplazar materiales nocivos que afectan al medio ambiente.

Ver mayor detalle en la sección: **Ruta hacia un transporte bajo en emisiones.**



I.3.6 Nuestra infraestructura y sedes principales

Nuestra infraestructura combina centros logísticos de gran escala así como una red descentralizada de puntos de distribución cubriendo las zonas norte, centro y sur del país lo que nos permite llegar más lejos para acercarnos mejor.

A continuación, presentamos algunas de nuestras sedes.

Razón Social	Sede Principal 	Otras sede
Scharff Logística Integrada S.A. - SLI	Calle Los Cedros N° 143 Ex fundo Bocanegra alta, Callao	- Lurín: Av. Los Eucaliptos parcela 2,3,4,5,6,9 y 10 Santa Genoveva (zona a nave 54 y 55). - Arequipa: Av. Jacinto Ibáñez N° 111, int megacentro, cercado. - Desaguadero: Av. Panamericana N° 357 (1er nivel). - Tacna: Av. Bolognesi N° 1134. - Pisco: Calle José Balta N° 526, 2do piso. - Ilo: Calle Moquegua 804, 2do piso. - Pachacámac: Av. Paul Poblet Lind, Unidad catastral 07332-Manchay bajo. - San Juan de Miraflores: Jirón José Charriarse N° 522. - Surquillo: Jirón Montero Contralmirante N° 1040. - Tumbes: Av. Juan Velasco Alvarado - Manzana b l 1 Aguas verdes - Zarumilla. - Chancay: Av. Primero de mayo N° 187. - Callao: Av. Elmer Faucett 5075 - Parque logístico del Callao. - Ventanilla: almacén N° z2- 12a - zona 2 km 8, Néstor Gambetta. - Trujillo: Avenida La Marina mz. 28 lt 11, Salaverry. - Arequipa (counter) nuevo Av. Parra N° 388.
Scharff International Courier & Cargo S.A. - SICCSA	Calle Los Cedros N° 143 piso 1,2,3 ex fundo Bocanegra alto, Callao	Miraflores counter: Calle Alcanfores N° 350.

También contamos con puntos Sharf propios, cuyas ubicaciones se muestran en la siguiente tabla, además, a nivel nacional funcionan 15 puntos Sharf modernos y 105 tradicionales que nos permiten acercarnos a más personas.

Relación de Puntos Sharf propios →

Sede 	Dirección
Counter Sharf Benavides	Av. Alfredo Benavides 3483, Surco (tienda N° 5)
Counter Sharf Miraflores	Calle José Gálvez 374, Miraflores
Counter Centro Cívico	Av. Paseo de la República 134 - Int 110
Counter Sharf Trujillo	Jirón Independencia N° 179, Lote A-1, Trujillo
Counter Sharf Piura	Av. Sánchez Cerro Urb Las Mercedes MZA. N -8A
Counter Gamarra	Jirón Antonio Bazo N° 1170
Counter Chimbote	Av José Gálvez N° 861 MZ I LT 16 Pj. Bolívar Bajo
Counter Sharf Parque Industrial AQP	Calle Jacinto Ibañez 111, Parque Industrial
Counter Tacna	Av. Bolognesi 1134 Tacna
Counter Sharf Store Central Surquillo	Contralmirante Lizardo montero 1040
Counter sharf Chancay	Av. primero de mayo N°187
Counter Sharf San Juan de Miraflores	Calle Jose Gabriel Charriarse 522
Counter Sharf Arequipa	Av Parra 388 Arequipa
Counter Sharf Callao	Calle los Cedros 143
Counter Sharf San Luis	Calle Augusto Durand 2440

I.3.7 Afiliación a Asociaciones

(GRI 2-28)

Asociación	Descripción
Sistema B Perú	Movimiento empresarial que certifica y articula Empresas B, enfocadas en impacto económico, social y ambiental positivo.
Huella de Carbono Perú	Programa del MINAM que brinda plataforma oficial para medir, reportar, reducir y reconocer emisiones de GEI organizacionales.
ADEX (Asociación de Exportadores)	Gremio de exportadores que impulsa competitividad, diversificación de mercados, capacitación y servicios para empresas orientadas al comercio exterior.
CCL (Cámara de Comercio de Lima)	Institución empresarial que promueve libre empresa, formalización y servicios de asesoría, capacitación, arbitraje y networking empresarial en Lima.
AMCHAM Perú	Organización binacional que fomenta comercio e inversión entre Perú y Estados Unidos mediante comités, eventos, estudios y advocacy empresarial.
Círculo exclusivo - AMCHAM	Espacio de networking empresarial para ejecutivos, orientado a compartir experiencias, tendencias, contactos estratégicos y oportunidades de negocio.
Cámara Peruana de Comercio Exterior	Gremio de comercio exterior que propone políticas públicas, estudios y eventos para fortalecer competitividad, apertura comercial e inversión privada.
CAPECE (Cámara Peruano de Comercio	Cámara especializada en comercio electrónico que impulsa transformación digital, estadística sectorial, capacitación y articulación entre empresas y Estado.

I.4. Nuestra hoja de ruta de sostenibilidad hacia el 2030

(GRI 2-22, 2-23, 2-24)

En Sharf somos conscientes de que, si bien los servicios logísticos a nivel global contribuyen al desarrollo local y el progreso social, también generan impactos relacionados a las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas del transporte, ya sea por medio aéreo, marítimo o terrestre.

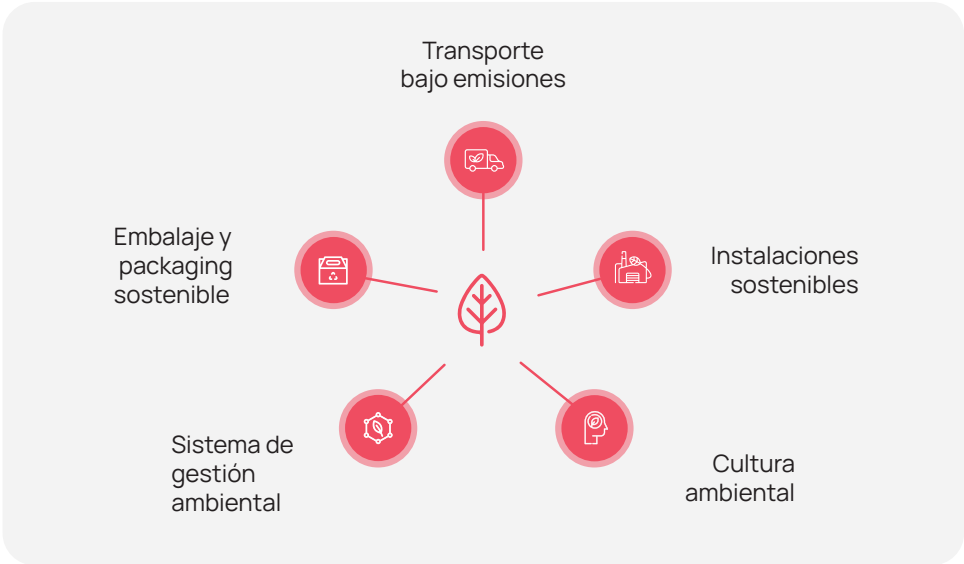
Según un estudio del Banco Mundial publicado en 2021, el sector de transporte de carga y logística es responsable de más de 10% de las emisiones de dióxido de carbono relacionadas con la energía a nivel mundial. De acuerdo con el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial, 2025, el fracaso de la mitigación y la adaptación al cambio climático representan riesgos estratégicos para cualquier organización, con

implicancias directas para la estabilidad económica, lo que nos conduce a adoptar iniciativas orientadas a frenar estos efectos.

Esta problemática ha impulsado a las empresas del sector a acelerar sus acciones hacia la descarbonización del transporte. Cada vez más compañías de logística adoptan estrategias de logística verde, establecen objetivos concretos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero e invierten en soluciones de transporte de baja emisión, ya sea mediante flotas más eficientes, procesos de electrificación o el uso de combustibles alternativos.

I.4.1. Evolución de nuestra visión de sostenibilidad

En 2021 Sharf desarrolló su primera ruta de sostenibilidad, basada en cinco frentes de acción estratégicos orientados a fortalecer nuestro desempeño ambiental:



Para cada uno definimos objetivos específicos y planes de acción destinados a avanzar hacia operaciones más responsables. En esa etapa inicial, el alcance de estas iniciativas abarcó las operaciones de nuestros almacenes ubicados en Callao y Lurín, así como nuestras oficinas administrativas a nivel nacional.

Posteriormente, y conscientes de que la sostenibilidad también se fundamenta en el bienestar social y en una gobernanza sólida, en 2024 ampliamos y fortalecimos nuestra hoja de ruta agrupando estos cinco frentes en dos: Uno ambiental y un segundo enfocado en lo social. Esta nueva visión nos permite avanzar hacia un modelo de negocio más resiliente, competitivo, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y enmarcado en nuestra Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

A continuación presentamos una descripción de los frentes agrupados al cierre del 2024.

Frente Ambiental



Nuestro sistema de gestión ambiental, alineado con la norma ISO 14001:2015, orienta nuestros esfuerzos hacia la mejora continua del desempeño ambiental, el cumplimiento de la legislación vigente y la prevención de impactos asociados a nuestras operaciones. Como eje fundamental, priorizamos la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, complementándola con iniciativas para el reaprovechamiento de los residuos que generamos. Entre nuestros objetivos estratégicos destaca la meta de alcanzar la certificación "Zero Waste to Landfill" al año 2030.

En cuanto a nuestras instalaciones sostenibles, priorizamos la eficiencia energética y la gestión hídrica en nuestras sedes operativas. Como objetivo futuro, buscamos mejorar la eficiencia de nuestras instalaciones, consolidando espacios más responsables y eficientes, con miras a obtener una certificación en un futuro.

Promovemos también una sólida cultura ASG bajo el lema "Somos Sostenibilidad", integrando la sostenibilidad en cada acción cotidiana. En 2024, el frente ambiental se materializó a través de capacitaciones trimestrales y voluntariados ambientales dirigidos a todo nuestro equipo.

El transporte bajo en emisiones constituye uno de nuestros mayores retos y oportunidades. Mediante el uso de catalizadores ecoamigables de combustible y la transición progresiva hacia vehículos eléctricos y combustibles más limpios como el Gas Natural Vehicular y el Gas Licuado de Petróleo, buscamos reducir de forma significativa nuestras emisiones. La adopción del sistema digital MOOVA, actualmente en proceso de integración, nos permitirá optimizar rutas en tiempo real y mejorar el cálculo de nuestra huella de carbono. En este eje, hemos establecido un objetivo estratégico de reducción del 7% respecto al año base 2021.

Finalmente, a través de nuestro enfoque de embalaje y packaging sostenible, buscamos minimizar el impacto ambiental de los materiales utilizados en nuestras operaciones. Impulsamos el uso de empaques reciclables, reutilizables o compostables, eliminamos progresivamente plásticos de un solo uso e incorporamos criterios de ecodiseño en nuestros procesos. Con nuestro servicio Packto, promovemos que nuestros clientes reduzcan su consumo de plástico y adopten alternativas más sostenibles.

Frente Social



En este frente buscamos contribuir al desarrollo tanto de las personas que forman parte de Sharf, como de nuestros aliados de transporte. También buscamos generar un impacto positivo en la sociedad. Por ello las principales iniciativas desarrolladas han consistido en implementar un programa de capacitación sobre finanzas personales, dirigido a nuestros colaboradores para contribuir con conocimiento sobre aspectos de la economía que pueden ser aplicados a la vida personal. De igual manera, hemos promovido el reclutamiento inclusivo, incorporando en 2024 a dos personas mayores de 50 años a nuestra planilla. Asimismo, realizamos donaciones benéficas y voluntariados sociales.

Por otro lado, manejamos un programa de formación para nuestros aliados, contribuyendo así a mejorar sus conocimientos relacionados con el manejo de temas logísticos. Finalmente, a través de nuestro Proyecto SER hemos brindado asesoría integral a dos personas naturales con la finalidad de que puedan emprender un negocio y convertirse en nuestros aliados de reparto. Estas iniciativas también nos han permitido evidenciar nuestro impacto social positivo. Por ello, durante 2024 establecimos como objetivo principal la obtención de la certificación como Empresa B, la cual alcanzamos en 2025.

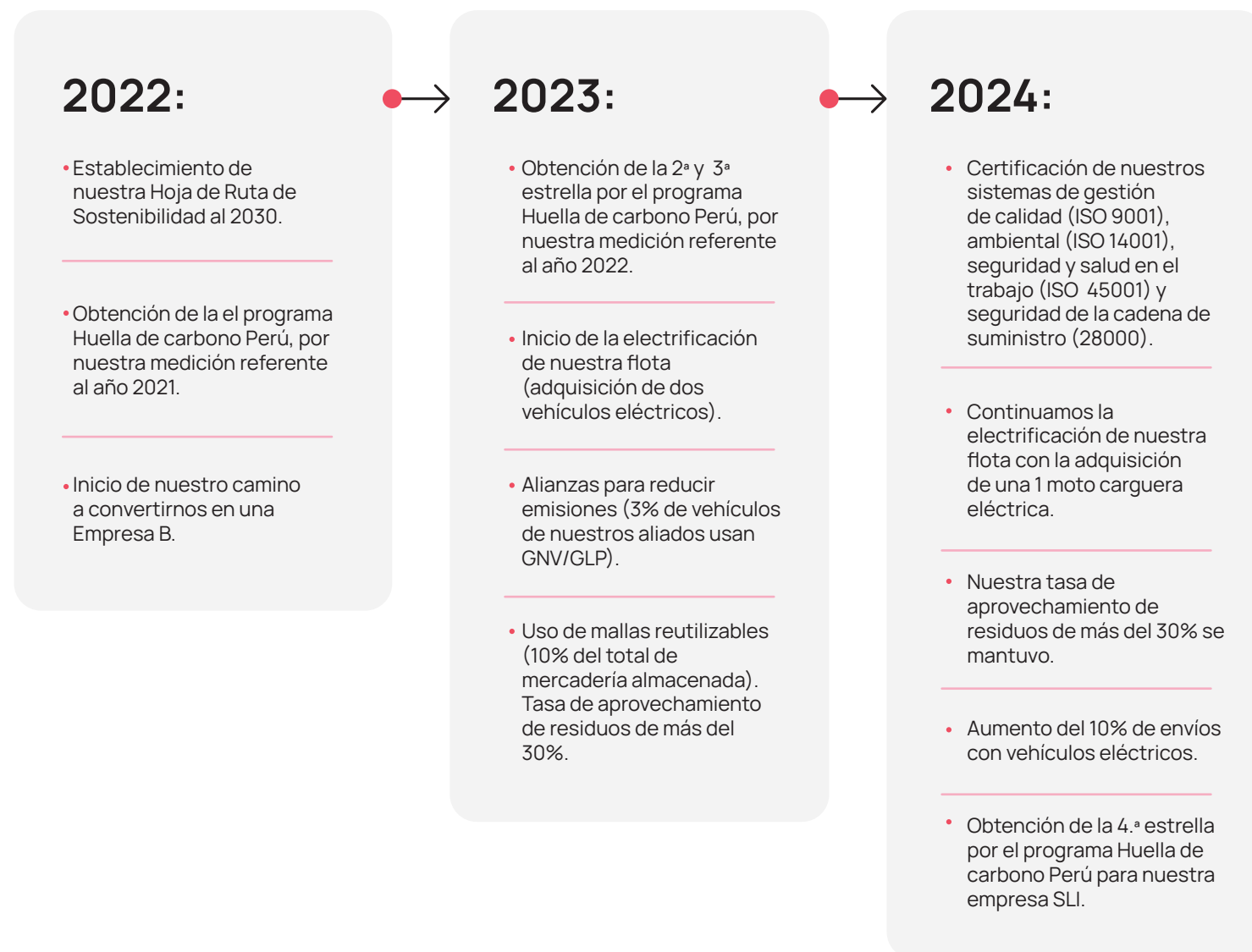
Frente de gobernanza



Fortalecimos nuestro frente de gobernanza mediante la actualización de nuestro estatuto social, la implementación de un código de conducta para colaboradores y proveedores, y la formalización de diversas políticas internas orientadas a consolidar una gestión responsable y transparente. Estos avances se complementaron con otros objetivos estratégicos definidos al cierre de 2024.

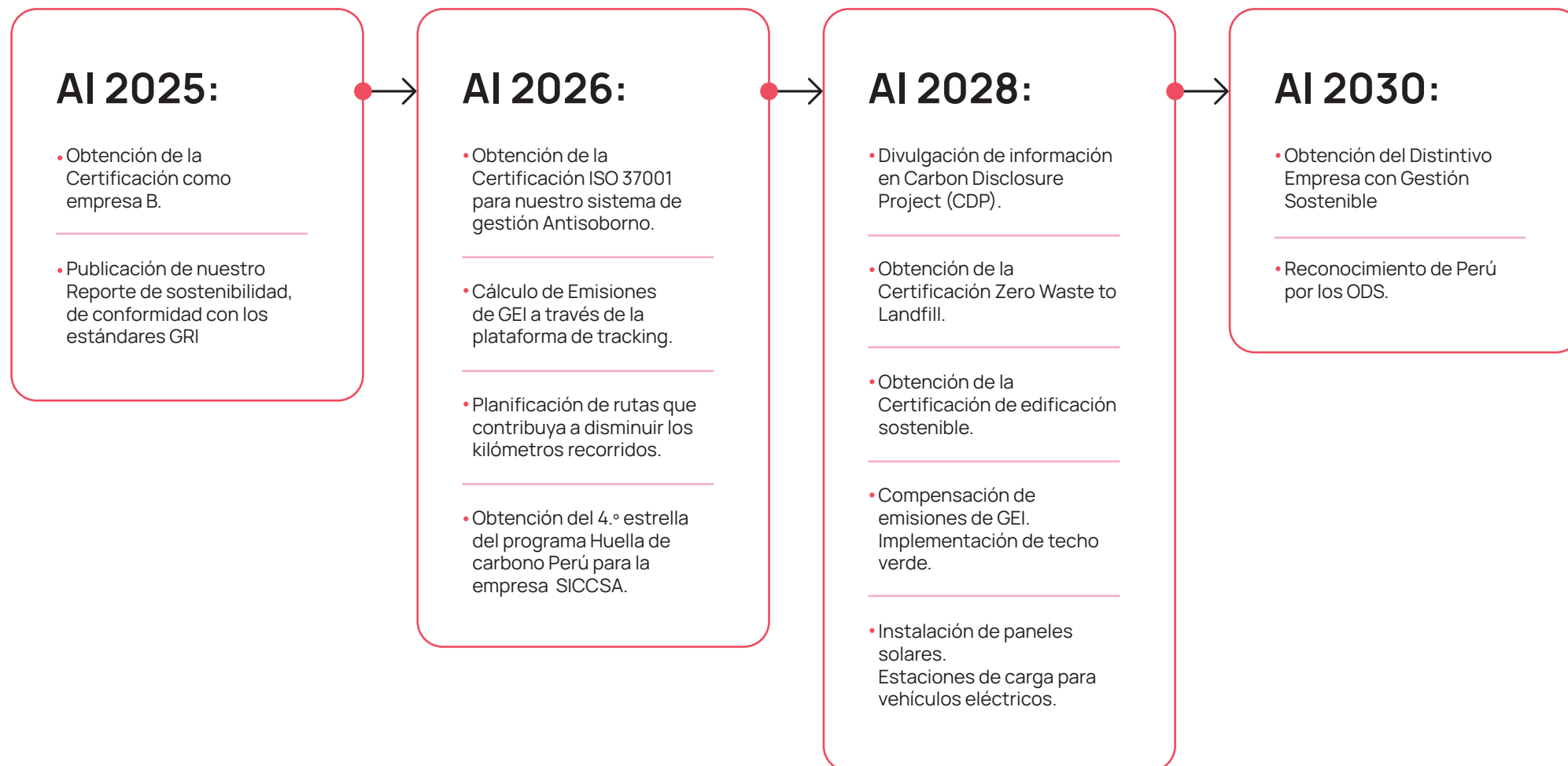
I.4.2. Avances en nuestra hoja de ruta

A continuación presentamos los avances e hitos más importantes alcanzados:



I.4.3. Próximos pasos

Mirando hacia los próximos años, se han establecido hitos progresivos hacia 2026, 2028 y 2030, orientados a fortalecer nuestra gestión ambiental, social y de gobernanza. A continuación, presentamos los principales compromisos que guiarán nuestra evolución hacia una logística más sostenible:



I.5. Sobre este reporte



(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-29, 3-1, 3-2)

En nuestro reporte compartimos los avances, compromisos y resultados que alcanzamos en materia ambiental, social y de gobernanza. Lo elaboramos bajo un enfoque de doble materialidad, que nos permite analizar tanto los impactos que generamos en nuestro entorno como los efectos que los temas de sostenibilidad tienen sobre nuestro desempeño económico y operativo.

Este documento fue preparado siguiendo los Estándares GRI 2021 y las recomendaciones de la Guía de Sostenibilidad de la European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), con el propósito de ofrecer una visión integral y transparente de cómo gestionamos la sostenibilidad en Sharf.

El reporte abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 e incluye la información de nuestras operaciones como Sharf en el territorio peruano correspondientes a las empresas: Scharff Logística Integrada S.A. y Scharff International Courier & Cargo S.A. Para efectos de este reporte utilizamos el término Sharf para referirnos de manera conjunta a ambas empresas. Asimismo, los estados financieros de ambas empresas se presentan para el mismo periodo.

Por otro lado, para la definición de los temas materiales hemos considerado todas nuestras unidades de negocio y áreas de soporte, así como los impactos directos e indirectos con nuestras actividades logísticas y con los actores clave de nuestra cadena de valor. Al ser nuestro primer reporte de sostenibilidad, no presentamos reexpresiones ni comparaciones con ejercicios anteriores. Toda la información ha sido recopilada a partir de registros internos y validada por los equipos responsables de cada tema, asegurando su coherencia, trazabilidad y veracidad.

Asimismo, este documento no ha sido sometido a verificación externa. Sin embargo, aplicamos un proceso interno de revisión y validación liderado por el área de Sistema Integrado de Gestión (SIG), dentro de la cual se encuentra Sostenibilidad, con la participación de los líderes de cada área. En adelante, la frecuencia de emisión de nuestros reportes se determinará de acuerdo con las necesidades de la empresa, la disponibilidad de información y las expectativas de nuestros grupos de interés.

I.5.1. Metodología de identificación y priorización de temas materiales

El proceso de doble materialidad se desarrolló entre los meses de junio y septiembre de 2024, siguiendo la secuencia metodológica establecida por GRI y las recomendaciones de la Guía EFRAG 2024. La doble materialidad es un enfoque que evalúa los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) desde dos perspectivas complementarias.

1. Revisión del contexto y análisis documental



Se revisaron fuentes internas y externas, incluyendo políticas y procedimientos corporativos, así como los principales objetivos y estándares de sostenibilidad asumidos, análisis de riesgos y referencias de reportes de sostenibilidad en el sector logístico, tanto de empresas nacionales como internacionales, con la finalidad de identificar los temas ESG más representativos. Este análisis nos permitió construir una relación inicial de asuntos de sostenibilidad que pueden derivar en impactos, riesgos y oportunidades.

En cuanto a los impactos, estos pueden ser positivos o negativos, reales o potenciales que se originan a partir de nuestras actividades, ya sea de manera directa o a través de nuestras relaciones comerciales.

2. Taller de identificación de impactos



Los líderes de distintas áreas fueron reunidos en un espacio de diálogo y reflexión para evaluar el impacto de nuestras operaciones con una mirada integral y responsable, alcanzando una participación de 29 asistentes, equivalente al 74% del total de líderes de la organización.

A través de dinámicas participativas y conversaciones abiertas, analizamos de qué manera nuestras actividades impactan en el entorno y en las personas con las que interactuamos. Este encuentro permitió identificar de manera conjunta los principales impactos reales y potenciales, tanto positivos como negativos, que generamos o contribuimos a generar, en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza. Así como, identificar riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.

Fue un ejercicio valioso de escucha, aprendizaje y corresponsabilidad, que fortaleció nuestra comprensión de los desafíos existentes y nos ayudó a definir, de manera colectiva, oportunidades para seguir avanzando hacia una gestión más sostenible y coherente con nuestros valores.

3. Consulta a grupos de interés



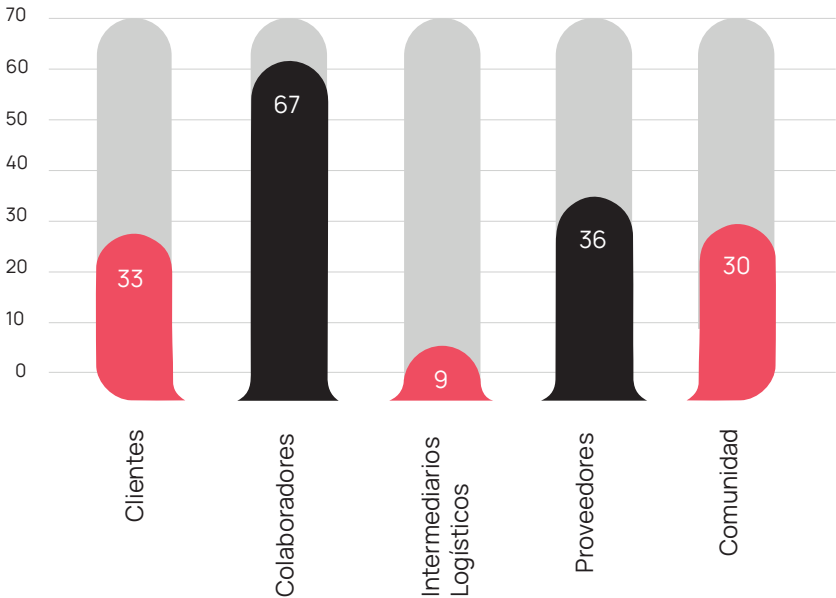
Reconocemos que los grupos de interés desempeñan un rol esencial para comprender los impactos, expectativas y prioridades que deben reflejarse en el reporte. Conforme a este principio, se llevó a cabo un proceso de consulta, a través de encuestas virtuales dirigido a aquellos grupos de interés que presentaban mayor vinculación con los impactos de la empresa o cuyos temas resultaban más relevantes en términos afectación.

Cada grupo evaluó la relevancia de los temas desde la perspectiva de impacto, utilizando una escala de evaluación definida por la organización (entre el uno y el cinco). Para el caso de las encuestas, a partir del universo total de grupos y subgrupos identificados, se definió una muestra estadística mínima requerida para las respuestas (equivalente a la raíz cuadrada del total del universo), asegurando así una representatividad adecuada del proceso. La cantidad total de encuestas respondidas ascendió 175, la distribución por GDI se muestra a continuación:

Grupo de Interés	Encuestas respondidas	Áreas que participaron del proceso
Clientes	33	Ventas Fedex, Comercio Internacional, Nuevos Negocios, Servicios Domésticos y Proyectos Logísticos
Colaboradores	67	Talento y Cultura
Intermediarios logísticos	9	Aduanas, Fedex, Sucursales y Carga Internacional
Proveedores	36	Proyectos Logísticos, Sucursales, Carga Internacional y Compras

Grupo de Interés	Encuestas respondidas	Áreas que participaron del proceso
Comunidad	30	Marketing, Talento y Cultura

Encuestas respondidas por Grupo de Interés



Además, esta etapa se complementó con entrevistas a líderes y responsables de diversas áreas que tienen relacionamiento con distintos grupos de interés como compras y el área de ventas de cada unidad de negocio, a fin de conocer, desde su perspectiva y experiencia, los temas que tienen mayor relevancia para estos grupos. Finalmente, llevamos a cabo dos focus groups donde participaron un total de 14 colaboradores.

4. Evaluación de impactos



Para identificar y priorizar los impactos reales y potenciales asociados a las actividades de la organización, se aplicó una metodología basada en criterios de gravedad y probabilidad. La gravedad fue evaluada considerando tres subcriterios establecidos por los Estándares GRI: Escala, alcance y carácter irremediable (este último aplicable únicamente a impactos negativos).

Cada criterio fue calificado utilizando una escala, donde los valores superiores representan una mayor severidad o probabilidad. La combinación de estos puntajes permitió obtener una valoración integral del nivel de impacto, facilitando la priorización de los temas más significativos para su gestión.

5. Evaluación financiera



Los temas identificados se analizaron también desde su potencial impacto financiero, considerando riesgos y oportunidades derivadas de asuntos de sostenibilidad usando las recomendaciones de la metodología de EFRAG, en la cual se evalúan dos variables para cada riesgo u oportunidad identificada: la gravedad y la probabilidad. Cada criterio es evaluado en una escala y la combinación de estos valores nos permite situar el asunto de sostenibilidad relacionado, dentro de una matriz.

Con la participación activa de nuestra gerente de Administración y Finanzas, profundizamos en los riesgos y oportunidades que cada tema representa para la sostenibilidad del negocio. Este trabajo conjunto nos permitió asegurar que los asuntos priorizados reflejan tanto su influencia en la generación de valor económico como en su contribución al bienestar de las personas y del entorno.

6. Validación de resultados



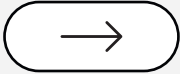
Una vez completada la evaluación de cada impacto, riesgo u oportunidad identificada, el resultado preliminar fue presentado al Comité de Gerencia en una sesión de trabajo colaborativa.

Durante esta instancia, los integrantes de la alta dirección realizaron una revisión detallada de cada asunto, aportando su conocimiento estratégico y experiencia operativa. Esta participación permitió fortalecer el análisis inicial, contrastar los resultados obtenidos y validar la relevancia de los temas preseleccionados. Como resultado, se consolidó la priorización final, que constituye la base para la definición de los contenidos del presente reporte.

I.5.2. Resultados del proceso de doble materialidad

(GRI 3-2)

Con los resultados obtenidos en el proceso de valoración, elaboramos la Matriz de Materialidad Sharf 2024, en la cual el eje vertical representa la materialidad de impacto y el eje horizontal la materialidad financiera. Los temas ubicados en el cuadrante superior derecho (zona sombreada del gráfico) corresponden a los asuntos más materiales, es decir, aquellos que combinan una alta relevancia para nuestros grupos de interés y un impacto financiero significativo para la empresa.





Finalmente, los temas materiales definidos son los siguientes:

- Política anticorrupción
- Cumplimiento legal y normativo
- Derechos laborales
- Cultura de servicio
- Gestión responsable de la cadena de suministro
- Seguridad en la cadena de suministro

- Seguridad de la información
- Calidad del servicio
- Transporte bajo en emisiones
- Embalaje y packaging sostenible
- Desarrollo del talento
- Delincuencia e inseguridad ciudadana
- Gestión de riesgos
- Comunidades locales

Estos temas constituyen la base de los capítulos desarrollados en el presente reporte y orientarán nuestras metas al 2030.

A continuación, se presenta la correlación de cada tema con los indicadores propios o contenidos GRI asociados:

Nº	Temas materiales Sharf	Indicadores
1	Política anticorrupción	GRI 205-1, 205-2, 205-3
2	Calidad del servicio	Indicador propio - Sharf-1
3	Derechos Laborales	GRI 401-1, 403-1, 403-9, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1
4	Cultura de servicio	Indicador propio Sharf-2
5	Cumplimiento legal y normativo	Indicador propio Sharf-3
6	Seguridad de la información	GRI 418-1
7	Gestión de riesgos	Indicador propio Sharf-4
8	Gestión responsable de la cadena de suministro	GRI 308-1, 414-1
9	Desarrollo del talento	GRI 404-1, 404-3
10	Transporte bajo en emisiones	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5
11	Comunidades locales	GRI 413-1
12	Delincuencia e inseguridad ciudadana	Indicador propio Sharf-5
13	Embalaje y packaging sostenible	GRI 301-2
14	Seguridad en la cadena de suministro	GRI 410-1, Indicador propio Sharf - 6

II.1. Gobierno Corporativo y toma de decisiones responsables

(GRI 2-9, 2-10)

La gestión de Sharf se sustenta en un modelo de gobierno corporativo orientado a la ética, la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones responsables. Esta estructura asegura coherencia entre la visión de largo plazo, la gestión operativa y los valores que guían a la organización, generando valor para todos nuestros grupos de interés.

Durante el año 2024, el Directorio estuvo presidido por Raúl Fernando Alcalde Matallana, quien ejerce los cargos de Presidente del Directorio y Presidente Ejecutivo de Sharf. Desde este rol, lidera la orientación estratégica del negocio y asegura que las decisiones críticas del máximo órgano de gobierno se traduzcan en acciones concretas y coherentes con los objetivos corporativos. El Directorio está compuesto por tres miembros, uno con funciones ejecutivas y dos no ejecutivos. Todos mantienen vínculos con la propiedad y dos son accionistas de

la organización. La combinación de experiencia y competencias de sus integrantes contribuye a una gobernanza sólida y alineada con la estrategia de largo plazo de la empresa:

- **Raúl Fernando Alcalde Matallana: Administración y Gestión de Empresas.**
- **Mariela Rocío Alcalde Scharff: Abogada.**
- **Elliana Bettina Matallana Esparza: Empresaria.**

Los miembros del Directorio permanecen en sus cargos hasta su sustitución por la Junta General de Accionistas.

II.1.1. Designación del máximo órgano de gobierno

(GRI 2-10, 2-11, 2-12, 2-15, 2-17)

Los miembros del Directorio son designados por la Junta General de Accionistas mediante acuerdos consensuados, considerando su experiencia, conocimiento del negocio y competencias estratégicas. Cada designación se formaliza mediante un documento que establece responsabilidades, compromisos de confidencialidad, principios éticos y cumplimiento de las políticas internas de la organización. Durante el año 2024, el Presidente del Directorio, único miembro con funciones

ejecutivas, participó en espacios de capacitación interna orientados a fortalecer la aplicación de políticas corporativas y de sostenibilidad, promoviendo una gestión basada en la ética, la responsabilidad social y la mejora continua. La organización evaluará la extensión progresiva de estos espacios de formación a otros miembros del Directorio.



Composición del máximo órgano de gobierno Sharf en 2024

Cargo	Nombre y apellido	Profesión	Tipo de director			
			Independiente	Dependiente	Ejecutivo	No ejecutivo
Presidente del directorio	Raúl Fernando Alcalde Matallana	Administración y Gestión de Empresas		X	X	
Director	Elliana Bettina Matallana Esparza	Abogada		X	X	
Director	Mariela Rocío Alcalde Scharff	Empresaria	X			X

Permanencia en el directorio

Tipo de director	Nombre y apellido	Antigüedad en el directorio (años)
Presidente del directorio	Raúl Fernando Alcalde Matallana	12
Directora	Elliana Bettina Matallana Esparza	6
Directora	Mariela Rocío Alcalde Scharff	26

II.1.2. Funcionamiento del Directorio y órganos de apoyo

(GRI 2-9, 2-14, 2-18)

El Directorio, como máximo órgano de gobierno, adopta decisiones críticas para la organización, tales como modificaciones al Estatuto Social y aprobaciones estratégicas clave.

Los temas operativos, el seguimiento del desempeño y la gestión cotidiana del negocio se analizan de manera semanal en el Comité de Gerencia, presidido por el Gerente General, con la participación del Presidente del Directorio como representante del órgano máximo y de los gerentes de las unidades de negocio y de soporte.

Durante el período reportado no se realizó una evaluación formal del desempeño del Directorio; sin embargo, los miembros mantienen un proceso continuo de retroalimentación que permite identificar oportunidades de mejora en la gestión del gobierno corporativo.

Participación del directorio en sesiones programadas

Cargo	Nombre y Apellido	Asistencia a reuniones en
Presidente del directorio	Raúl Fernando Alcalde Matallana	100%
Directora	Elliana Bettina Matallana Esparza	100%
Directora	Mariela Rocío Alcalde Scharff	100%

II.1.3. Supervisión y delegación de impactos

(GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-25)

La gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales se encuentra delegada en los gerentes de cada área, quienes son responsables de implementar acciones vinculadas a los pilares estratégicos de la organización: Equipo, Cliente, Salud, Valor e Impacto. Los líderes y supervisores comparten responsabilidades en el logro de los objetivos, promoviendo una gestión transversal, colaborativa y orientada a resultados sostenibles.

El Presidente del Directorio, en su rol de representante del máximo órgano de gobierno, participa semanalmente en el Comité de Gerencia, donde se revisan el desempeño operativo, los planes estratégicos, los riesgos y oportunidades del negocio, incluyendo de manera recurrente aspectos vinculados a sostenibilidad, eficiencia operativa, cumplimiento normativo y desempeño social.

El seguimiento de los pilares estratégicos y de los indicadores clave de sostenibilidad se realiza de forma periódica principalmente en el Comité de Gerencia y en otras

instancias estratégicas con apoyo de asesores externos. Los avances más relevantes se presentan posteriormente al Directorio cuando corresponde, permitiendo definir ajustes o medidas correctivas en decisiones críticas y asegurando la alineación con los objetivos de sostenibilidad y la trazabilidad de la gestión.

II.1.4 Consejo estratégico

El Consejo Estratégico es una instancia no estatutaria de apoyo a la gestión estratégica de Sharf, orientada a fortalecer el análisis y la reflexión sobre temas relevantes para la sostenibilidad y el desarrollo del negocio. Esta instancia no reemplaza ni asume funciones del Directorio, ni cuenta con facultades de decisión societaria.

El Consejo Estratégico reúne al Presidente Ejecutivo, al Gerente General y a asesores externos, convocados según la naturaleza de los temas a tratar. Su rol es aportar una visión especializada y complementaria en asuntos vinculados a sostenibilidad, eficiencia

operativa, cumplimiento normativo, gestión de riesgos y otros desafíos estratégicos relevantes.

Los análisis y conclusiones derivados de este espacio contribuyen a la gestión ejecutiva diaria y, cuando corresponde, sirven como insumo para la preparación de información que puede ser presentada posteriormente al Directorio para la toma de decisiones críticas.

II.1.5 Inquietudes críticas y transparencia

(GRI 2-16)

Sharf mantiene canales abiertos de comunicación con sus grupos de interés. Durante el año 2024 se recibieron inquietudes relacionadas con las operaciones y la conducta empresarial, las cuales fueron gestionadas por las áreas responsables y escaladas al Directorio únicamente en caso de considerarse críticas.

La organización cuenta con un canal de denuncias confidencial, supervisado por el Comité de Ética, que permite reportar situaciones que puedan vulnerar los valores o políticas internas. Durante el período reportado no se registraron inquietudes críticas elevadas al Directorio. Asimismo, se proyecta fortalecer la trazabilidad mediante un registro centralizado de inquietudes y acciones adoptadas.

II.1.6. Remuneración del órgano de gobierno

(GRI 2-19, 2-20, 2-21)

La remuneración de los altos ejecutivos y del Directorio se rige por principios de equidad, transparencia y reconocimiento al desempeño, considerando el nivel de responsabilidad, los resultados alcanzados y las condiciones de mercado. Algunos cargos cuentan con componentes variables vinculados al cumplimiento de objetivos estratégicos y pilares de gestión.

La supervisión de estas prácticas se encuentra a cargo del Gerente General, garantizando coherencia con los criterios de equidad interna y competitividad externa. La remuneración de los miembros del Directorio se define según su función, asistencia a sesiones y asesoría especializada. El ratio total anual de compensación se mantiene como información confidencial.

II.2. Integridad que nos impulsa: Ética y Anticorrupción

(GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-26, 205-1, 205-2, 205-3, 3-3)

En Sharf la integridad guía nuestras acciones y está presente en cada vínculo con nuestros clientes, aliados y colaboradores. Estamos convencidos de que la transparencia impulsa la confianza y que esta, a su vez, es el punto de partida de toda relación sostenible.

Por ello reafirmamos este compromiso a través de nuestra Política Anticorrupción, un documento que aplica a todas nuestras unidades de negocio y que establece lineamientos claros frente a delitos como soborno, colusión, tráfico de influencias, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Tema material: Política Anticorrupción			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivo asociado	Medidas asociadas
Impacto	La adopción de políticas anticorrupción y de cumplimiento fortalece la confianza de los clientes y otros grupos de interés.	Garantizar el 100% de cumplimiento del programa de ética y anticorrupción.	Evaluación de riesgos éticos.
Riesgo	Posibles fallas en la implementación de medidas anticorrupción podrían exponernos a incumplimiento normativo, sanciones y daño reputacional.		Actualización y difusión de la Política Anticorrupción y del código de Ética.
Oportunidad	Adoptar prácticas sólidas contra la corrupción refuerza la transparencia y confianza con clientes y aliados. Este compromiso ético abre oportunidades de negocio con empresas nacionales e internacionales que exigen contar con mecanismos de cumplimiento efectivos.		- Capacitaciones y sensibilización sobre temas éticos y anticorrupción. - Realización de auditorías internas.

II.2.1. Nuestra gestión de la integridad

(GRI 2-27, 3-3, Sharf-3)

Actuamos con integridad y transparencia, respetamos la ley y promovemos buenas prácticas que fortalecen la confianza de nuestros clientes, colaboradores y aliados estratégicos. Durante 2024 consolidamos nuestro Sistema de Cumplimiento Ético y Anticorrupción, reafirmando una gestión responsable en todos los niveles de la organización. Esta labor es liderada por la Gerencia Legal, en coordinación con Talento y Cultura, Compras y otras áreas operativas que participan de manera transversal en el fortalecimiento de nuestra de cumplimiento.

División de funciones en el equipo legal	
Área	Principales funciones y temas que controla
Asuntos Regulatorios	Responsable de asegurar el cumplimiento integral del marco regulatorio vigente y de las disposiciones que puedan resultar aplicables en el futuro. Supervisa normativas emitidas por entidades como MTC, SUTRAN, INDECOPI, OEFA, SUNAFIL, Autoridad de Protección de Datos Personales, municipalidades, entre otros. Asimismo, acompaña en procesos de fiscalización y promueve el enfoque “multa cero” mediante capacitaciones preventivas.
Contratos y Licitaciones	Gestiona y revisa la totalidad de los contratos y procesos de licitación de la compañía. Garantiza la adecuada incorporación en los contratos de cláusulas de medio ambiente, protección de datos, anticorrupción, entre otros. Además, coordina con los equipos comercial y de compras; y mantiene coherencia con las políticas corporativas.
Solución de Controversias	Gestiona procesos judiciales, arbitrajes, controversias laborales o civiles. Actúa como área reactiva ante contingencias legales, garantizando la defensa institucional y la gestión adecuada de conflictos.
Societario & Compliance	Administra los temas societarios, actas de accionistas y auditorías. Supervisa el cumplimiento normativo interno, las políticas anticorrupción y de conflicto de intereses. Articula con Talento y Cultura la formación ética y la gestión de donaciones benéficas.

Entre las principales acciones realizadas en 2024 para fortalecer la cultura de cumplimiento destaca la ejecución de evaluaciones de riesgo de corrupción en el 100% de las operaciones, con énfasis en las áreas de mayor exposición, como Compras, Contratos y Licitaciones. Como resultado, se elaboraron matrices de riesgo que incorporan controles frente al soborno, el lavado de activos y delitos asociados. Asimismo, en abril se actualizó el Código de Ética y Conducta y se reforzaron las capacitaciones regulatorias y las actividades de sensibilización anticorrupción, reafirmando una gestión preventiva y alineada con nuestro enfoque ESG.

a. Un Código Ético y una Política Anticorrupción que nos orientan

Los lineamientos sobre la conducta esperada por parte de los miembros de Sharf están enmarcados en nuestro Código Ético y en la Política Anticorrupción.

El Código de Ética de Sharf expresa el compromiso que asume cada miembro de nuestros equipos para actuar con honestidad e integridad frente a clientes, accionistas, proveedores, autoridades, comunidades y demás grupos de interés. Reúne los lineamientos que orientan nuestra conducta y la forma en que gestionamos las relaciones dentro y fuera de la organización.

El código promueve un entorno diverso e inclusivo, respetando diferencias culturales, generacionales, religiosas, de género y capacidades. Prohíbe toda forma de discriminación, el maltrato, el hostigamiento o el acoso, e insta a reportar estos hechos a través de los canales formales, aplicando las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT). Asimismo detalla el rol del Comité de Ética y Cumplimiento, responsable de velar por su aplicación, investigar denuncias y definir las medidas correctivas para cada caso.

El documento también incluye directrices para asegurar el respeto a la Política Anticorrupción, alineada a la normativa en prevención de soborno, incluida la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act "FCPA"). En este marco, se establecen mecanismos para identificar riesgos potenciales y reforzar la vigilancia de las operaciones. Finalmente, define diversas

vías de consultas o denuncias que serán descritas más adelante y que garantizan la confidencialidad y un tratamiento adecuado. El Código también incorpora lineamientos para la prevención y gestión de conflictos de interés, señalando que toda persona que actúe en representación de Sharf debe declarar cualquier conflicto real, aparente o potencial, que pudiera afectar su objetividad o lealtad hacia la organización. Estos casos deben comunicarse al superior inmediato o a un miembro del Comité de Ética y Cumplimiento para evaluar su impacto y determinar las medidas necesarias. Para el caso particular en que se presenten relaciones entre directores, gerentes, líderes, coordinadores, supervisores y sus reportes directos, u otros vínculos que pudieran configurarse como conflicto, deben informarse al área de Talento y Cultura.

Por su parte, la Política Anticorrupción, de alcance corporativo, establece lineamientos claros para prevenir, detectar y prevenir cualquier acto de corrupción. Prohíbe expresamente el soborno, la colusión, el tráfico de influencias, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, así como la entrega o recepción indebida de donaciones, regalos, favores, atenciones u otros beneficios que puedan comprometer la integridad de las decisiones. En el caso de donaciones o patrocinios toda solicitud es evaluada directamente por el área Legal.

La Política también dispone la aplicación de sanciones disciplinarias en caso de incumplimiento e indica que cualquier persona que tome conocimiento de una infracción debe reportarla a través de los canales disponibles. Cabe destacar que, en el periodo evaluado, no se presentaron casos o denuncias sobre relacionados con corrupción.

b. Mecanismos de denuncia

(GRI 2-16)

Tanto el Código de Ética como la Política anticorrupción establecen canales seguros y confiables para reportar denuncias o situaciones que puedan constituir un incumplimiento a los principios y lineamientos institucionales. Estos mecanismos buscan garantizar confidencialidad, accesibilidad y un tratamiento adecuado para cada caso. Los canales disponibles son:

- Línea ética Sharf te escucha, un canal anónimo que recibe inquietudes, sugerencias y denuncias.
- Comunicación con líderes inmediatos.
- Contacto con miembros del Comité de Ética.
- Correo institucional (somos@holasharf.com).
- WhatsApp Hola Sharf: 977 467 724.

El Comité de Ética y Cumplimiento es el órgano encargado de asegurar la correcta aplicación del Código de Ética y Conducta. Su labor incluye el análisis, evaluación y resolución de los casos vinculados a posibles incumplimientos del Código, así como promover una cultura basada en la integridad y el comportamiento responsable. El Comité está conformado por la Gerente de Talento y Cultura y el Líder Legal como miembros titulares. Según la naturaleza del caso, pueden convocar al Gerente General, a la Dirección de Comercio Internacional, a la Gerencia de Administración y Finanzas o a la Gerencia de Riesgos y Soporte Corporativo. Para sesionar se requiere la participación de al menos cinco integrantes, siendo obligatoria la presencia de los dos miembros titulares.

Una función clave del Comité es tomar acciones frente a los incumplimientos reportados, con el fin de prevenir que estos se repitan. Los casos revisados son informados en las reuniones del Comité de Gerencia reforzando la trazabilidad y supervisión de las acciones.

Para cada denuncia recibida, el Comité designa al Líder de Seguridad Integral, como responsable de realizar las indagaciones y presentar un informe. Con base en esta información, el Comité determina las medidas a implementar. La asignación de responsables por tipo de caso es la siguiente:

- Denuncias laborales: Gerente de Talento y Cultura.
- Conflicto de interés: Gerente General, Director de Comercio Internacional y Líder Legal.
- Casos patrimoniales o de seguridad y salud en el trabajo: Gerente de Riesgos y Soporte Corporativo.

- Otros casos: El Comité asignará al responsable más adecuado según la naturaleza del caso.

Las medidas pueden incluir llamados de atención verbal, acompañamiento y seguimiento o, en casos más graves, la desvinculación. Su aplicación está a cargo del área de Talento y Cultura, siguiendo las decisiones del Comité de Ética y Cumplimiento y conforme a las políticas internas, el Reglamento Interno de Trabajo y la normativa legal vigente.

c. Cultura de cumplimiento

Nuestro objetivo es mantener una cultura de cumplimiento que nos permita operar con confianza, reducir riesgos y garantizar que cada área actúe de manera alineada con los valores de la empresa. El equipo de Societario & Compliance tiene la responsabilidad de mantener actualizado el marco normativo interno, asegurar el cumplimiento de las políticas y liderar acciones de capacitación. El programa de capacitación sobre Prevención del riesgo de corrupción y Soborno abarca los siguientes módulos:

- Requisitos Legales, LAFT (Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo) y sensibilización de corrupción y soborno
- Código de ética

Las capacitaciones regulatorias y los espacios de sensibilización en materia anticorrupción, estuvieron orientadas a reforzar el conocimiento normativo y a reforzar las prácticas de sensibilización sobre corrupción y soborno. Estas actividades fueron lideradas por las áreas de Legal y Talento y Cultura y se realizaron tanto de manera presencial como virtual. Cada sesión incluyó evaluaciones y un seguimiento individual del cumplimiento por parte de los participantes.

A continuación, presentamos un resumen de resultados obtenidos en 2024:

- Dos capacitaciones en temas regulatorios y legislación aplicable.
- 30 minutos promedio de formación por colaborador sobre políticas anticorrupción (código de ética) y 30 minutos promedio de formación por colaborador sobre legislación aplicable.
- 562 personas capacitadas en políticas anticorrupción, entre ellas dos directores.
- 562 personas capacitadas en el código de ética, que representa el 67.4% del total de colaboradores.
- 281 hrs de capacitación en temas éticos.

II.3. Gestión de riesgos y resiliencia empresarial

(GRI 3-3, 418-1, Sharf - 4)

La gestión de riesgos es una herramienta clave para asegurar la continuidad de nuestras operaciones y fortalecer la resiliencia organizacional. Nuestro enfoque se centra en identificar amenazas y reconocer oportunidades que nos permitan mejorar procesos, proteger a las personas y asegurar la calidad de los servicios que brindamos.

El fortalecimiento de la gestión de riesgos en Sharf nos ha permitido anticipar eventos, proteger la continuidad operativa y reducir la probabilidad de incidentes en toda la cadena logística. Nuestra resiliencia como empresa se construye en equipo, con líderes capacitados, sistemas integrados y una visión compartida que nos impulsa a prevenir antes que reaccionar. Gracias a la aplicación de una metodología estructurada, fortalecemos nuestra resiliencia operativa, reducimos la probabilidad de interrupciones y consolidamos una cultura preventiva que sostiene la confianza de nuestros clientes y aliados.

Tema material: Gestión de riesgos			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivo asociado	Medidas asociadas
Impacto	Prevención de incidentes relacionados con la continuidad del negocio.	Actualizar todas las matrices de riesgo existentes relacionadas con comercio exterior y ampliar el alcance de la identificación de riesgos a otros servicios.	Implementar controles adicionales en las matrices de riesgo, en función de los nuevos riesgos identificados.
Riesgo	Vulnerabilidad frente a desastres o crisis.		
Riesgo	Pérdidas económicas por paradas de operación.		

II.3.1. Metodología de gestión de riesgos

Durante 2024, consolidamos un modelo integral de gestión de riesgos bajo la dirección del área de Sistemas Integrados de Gestión. Este modelo está respaldado por un procedimiento corporativo denominado “Gestión de Riesgos”, que define un enfoque sistemático inspirado en la norma internacional ISO 31000:2018 y alineado con los requerimientos de los estándares BASC, OEA, ISO 28001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 9001. El procedimiento establece que el proceso de gestión de riesgos se desarrolla en 16 etapas secuenciales, que incluyen fases de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y mejora continua.

El primer paso para la aplicación de la metodología en cada proceso consiste en los subprocesos y actividades que lo componen. Posteriormente, se analiza el contexto externo, -factores legales, tecnológicos, sociales, económicos o ambientales— y el contexto interno, referido a recursos, cultura organizacional, capacidades, estructura, sistemas y valores. Toda esta información se registra en el formato

“Contexto de la Empresa”, que permite identificar fuentes de riesgo, amenazas u oportunidades vinculadas a la operación. Con el contexto definido, se procede a la identificación y descripción de riesgos. Para cada actividad se identifican los riesgos asociados, que pueden incluir, por ejemplo pérdida o contaminación de mercadería, errores en documentación, sabotaje, fuga de información, incumplimientos normativos, eventos climáticos extremos, entre otros. A partir de 2024, el alcance se amplió para incorporar siete tipos de riesgo:

- Sociales
- Seguridad de la información
- Anticorrupción y cumplimiento
- Financieros
- Calidad del servicio
- Seguridad y salud en el trabajo
- Comercio exterior y caden logística

También, se identifican las partes interesadas pertinentes, como clientes, proveedores, aliados y autoridades, así como los puestos asociados a cada

actividad, con la finalidad de que puedan participar del proceso de identificación y evaluación de los riesgos. La siguiente etapa corresponde al establecimiento de los controles existentes que contribuyen a prevenir o mitigar los riesgos. Luego se realiza el análisis del riesgo, valorando cada uno en función de dos variables: Probabilidad de ocurrencia y consecuencia o gravedad. El resultado de estas variables genera el Índice de Riesgo (IR), calculado mediante la fórmula $\text{Probabilidad} \times \text{Consecuencia} = \text{Índice de Riesgo}$, lo que permite clasificar el riesgo en cuatro niveles: Bajo, Medio, Alto o Muy Alto.

En la fase de evaluación y tratamiento, cuando un riesgo obtiene una valoración Media, Alta o Muy Alta, se definen medidas adicionales, que pueden incluir actualizar procedimientos, incorporar tecnología, modificar responsabilidades o implementar capacitaciones y simulacros, entre otros. Cada plan de tratamiento se documenta en la Matriz de Evaluación de Riesgos, donde se asignan responsables, recursos, fechas de ejecución

y mecanismos de seguimiento. La etapa de monitoreo y verificación de controles se lleva a cabo mediante el Programa Anual de Monitoreo (PAM), que contempla auditorías internas, inspecciones aleatorias e indicadores de desempeño. Si se detecta la materialización de un riesgo o la ineficacia de un control, se genera una acción correctiva y se actualiza la matriz para reflejar la nueva condición.

Este monitoreo se complementa con el Plan de Protección Patrimonial, que establece las respuestas ante eventos críticos y las responsabilidades del personal de seguridad integral. Finalmente, la fase de comunicación y mejora continua comprende la difusión periódica de información sobre los riesgos, sus controles y resultados a la alta dirección y a las partes interesadas pertinentes.

Los hallazgos del monitoreo alimentan un ciclo de mejora continua, garantizando que las matrices se actualicen al menos una vez al año o cuando se produzcan cambios significativos en los procesos o en el entorno.

II.3.2. Resultados de la gestión de riesgos

Durante el periodo de reporte, avanzamos en la consolidación de nuestro modelo de gestión de riesgos, enfocándonos en actualizar las matrices existentes y ampliar su alcance a un mayor número de servicios. Gracias a esta labor, se revisaron y reforzaron los controles, y se desarrollaron nuevas evaluaciones, alcanzando una cobertura del 50 % de los servicios de la empresa, con participación directa de líderes de procesos y del equipo SIG. Como resultado de estas acciones, 28 líderes fueron capacitados en la metodología y en la identificación y tratamiento de riesgos fortaleciendo la capacidad de la organización para anticipar eventos y proteger la continuidad operativa.

De cara a 2025, nuestra meta es extender la cobertura a la totalidad de los servicios e incorporar indicadores que permitan medir la eficacia de los controles y profundizar en la identificación de riesgos financieros y sociales, asegurando así una gestión más integral y preventiva.

Principales indicadores sobre la gestión de riesgos 2024	
Indicador	Resultado
Líderes que participaron de la evaluación de riesgos	28
Categorías de riesgos evaluadas	8
Servicios que contaron con matrices de riesgos	50%
Cantidad de auditorías internas realizadas para verificar el control de riesgos	3
Cantidad de auditores internos	7

II.3.3. Auditorías y controles

El cumplimiento de la gestión de riesgos se verifican auditorías internas y externas planificadas en el Programa Anual del SIG. Durante 2024 se realizaron tres auditorías internas en los meses de abril, julio y noviembre ejecutadas por un equipo de siete auditores internos capacitados, quienes aplican las directrices de la norma ISO 19011: Directrices para las auditorías a los sistemas de gestión. Adicionalmente, se llevaron a cabo cuatro auditorías externas realizadas por las entidades certificadoras de los sistemas BASC, OEA e ISO. Estas auditorías incluyeron la revisión de las matrices de riesgo y la evaluación de la efectividad de los controles implementados métodos de muestreo. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los riesgos evaluados se mantienen en niveles bajos o controlados, lo que demuestra la eficacia del sistema y el compromiso con la mejora continua en la gestión preventiva.

II.3.4. Seguridad en la información

(GRI 3-3, 418-1)

La seguridad de la información es un aspecto crítico para nuestra organización, especialmente en un entorno logístico altamente digitalizado, donde la trazabilidad de cada envío y la gestión de datos de clientes y aliados dependen de plataformas tecnológicas interconectadas. Este tema representa tanto un riesgo operativo y reputacional, como una oportunidad estratégica para fortalecer nuestra resiliencia digital y mejorar la capacidad de respuesta ante amenazas cibernéticas y tecnológicas. La futura obtención de la certificación ISO 27001:2022 en seguridad de la información constituye una oportunidad clave para la empresa. Por ello, la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; contribuyendo a mantener la confianza de nuestros clientes y asegurar la continuidad operativa de nuestros servicios logísticos.

A continuación, se presenta un resumen de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el tema material, así como los objetivos planteados y las medidas de gestión desarrolladas.

Tema material: Seguridad de la información			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivo asociado	Medidas asociadas
Impacto	Aumento de la confianza de los clientes sobre la protección de su información.	Mejorar de manera continua el desempeño de los procesos comprendidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).	Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado con buenas prácticas internacionales, reforzando los controles y la protección de los activos digitales.
Riesgo	Incumplimiento de controles de seguridad puede derivar en sanciones legales, pérdida de clientes y altos costos de recuperación.	- Asegurar la eficacia de la gestión de riesgos. - Reducir el riesgo de las vulnerabilidades identificadas. - Cumplir el programa de capacitación y concientización del SGSI y asegurar su eficacia.	Ejecutar campañas de prevención y sensibilización sobre phishing y otros riesgos asociados a intentos de suplantación, orientadas a fortalecer la cultura de ciberseguridad.
Oportunidad	Certificación disponible para el sistema de gestión de seguridad de la información.		- Fortalecer la gestión de riesgos cibernéticos, mediante simulaciones de incidentes y ejercicios anuales de ethical hacking para evaluar vulnerabilidades y medir el tiempo de respuesta de los equipos técnicos. - Diseñar e implementar el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), destinado a asegurar la continuidad operativa y la recuperación oportuna de servicios críticos frente a incidentes mayores

a. Nuestras políticas internas

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, contempla políticas que establecen lineamientos corporativos para la protección de los activos de información, la gestión de riesgos tecnológicos y la aplicación de controles de seguridad en todos los procesos que implican el uso, almacenamiento o transmisión de datos. Su alcance abarca todas las operaciones y servicios de tecnología de información, incluyendo infraestructura, soporte técnico, desarrollo, gestión de datos, seguridad y proyectos, y que debe ser cumplido por todos los miembros de la organización. Entre las principales políticas se incluyen:

- Política de seguridad de la información
- Política de seguridad de la información en la gestión de continuidad del negocio
- Política de seguridad de las operaciones
- Política de controles criptográficos
- Política de gestión de incidentes de seguridad de la información
- Política de respaldos y restauraciones
- Política de privacidad de redes sociales

- Política de privacidad del sitio web-Sharf
- Política de control de accesos

Estas políticas se fundamentan en estándares internacionales y en el marco normativo peruano vigente, incluyendo: Ley N.º 29733 de Protección de datos personales, la norma ISO/IEC 27001 y su guía complementaria ISO/IEC 27005 para la gestión de riesgos de TI, la norma ISO 31000 sobre gestión de riesgos empresariales y el NIST Cybersecurity Framework, como referencia para evaluar la madurez cibernética de la organización.

b. Estructura y responsabilidades

La Gerencia de Tecnología de la Información (TI) lidera la gestión de seguridad, organizada en equipos funcionales de gestión de datos, infraestructura, backend y seguridad de la información.

El área de Seguridad de la Información coordina las acciones de protección digital, continuidad del servicio y respuesta ante incidentes mientras que el área Legal se encarga de la protección de datos personales y del cumplimiento normativo,

asegurando la atención oportuna de cualquier requerimiento o reclamo asociado al tratamiento de datos personales, conforme a la legislación vigente.

Finalmente, todos los colaboradores de Sharf son responsables de cumplir con las políticas y procedimientos establecidos, protegiendo la información que manejan y evitando impactos que puedan afectar a la organización o a los grupos de interés.

c. Nuestras medidas de gestión

Durante el periodo de reporte, se establecieron objetivos generales orientados a fortalecer la gestión de la Seguridad de la Información, centrados en la mejora continua del desempeño del SGSI, la reducción de vulnerabilidades identificadas, el cumplimiento del programa de capacitación y concientización y, la eficacia de la gestión de riesgos. Al cierre del año, estos objetivos alcanzaron un nivel de cumplimiento general del 80%, lo que permitió identificar brechas y orientar la adopción de medidas específicas para reforzar la protección de la información y la resiliencia operativa de la organización. En 2024, la gestión de la

seguridad de la información se consolidó bajo un sistema de mejora continua basado en la planificación, evaluación y mitigación de riesgos. Se formalizó la metodología para la identificación de riesgos de seguridad, basada en un modelo que integra los lineamientos de ISO 31000 e ISO 27005 y prioriza riesgos de alto impacto, como la pérdida de datos, accesos no autorizados, ataques de phishing o ransomware y la interrupción de servicios críticos. Este enfoque permitió identificar vulnerabilidades en sistemas, aplicaciones y servidores, así como establecer matrices de riesgos asociadas a los activos digitales. En cuanto a la formación interna, un total de 413 colaboradores de Sharf completaron el programa regulatorio de Seguridad de la Información disponible en la plataforma virtual que incluyó los módulos: Tipos de Ciberataques, ¿Cómo protegernos? Formas en las que tus dispositivos se infectan con Malware Políticas de seguridad y directivas administrativas Además, se realizaron dos charlas de sensibilización para reforzar la importancia de aplicar controles y medidas de seguridad. Durante el

año, la capacitación estuvo dirigida exclusivamente a colaboradores internos, sin incluir proveedores ni actores externos.

La gestión de incidentes constituye un aspecto clave del SGSI. En 2024, se trabajó en mejorar la atención y seguimiento de las incidencias complementando con simulaciones de incidentes cibernéticos y ejercicios de ethical hacking para evaluar vulnerabilidades y medir el tiempo de respuesta del equipo técnico. Estas actividades incluyeron pruebas de ingeniería social, como phishing y smishing, lo que permitió identificar brechas, priorizar acciones y fortalecer la cultura de alerta y respuesta temprana frente a amenazas. Adicionalmente, como parte de la resiliencia digital, se elaboró y aprobó el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), que establece los protocolos para restablecer servicios de TI ante eventos disruptivos, como fallas de hardware, ataques cibernéticos o desastres naturales. Este plan fue validado mediante pruebas internas de restauración y disponibilidad de servidores, reforzando el cumplimiento del principio de disponibilidad dentro del marco de seguridad de la información.

d. Protección de datos personales

La protección de los datos personales de nuestros clientes, aliados y colaboradores se gestiona mediante un enfoque coordinado entre el área de Seguridad de la Información y el equipo Legal, asegurando el cumplimiento estricto de la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento. Este marco se complementa con políticas internas que establecen lineamientos claros para el tratamiento, resguardo y uso adecuado de la información personal, reforzando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Durante 2024 no se registraron reclamos, sanciones ni investigaciones relacionadas con vulneraciones a la privacidad o uso indebido de datos personales, evitando la eficacia de las medidas implementadas y el compromiso institucional con el cumplimiento normativo.

En el mismo periodo, fortalecimos significativamente nuestra gestión de seguridad de la información, consolidando prácticas que protegen los datos y aseguran la

continuidad de nuestros servicios logísticos. Aunque nuestro sistema sigue en un proceso continuo de mejora y formalización de procedimientos internos, avanzamos en aspectos clave como la sensibilización de nuestros equipos, la realización de simulaciones de phishing y evaluaciones de seguridad, y la implementación de lineamientos estructurados para la gestión de riesgos tecnológicos.

El trabajo conjunto entre las áreas de Seguridad de la Información y Legal permitió robustecer nuestros controles de ciberseguridad y protección de datos personales. Estos avances reflejan nuestro compromiso con la mejora continua y la resiliencia digital, pilares esenciales para mantener la confianza de nuestros clientes, resguardar nuestros activos de información y garantizar la eficiencia de toda nuestra operación logística.

Resultados sobre protección y privacidad de clientes en 2024

Indicador	Valor
Número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente	0
a) Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización	0
b) Reclamaciones de autoridades regulatorias.	0
El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.	0

II.4. Cumplimiento Normativo

(GRI 2-27, GRI 3-3, Sharf-3)

El cumplimiento legal y normativo es un tema material prioritario para nuestra organización, ya que asegura una operación responsable, reduce la exposición a riesgos —incluidos multas y sanciones— y fortalece nuestra integridad corporativa, generando confianza y un impacto positivo en nuestros grupos de interés.

En este marco, el Área Legal y Técnica Aduanera cumplen un rol central mediante la identificación permanente de la normativa aplicable, tanto general como sectorial, así como la supervisión continua de su cumplimiento en todas las áreas del negocio. Su labor permite anticipar obligaciones, orientar la toma de decisiones y asegurar la correcta aplicación de nuestras políticas internas.

De manera complementaria, cada área de la organización contribuye al cumplimiento normativo desde su ámbito de actuación. Los equipos comerciales, Talento y Cultura y el Sistema Integrado de Gestión y otros equipos

de soporte y operativos implementan los controles operativos y administrativos necesarios para garantizar que sus procesos se desarrollen conforme a las regulaciones correspondientes. Este trabajo articulado y transversal asegura una gestión alineada con nuestras obligaciones legales y con los compromisos asumidos en materia de integridad, transparencia y sostenibilidad.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material Cumplimiento legal y normativo			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivo asociado	Medidas asociadas
Impacto	Operar dentro del marco regulatorio garantiza la prevención de impactos hacia distintos grupos de interés, incluido el ambiente.	Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente en todas nuestras operaciones y evitar la generación de multas o sanciones.	Fortalecer el área técnica aduanera. Evaluar continuamente el cumplimiento legal y normativo a través de revisiones y auditorías internas. Implementar, mantener y mejorar continuamente los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, calidad, medio ambiente, seguridad de la cadena de suministro y seguridad de la información.
Riesgo	Sanciones, multas por incumplimientos de normativa legal aplicable o compromisos establecidos en los contratos.		

II.4.1. Gestión del tema material: cumplimiento legal y normativo

Durante 2024, reforzamos nuestro Sistema de Cumplimiento Normativo, consolidando una cultura preventiva que involucra a todos los niveles de la organización. El Área Legal y Técnica Aduanera —a través de las áreas de Asuntos Regulatorios, Contratos y Licitaciones, Societario & Compliance y Solución de Controversias— desempeñó un rol central en garantizar el cumplimiento de la legislación vigente y de la normativa interna aplicable.

Su labor comprende la actualización regulatoria, la asesoría continua a las áreas operativas y administrativas, y la emisión de criterios técnicos que aseguren la correcta interpretación y aplicación de las disposiciones legales. En línea con este enfoque, se implementaron diversas medidas para fortalecer la gestión del cumplimiento legal y normativo.

Destaca el fortalecimiento del Área Técnica Aduanera —creada en 2023 y conformada por especialistas en clasificación arancelaria, revisión documental y validación de trámites—

cuyo objetivo es mejorar el control y la trazabilidad en el proceso de agenciamiento de aduanas y prevenir contingencias asociadas a esta actividad. Gracias a su trabajo especializado, se estandarizaron procedimientos, se implementaron controles electrónicos y se mejoraron los mecanismos de revisión de partidas arancelarias y declaraciones, reduciendo la probabilidad de errores y asegurando la integridad de cada operación.

Este fortalecimiento operativo contribuyó significativamente a consolidar un sistema de cumplimiento más robusto y alineado con las exigencias regulatorias del sector.

La cultura de cumplimiento se sustenta en la prevención, la verificación continua y la mejora permanente. Durante el 2024 se realizaron 19 auditorías e inspecciones internas y externas lideradas por la Gerencia de Riesgos y Soporte Corporativo en el marco de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Estas auditorías constituyen un mecanismo clave para asegurar la eficacia de los controles, verificar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, y asegurar que los procesos

se mantengan alineados con estándares internacionales como BASC, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 28001. En conjunto, estos sistemas y mecanismos fortalecen nuestra capacidad para gestionar riesgos, asegurar la conformidad regulatoria y consolidar una cultura organizacional basada en la integridad y la responsabilidad.

a. Resultados del cumplimiento normativo en el periodo

Durante el periodo reportado, no se registraron incumplimientos significativos en materia laboral, ambiental o tributaria. Asimismo, no se reportaron procesos administrativos abiertos ante MINTRA, SUNAFIL, INDECOPI, MINJUS ni SUNAT, lo que evidencia una gestión alineada con las obligaciones regulatorias aplicables. En relación con la normativa vinculada a los procesos aduaneros, durante 2024 se registraron cinco sanciones significativas, cuyo monto acumulado ascendió a S/ 116,773.32. Este total incluye el pago de dos multas correspondientes a periodos anteriores, efectuados dentro del ejercicio evaluado. A continuación se muestran el detalle:

Número de casos que derivaron en sanciones monetarias y no monetarias		
Indicador	2024	Entidad que impone la multa
Número de casos que derivaron en multas significativas	5	SUNAT - Aduanas
Valor monetario de las multas significativas (soles)	S/. 116,773.32	SUNAT - Aduanas
Número casos que derivaron en sanciones no monetarias	1	SUNAT - Aduanas
Casos en litigio	4	SUNAT - Aduanas

A continuación se presenta una breve descripción de cada caso:

Breve descripción de cada caso significativo	
Nro	Descripción
Caso 1	Multa por extravío de mercancía
Caso 2	Multa por no transmitir la fecha de salida de la mercancía dentro del plazo.
Caso 3	No se adoptaron las medidas de seguridad necesarias que garanticen la integridad de la carga y eviten su falta o pérdida.
Caso 4	Infracción porque se encontró mercancía no declarada, siendo inmovilizada como medida preventiva.
Caso 5	Multa por disponer de mercancía sin levante aduanero.

Como parte de las acciones de mejora, desde 2023, el equipo del Área Técnica Aduanera implementó un sistema de “candados electrónicos” en el proceso de transmisión, que requiere la validación del supervisor o del líder del área antes de autorizar la numeración de la declaración. Esta medida se mantuvo en 2024 con la finalidad de fortalecer la trazabilidad y contribuye a la prevención de errores, asegurando un control más riguroso de los procesos aduaneros.

II.4.2. Certificaciones que contribuyen a garantizar el cumplimiento de las normas legales aplicables y otros requisitos normativos.

Nuestro cumplimiento normativo está respaldado por un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que asegura la implementación, mantenimiento y mejora de diversos sistemas de gestión basados en normas internacionales, incorporando mecanismos de auditoría permanente. Estas herramientas reflejan nuestro compromiso con la mejora continua, la prevención de incumplimientos y la gestión responsable de los riesgos operativos.

Certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce)

Con casi dos décadas de vigencia, nuestra certificación BASC acredita la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) orientado a proteger la cadena logística frente a riesgos ilícitos. Este estándar internacional —administrado por World BASC Organization (WBO)— promueve controles documentados, revisiones operacionales, análisis de riesgos, validación de

proveedores y trazabilidad para prevenir actividades como contrabando, narcotráfico, contaminación de carga o manipulación no autorizada.

En Sharf, el alcance de esta certificación incluye nuestras operaciones como Agente de Carga Internacional (Callao), tanto nacionales como internacionales, asegurando que cada proceso logístico —desde la recepción hasta la entrega final— cumpla con los requisitos de seguridad del SGCS BASC mediante procedimientos estandarizados, controles físicos y documentarios, auditorías periódicas externas. El certificado vigente es el N° PERLIM00154120.

Certificación OEA (Operador Económico Autorizado)

Otorgada por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) esta certificación reconoce a Sharf como un Operador Económico Autorizado (OEA), es decir, socio confiable del comercio internacional que cumple con estándares aduaneros y de seguridad establecidos por el Estado peruano y alineados a las directrices de la Organización Mundial de Aduanas (OMA). La condición como operador

económico autorizado implica la implementación de controles de seguridad, trazabilidad operativa y gestión de riesgos para garantizar operaciones logísticas integrales y confiables.

La autoridad aduanera realiza inspecciones y auditorías periódicas, incluyendo verificaciones inopinadas, lo que fomenta la mejora continua de nuestros procesos y una cultura sostenida de cumplimiento. El alcance de esta autorización aplica a:

- Scharff Logística Integrada S.A.: Depósito temporal de envíos de entrega rápida y almacén aduanero – Depósito temporal y agencia de aduanas.
- Scharff International Couriers & Cargo S.A.: Empresa de Servicios de Entrega Rápida (ESER).

Certificaciones ISO: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Cadena Logística

En 2024, obtuvimos las certificaciones ISO 9001 (Gestión de la Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental), ISO 45001 (Seguridad y Salud en el Trabajo) e ISO 28000 (Seguridad en la Cadena Logística), reafirmando nuestro compromiso con una operación eficiente, segura

y sostenible. Estas normas acreditan que nuestros procesos se ejecutan de manera estandarizada, bajo criterios de mejora continua, prevención de riesgos y cumplimiento de requisitos legales y operativos aplicables. Su alcance comprende el Servicio de Agenciamiento de Aduanas en los procesos de importación y exportación vía marítima, aérea y terrestre ofrecido por SLI.

- **ISO 9001:2015:** Reconoce la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad orientado a estandarizar procedimientos, asegurar la satisfacción del cliente y fortalecer el control de los procesos críticos. Su aplicación permite mejorar la trazabilidad operativa, optimizar tiempos de respuesta y garantizar la consistencia en la prestación de servicios.

- **ISO 14001: 2015** Certifica la existencia de un Sistema de Gestión Ambiental que identifica, controla y mitiga los impactos ambientales asociados a nuestras operaciones. Incluye el manejo adecuado de residuos, el uso eficiente de recursos y el cumplimiento de normas ambientales, contribuyendo a una operación más responsable y alineada a los compromisos de sostenibilidad de Sharf.

- **ISO 45001:2018** Valida nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, orientado a prevenir accidentes, identificar peligros y gestionar riesgos de manera temprana. Esta certificación demuestra que contamos con controles operativos, protocolos de emergencia, programas de salud ocupacional y mecanismos de

participación del personal que promueven entornos laborales seguros.

- **ISO 28001:2022** acredita nuestro Sistema de Gestión de Seguridad para la Cadena Logística, enfocado en prevenir interferencias ilícitas, garantizar la integridad de la mercancía y proteger cada fase del proceso logístico. Su implementación incluye

análisis de riesgos, controles de acceso, procedimientos de seguridad y monitoreo continuo de operaciones logísticas.

Todos los sistemas de gestión basados en normas ISO incluyen evaluación de desempeño, seguimiento y monitoreo de indicadores, auditorías internas y revisiones por la dirección.

La certificación requiere auditorías externas rigurosas, mientras que las auditorías internas permiten evaluar la eficacia de los controles, la trazabilidad de operaciones y el cumplimiento legal.

Este enfoque integrado fortalece nuestra capacidad para anticipar riesgos, la conformidad normativa y mantener la confianza de

nuestros clientes, socios estratégicos y autoridades regulatorias.



III.1. Nuestro compromiso con las personas

(GRI 2-7,2-30, GRI 401-1, 403-1, 403-9, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1)

En Sharf creemos que nuestro principal motor son las personas. Los miles de envíos que gestionamos a diario, las relaciones con clientes y aliados, y la confianza que generamos en cada interacción sólo son posibles gracias a la entrega, compromiso y profesionalismo de nuestro equipo Sharfero. En este capítulo presentamos información de nuestra fuerza laboral y detallamos la gestión del tema material relacionado con los derechos laborales, destacando las acciones que realizamos para garantizar entornos de trabajo seguros, justos y alineados con nuestros valores organizacionales.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material Derechos laborales

Tema material: Derechos laborales

Tipo de IRO	Descripción	Objetivo asociado	Medidas asociadas
Impacto	Satisfacción laboral y sentido de pertenencia.	Garantizar el respeto irrestricto de los derechos laborales en todas las etapas de la relación de trabajo.	- Cumplir responsabilidades y derechos establecidos en nuestro Reglamento Interno de Trabajo. - Realizar auditorías internas para evaluar el cumplimiento de contratos, permisos y documentación laboral. - Activar el canal "Scharf te escucha" para el reporte de sugerencias y denuncias. - Establecer beneficios adicionales en la normativa legal laboral e iniciativas de bienestar laboral. - Pagar oportunamente las planillas. - Monitorear los procedimientos y controles de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Impacto	Cumplimiento de convenios internacionales (OIT) y normativa vigente.		
Riesgo	Multas, infracciones administrativas, demandas en caso de incumplimiento.		
Oportunidad	Mejor reputación y atracción de clientes internacionales que exigen demostrar el cumplimiento de buenas prácticas laborales.		

III.1.1. Nuestro equipo Sharfero

En Sharf, la gestión de personas constituye un eje estratégico para el desarrollo sostenible de nuestra organización.

Por ello promovemos un entorno laboral que prioriza el bienestar, la formación continua, la movilidad interna y la consolidación de una cultura basada en la diversidad, equidad e inclusión (DEI). Nuestro propósito es que cada colaborador encuentre oportunidades reales de crecimiento profesional y condiciones que favorezcan su calidad de vida durante toda su trayectoria dentro de la empresa.

Comprender la composición de nuestro equipo es fundamental para orientar adecuadamente las iniciativas de gestión del talento y asegurar que respondan a las necesidades de una fuerza laboral diversa y dinámica. Para ello, el personal se organiza en tres segmentos definidos según la naturaleza de sus funciones:

- Operativos (motorizados, conductores, auxiliares de almacén y personal de carga y descarga), quienes representan el núcleo

de nuestra operación logística.

- Administrativos y de soporte, responsables de los procesos transversales como: talento, finanzas, TI, sistemas de gestión, entre otros.
- Mandos medios y gerenciales, encargados de liderar equipos, asegurar la eficiencia operativa y cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.

Al cierre de 2024, nuestro equipo estaba conformado por 833 colaboradores a nivel nacional. De este total, 167 integraron la planilla de Scharff International Courier & Cargo S.A. (SICCSA), mientras que 666 pertenecieron a Scharff Logística Integrada S.A. (SLI) En cuanto a la distribución por género, el 58.9% del personal correspondió a hombres y el 41.1% a mujeres, manteniendo una proporción equilibrada que reafirma nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades.

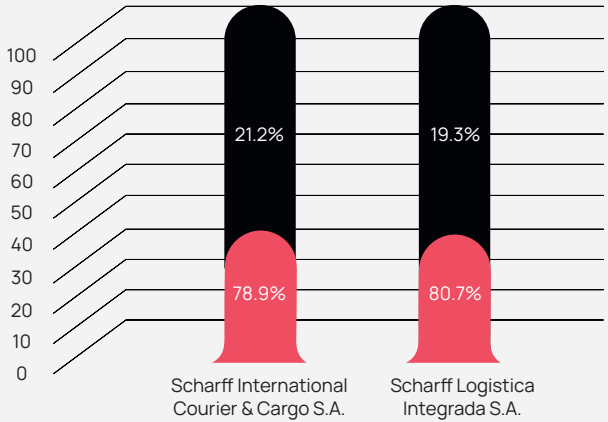
Este avance adquiere especial relevancia en un sector como el logístico, donde aún persisten brechas de representatividad femenina. Asimismo, la distribución

geográfica de nuestros colaboradores muestra la presencia nacional de nuestras operaciones. Durante 2024, el 83.6% del equipo se ubicó en nuestras sedes principales ubicadas en Callao, Lurín, Miraflores y

Lima Metropolitana, mientras que el 16.4% desempeñó sus labores en provincias, lo que nos permite brindar un servicio eficiente y cercano a nuestros clientes en todo el país.

Distribución de la planilla por empresa y género en 2024			
Empleado	Mujeres	Varones	Total
Scharff International Courier & Cargo S.A.	72	95	167
Scharff Logística Integrada S.A.	270	396	666
Total	342	491	833

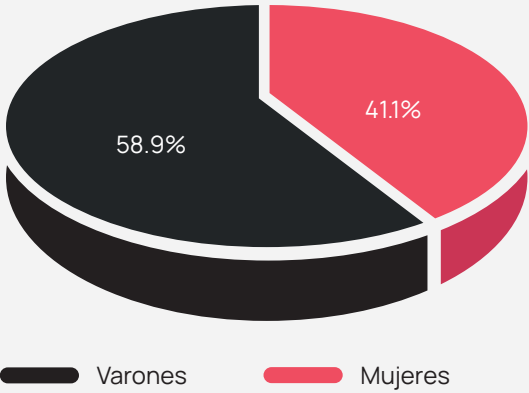
Distribución de la planilla por empresa y por género



Distribución de nuestro equipo por región y por género en 2024

Empleado	Mujeres	Varones	Total
Lima	274	422	696
Provincias	68	69	137
Total	342	491	833
Porcentaje (%)	41.1%	58.9%	100%

Distribución de nuestro equipo Sharfero por género



a. Condiciones de contratación y característica de la relación laboral

Distribución de los colaboradores según su tipo de horario. Esta información es relevante para comprender las condiciones bajo las cuales se desarrolla nuestra relación laboral, la disponibilidad y la estabilidad de los puestos que ofrecemos. Durante el periodo reportado, la gran mayoría del personal estuvo contratado a tiempo completo (99.7%), mientras que solo el 0.3% trabajó a tiempo parcial. Es importante señalar que no contamos con trabajadores bajo esquemas de horas no garantizadas, lo que reafirma nuestro compromiso con las relaciones laborales que aseguren previsibilidad salarial y condiciones adecuadas de trabajo:

Distribución por tipo de jornada y género en 2024

Indicadores sobre tipo de jornada			
Empleado	Mujeres	Varones	Total
Tiempo completo	341	490	831
Tiempo parcial	1	1	2
Por horas no garantizadas	0	0	0

En cuanto a la modalidad de contratación, el 99.5% del personal contó con contratos a plazo indeterminado, lo que refleja nuestra apuesta por la estabilidad laboral. El 0.5% restante estuvo bajo contratos temporales o por suplencia, utilizados de manera puntual para atender demandas operativas específicas, como campañas estacionales o coberturas por ausencias programadas.

Durante 2024, realizamos 229 nuevas contrataciones, distribuidas de la siguiente manera:

Distribución de nuevas contrataciones por género en 2024

Nuevas contrataciones por empresa y género

Indicador	Mujeres	Hombres
Cantidad	116	113
Porcentaje	49.3%	50.7%

La incorporación de talento también mostró una composición etaria diversa. El 54% de las nuevas contrataciones correspondió a menores de 30 años. Mientras que el 42% se ubicó en el rango de 30 a 50 años, con participación equilibrada entre mujeres y hombres. Finalmente, 4% de las nuevas incorporaciones correspondió a personas mayores de 50 años. Este comportamiento reafirma nuestra apertura a integrar distintas generaciones en nuestra fuerza laboral.

Distribución de nuevas contrataciones por género en 2024

Nuevas contrataciones por empresa y género					
Mujeres			Hombres		
< 30 años	entre 30 y 50	> 50 años	< 30 años	entre 30 y 50	> 50 años
67	47	2	57	49	7

b. Rotación laboral

Con respecto a la rotación, la tasa de rotación global del periodo reportado fue de 61.9%, mientras que la rotación voluntaria alcanzó el 37,4%. Al analizar la información por género, la rotación voluntaria fue mayor entre los hombres (24,0%) que entre las mujeres (13,4%). En la distribución por edades, la mayor movilidad se observó en el grupo menor de 30 años (20,2%), seguido por el grupo de 30 a 50 años (16,6%), mientras que la salida de personas mayores de 50 años fue mínima (0,6%). Esta información es valiosa para orientar nuestras estrategias, reforzar la propuesta de valor hacia el talento joven y consolidar iniciativas que fortalezcan la permanencia y desarrollo dentro de la organización.

Tasas de rotación global y voluntaria registradas en 2024

Tasas de rotación	
Indicador	2024
Tasa de rotación voluntaria global	37,40%
Por género	
Hombres	24.00%
Mujeres	13,40%
Por grupo de edad	
< 30 años	20,20%
entre 30 y 50	16.60%
> 50 años	0,60%
Tasa de rotación global (voluntaria e involuntaria)	61,90%

III.1.2. Derechos laborales y empleo: cómo garantizamos un entorno justo, humano y respetuoso

Creemos que para que una organización crezca de manera responsable, debe hacerlo desde el respeto irrenunciable a la dignidad humana y a los derechos laborales de todas las personas que forman parte de ella. En Sharf, este principio orienta nuestra



gestión y se materializa en políticas claras, mecanismos de prevención, herramientas de escucha activa y una cultura basada en el respeto mutuo, la empatía y el trato justo. A lo largo del 2024 fortalecimos este compromiso mediante procesos formales, auditorías internas, supervisión externa, canales de denuncia accesibles, controles de seguridad y salud en el trabajo, y una prácticas de inclusión y equidad que se integraron en nuestra dinámica diaria. Todo ellos, reconociendo que nuestra operación, - altamente dinámica y con presencia nacional-, exige condiciones claras, seguras y justas para todo el equipo Sharfero.

a. Políticas que fundamentan nuestra forma de trabajar

Nuestro Reglamento Interno de Trabajo (RIT) establece las normas que rigen la relación laboral, define deberes y obligaciones, y especifica los lineamientos de conducta y los mecanismos diseñados para prevenir vulneraciones a los derechos de nuestros trabajadores. Este reglamento se articula con un conjunto de políticas y documentos clave que consolidan nuestra visión de trabajo digno:

- Política Salarial, que garantiza una compensación justa, equitativa y competitiva.
- Política sobre la No Discriminación, basada en la tolerancia cero ante cualquier forma de trato desigual.
- Código de Ética y Conducta, que incorpora lineamientos sobre comportamiento laboral, anticorrupción, trato digno y respeto, entre otros.
- Manual de Teletrabajo, que regula esta modalidad y asegura condiciones adecuadas para su implementación.

Estas políticas y documentos forman parte del proceso de inducción y se encuentran disponibles en nuestra plataforma interna “Tu Recibo” permitiendo que todo el equipo las consulte de manera permanente.

b. Prácticas que garantizan derechos y bienestar

b.1. Contratación justa, sin sesgos ni barreras

Durante el 2024 continuamos fortaleciendo nuestros procesos de reclutamiento y selección para asegurar decisiones libres de sesgos y accesibles para todas las personas postulantes. En línea con estándares como los promovidos por BCorp:

- Utilizamos el uso de lenguaje neutro en nuestras guías de puesto y en las ofertas laborales

- Capacitamos a los equipos responsables para prevenir cualquier forma de discriminación basada en apariencia, edad, identidad, origen o cualquier otro factor no vinculado a la idoneidad del cargo.
- Garantizamos el respeto al nombre social en documentación interna y fotochecks, asegurando una experiencia laboral inclusiva desde el inicio.
- Mantenemos alianzas con organizaciones como Labora Silver, a través de las cuales promovemos oportunidades laborales para personas mayores de 50 años, contribuimos a eliminar barreras etarias, favoreciendo una fuerza laboral intergeneracional.

b.2. Remuneraciones justas y beneficios

Nuestra estructura remunerativa se encuentra definida en la Política Salarial, aplicable a todas las categorías laborales y orientada a garantizar criterios de equidad interna, competitividad externa y cumplimiento normativo. Esta política establece criterios transparentes para la asignación y revisión de compensaciones, considerando aspectos como el perfil del puesto, el nivel de responsabilidad, la complejidad de las funciones y las condiciones del mercado.

En la organización conviven puestos con remuneración fija y otros con componentes variables diseñados para reconocer el desempeño y orientar el logro de resultados. Destaca el programa de bono trimestral Work Plan, basado en metas e indicadores (KPI) definidos para cada rol y fomenta una cultura orientada al desempeño, la responsabilidad y la mejora continua.

Además de los beneficios establecidos por ley, ofrecemos otros adicionales que fortalecen nuestra propuesta de valor para las personas:

- Días libres por fechas como cumpleaños y permisos especiales para eventos como matrimonio o graduación.
- Reconocimientos y detalles por fechas especiales (día del padre, de la madre, entre otros).
- Horas adicionales de lactancia hasta los 12 meses del bebé.
- Préstamos para colaboradores con al menos un año de antigüedad.
- Descuentos corporativos para formación y servicios.
- Cobertura parcial del SOAT para motorizados.

- 10 días adicionales de licencia por maternidad y 10 días adicionales de licencia por paternidad.

Durante el periodo reportado, 19 colaboradores hicieron uso de su licencia por maternidad o paternidad y la totalidad retornó a sus funciones al finalizar el permiso parental, lo que evidencia la efectividad de nuestras prácticas de acompañamiento y reintegración.

Personas que gozaron de licencias de maternidad y paternidad		
Sobre permisos de maternidad y paternidad	Mujeres	Hombres
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.	9	10
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	9	9
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.	9	9

b.3. Prohibición del trabajo infantil, trabajo forzoso y libertad de asociación y diálogo social

En Sharf cumplimos estrictamente con la legislación laboral peruana, que prohíbe el trabajo infantil y cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio. Estos principios también se encuentran incorporados en nuestra [Política de Responsabilidad Social](#)

y **Sostenibilidad**, la cual establece compromisos claros para asegurar condiciones de trabajo dignas y respetuosas en todas nuestras operaciones como en nuestra cadena de valor.

Para garantizar su cumplimiento, todos los procesos de contratación incluyen la verificación obligatoria de identidad y mayoría de edad mediante el DNI, así como la revisión de historial laboral y documentación requerida por el equipo de Talento y Cultura. Nuestro Reglamento Interno de Trabajo (RIT) refuerza esta disposición al señalar expresamente que sólo pueden incorporarse personas mayores de edad. Asimismo, todos los proveedores y empresas contratistas que operan en nuestras instalaciones deben cumplir con los mismos estándares. Como parte del proceso de ingreso, se solicita documentación que acredite la conformidad laboral de su personal, asegurando que quienes prestan servicios para la compañía lo hagan bajo condiciones legítimas voluntarias y libres de coerción.

En cuanto a la libertad de asociación, este derecho se encuentra reconocido explícitamente en el RIT, garantizando que cualquier trabajador pueda afiliarse, organizarse o constituir organizaciones representativas si así lo decide. Si bien actualmente no existen sindicatos en la organización, este derecho se respeta plenamente y está garantizado para todos los trabajadores.

b.4. Mecanismos de denuncia accesibles y confiables

Contamos con el canal “Sharf te escucha”, una plataforma accesible y confidencial que permite a cualquier persona del equipo presentar comentarios, sugerencias o denuncias relacionadas con conductas inapropiadas, discriminación, vulneración de derechos u otros asuntos críticos. El funcionamiento del canal es el siguiente:

- Los comentarios o sugerencias son gestionados por el equipo de Comunicaciones, Clima y Cultura.
- Las denuncias son derivadas directamente al Comité de Ética y Cumplimiento, conformado por la Gerente de Talento y Cultura y el Líder Legal, asegurando independencia en la evaluación de cada caso.
- El Comité es responsable de evaluar la información, revisar la evidencia disponible y determinar las acciones correspondientes conforme a lo establecido en la sección II.2. Integridad que nos impulsa: ética y Política Anticorrupción.

b.5. Supervisión y cumplimiento permanente

Nuestra gestión de derechos laborales se refuerza mediante mecanismos de control que aseguran la aplicación de nuestras políticas, procedimientos y prácticas de

cumplimiento. Durante el 2024, el equipo de Sistema Integrado de Gestión (SIG) realizó cuatro auditorías internas orientadas a revisar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, la consistencia de la documentación laboral, la correcta emisión de contratos y otros aspectos relevantes de la relación laboral. Por su parte, el equipo de Talento y Cultura mantuvo un monitoreo continuo del buzón digital oficial de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) utilizado por la autoridad para emitir notificaciones, comunicaciones formales relacionadas a fiscalización laboral. Este seguimiento garantiza una respuestas oportunas y una gestión diligente ante cualquier requerimiento.

Como resultado de estas acciones, durante el 2024 no se presentaron casos, denuncias laborales ni sanciones vinculadas a la vulneración de derechos. Este resultado refleja el adecuado funcionamiento de mecanismos de prevención, supervisión, atención y seguimiento, así como el compromiso de la organización con un entorno laboral justo y respetuoso.

c. Condiciones de trabajo seguras y saludables

Entendemos que la seguridad y la salud en el trabajo son componentes esenciales de los derechos laborales y de nuestro compromiso con el cuidado de cada persona que forma parte de nuestras operaciones.

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) está implementado conforme a la normativa nacional vigente y alineado a los requisitos de la ISO 45001, aplicando criterios homogéneos en todas nuestras sedes. Este sistema abarca al 100 % de nuestros trabajadores, tanto operativos como administrativos, y se extiende a contratistas y terceros que realizan actividades en nuestras instalaciones, quienes deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos por la ley N° 29783 y por nuestros procedimientos internos.

c.1. Identificación de peligros y riesgos y notificación de incidentes

La gestión de riesgos se basa en un proceso sistemático de identificación de peligros y evaluación de riesgos plasmado en nuestro procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPERC), revisado al menos una vez al año. El equipo de SST, conformado por profesionales especializados, inicia este proceso mediante un diagnóstico preliminar en campo, el cual se contrasta con la experiencia directa de los trabajadores de cada área. Este enfoque participativo permite construir una matriz de riesgos alineada a las condiciones reales de la operación. Una vez elaborado el borrador del IPERC, este es validado y aprobado conforme al procedimiento institucional.

Nuestro sistema también incorpora los lineamientos de nuestra Política de Interrupción de Actividades en caso de Inminente Peligro al Trabajo Inseguro, reforzado a través

de los conversatorios de seguridad que el coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo lidera en campo. Estos espacios facilitan que los trabajadores expresen inquietudes, reporten peligros o soliciten apoyo inmediato. Si bien contamos con el canal ético Sharf te escucha, la mayoría de comunicaciones relacionadas con riesgos o condiciones inseguras se reportan directamente al jefe inmediato o con el equipo de Seguridad Integral lo que impulsa una atención más rápida y una gestión preventiva más efectiva. Cuando ocurre un incidente o accidente, se activa un proceso estructurado que inicia con el reporte preliminar y continúa con la investigación formal que evalúa circunstancias, causas y medidas de prevención necesarias. Los resultados son presentados al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo para su revisión. Durante el 2024, una parte considerable de los incidentes estuvo relacionada con colaboradores motorizados, algunos asociados a condiciones climáticas adversas y al mantenimiento deficiente de las vías principales. En respuesta, reforzamos medidas preventivas como la entrega de guantes especializados y la actualización de controles operativos.

c.2. Participación de los trabajadores

La participación de los trabajadores es fundamental para consolidar una cultura preventiva sólida. En esa línea, contamos con dos Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo, uno por cada empresa, integrados por entre ocho y doce personas, de las cuales la mitad son representantes elegidos libremente por los trabajadores. Estos comités cumplen un rol clave en la revisión de incidentes, la aprobación del IPERC y el seguimiento de acciones correctivas y preventivas. Además, la comunicación interna en materia de seguridad es continua y multicanal, se realiza mediante correos corporativos, mensajes directos y la plataforma interna “Somos”, donde se difunden políticas, alertas y recomendaciones orientadas a fortalecer la cultura de prevención.

c.3. Servicios de salud ofrecidos y promoción del bienestar

Los servicios de salud ocupacional que ofrecemos forman parte de nuestro enfoque preventivo de la compañía. Por ello, contamos con una médica ocupacional, una enfermera y un tópico ubicado en la sede de Callao, que atienden emergencias y coordinan derivaciones cuando es necesario. Aunque estos servicios se encuentran en la sede principal, tienen alcance nacional y realizan visitas periódicas a almacenes y hubs para atender a los equipos en sus centros de trabajo. Asimismo, con el apoyo de nuestra clínica ocupacional, se desarrollan campañas preventivas trimestrales que incluyen controles de glucosa, triglicéridos y otros exámenes básicos orientados a la detección temprana de condiciones de salud, contribuyendo a una vigilancia más completa del bienestar de nuestros trabajadores.

Indicadores relacionados a promoción de la salud y el bienestar	
Indicadores 2024	Cantidad de participantes
Sesión de Pausas Activas/ Gimnasia Laboral	240
Taller de Nutrición y Alimentación Saludable	230
Jornada de Vacunación o Chequeos Médicos Preventivos	114

c.4. Formación del personal en SST

La formación del personal en materia de seguridad y salud en el trabajo es un aspecto muy importante para garantizar el entendimiento de los peligros y riesgos asociados a las actividades que se desarrollan, y de esta manera garantizar la aplicación efectiva de las medidas de control definidas. Por ello contamos con un programa de capacitación que forma parte de nuestro plan anual, el cual contempla capacitaciones obligatorias exigidas por la normativa vigente sobre Seguridad y Salud en el Trabajo y otras de carácter específico para trabajadores expuestos a diferentes tipos de riesgos. Entre las principales capacitaciones obligatorias que se impartieron en 2024 tuvimos las siguientes:

- Inducción al Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Ergonomía en el trabajo
- Uso y mantenimiento correcto de los EPPs
- Salud ocupacional y EMOs
- Identificación de peligro y evaluación de riesgos

Mientras que algunas de las capacitaciones específicas impartidas al personal, fueron las siguientes:

- Manejo defensivo en vehículos - motorizados
- Manejo defensivo en vehículos - courier
- Manejo de carga en almacenes
- Concientización del personal en actividades de almacén

Además de las capacitaciones, se desarrollaron diversas campañas en materia de seguridad y salud ocupacional. Como resultado de este proceso formativo, las horas totales de capacitación ascendieron a 836, de las cuales 627 corresponden a hombres y 209 a mujeres. Asimismo, 308 personas participaron en la campaña por el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, y 319 colaboradores asistieron a diferentes charlas motivacionales orientadas al fortalecimiento del bienestar integral.

c.5. Indicadores de accidentabilidad y enfermedades ocupacionales.

A continuación presentamos los principales resultados relacionados con la gestión de seguridad y salud en el trabajo de la organización:

Número y tasa de accidentes por tipo - Colaboradores 2024		
Indicador	Sharf	
	Número	Tasa
Fallecimiento resultante por accidente laboral	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	1	0.11
Lesiones por accidente laboral registrables	36	4.00

Número y tasa de accidentes por tipo - Contratistas 2024		
Indicador	Sharf	
	Número	Tasa
Fallecimiento resultante por accidente laboral	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0	0
Lesiones por accidente laboral registrables	0	0

Durante el periodo reportado no se registraron dolencias ni enfermedades ocupacionales en nuestros colaboradores ni en el personal contratista.

III.2. Talento que conecta al futuro

(GRI 404-1, 404-3, 3-3)

En Sharf entendemos que el crecimiento sostenible de la organización solo es posible si nuestras personas también crecen. Por ello, la formación y el desarrollo se han consolidado como pilares centrales de nuestra gestión del talento. En un sector logístico que evoluciona constantemente —marcado por la transformación digital, nuevas normativas y la necesidad de optimizar procesos con altos estándares de seguridad— la actualización permanente en competencias técnicas resulta indispensable. Frente a este contexto, gestionamos el aprendizaje desde un enfoque estructurado, transversal y estrechamente alineado con las necesidades reales de cada unidad de negocio.

En esta sección presentamos las principales iniciativas que impulsan la formación continua y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material desarrollo del talento			
Tema material: Desarrollo del talento			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivo asociado	Medidas asociadas
Impacto	Mayor motivación, productividad y fidelización de personal	Fortalecer el desarrollo del talento mediante la ejecución de programas y beneficios de formación.	- Funcionamiento de UniversiSharf. - Beneficio de beca de estudios en INLOG. - Evaluación del desempeño anual. - Programa Creciendo Juntos - Programa de Capacitación financiera.
Impacto	Alta rotación por falta de planes de carrera		
Riesgo	Costos elevados de rotación y baja competitividad en el mercado laboral		
Oportunidad	Aumento de productividad		

III.2.1. Nuestro enfoque para desarrollar el talento

En Sharf consideramos que el desarrollo del talento no es un proceso aislado ni una acción puntual, sino un eje estratégico que impulsa nuestro crecimiento como empresa y fortalece la experiencia de nuestros clientes. Esta visión se sustenta en una cultura que integra el aprendizaje continuo como parte natural del trabajo diario, especialmente en el sector logístico que es la estandarización operativa, especialización técnica y una actualización permanente.

Nuestra gestión de aprendizaje y desarrollo se estructura bajo un enfoque integral que abarca a todos los segmentos de Sharf, desde el personal operativo y administrativo hasta los mandos medios y puestos de liderazgo.

Este enfoque se implementa principalmente a través de UniversiSharf, nuestra plataforma institucional que centraliza, organiza y gestiona formalmente todos nuestros cursos, programas y actividades formativas.

a. UniversiSharf: nuestro espacio de aprendizaje continuo

UniversiSharf es un componente estratégico de nuestra gestión de capacitación pues integra la oferta formativa y permite planificar acciones, dar seguimiento a avance individual, evaluar resultados y generar indicadores por área.

UniversiSharf funciona como una universidad interna y opera a través de:

- Malla de cursos obligatorios por puesto y unidad de negocio.
- Registro y seguimiento de capacitación reglamentaria exigida por entidades externas.
- Formación técnica especializada, adaptada a cada negocio.
- Dashboard de evaluación y control con notas, porcentajes de avance y entregables obligatorios.
- Contenidos impartidos por proveedores externos y por nuestros propios “profes Sharferos”, colaboradores expertos en temas claves del negocio.

La plataforma también ha permitido ordenar y fortalecer la formación operativa, fundamental para asegurar la calidad del servicio, la seguridad en nuestras operaciones y el cumplimiento de requisitos aduaneros y aeroportuarios.

Uno de los componentes más relevantes es la capacitación regulatoria obligatoria, que reúne las exigencias derivadas de certificaciones externas y normas técnicas aplicables a nuestra operación. Estos cursos se programan trimestralmente y deben ser completados por todo el equipo sin excepción. Garantizando así el cumplimiento permanente de los estándares regulatorios.

Además, cada puesto cuenta con una ruta técnica específica, alineada a sus funciones

y responsabilidades. Entre los cursos incluidos destacan: Transporte de mercancías peligrosas, capacitaciones requeridas por SAASA para operaciones en aeropuerto, manejo de apiladores para equipos de almacén y otras formaciones esenciales para equipos de Distribución y Courier Internacional.

Respecto a los programas de apoyo a la transición laboral incluyendo empleabilidad futura, jubilación o procesos de desvinculación.

b. Becas INLOG: oportunidades de formación para nuestro talento operativo

Las becas INLOG representaron uno de los avances más significativos en el fortalecimiento del talento durante 2024. Este programa está dirigido a colaboradores operativos y tiene un impacto directo en su desarrollo profesional, ya que brinda acceso a educación técnica formal a quienes cuentan con amplia experiencia operativa, pero no con los recursos económicos necesarios para continuar sus estudios.

Durante el periodo se otorgaron seis becas completas que cubren los tres años de estudio en el Instituto peruano de Logística aplicada (INLOG). Las medias becas permanecen disponibles para cualquier colaborador que desee postular, independientemente de su segmento o área de trabajo.

Principales indicadores en materia de formación

Durante este periodo, se registraron 2,988 horas de capacitación, siendo la categoría laboral administrativa de la mayor participación, seguida por la categoría operativa. A continuación presentamos un resumen de los principales indicadores en materia de formación

Horas totales de formación por género en 2024		
Horas de formación		
Mujeres	Hombres	Total
869.5	2,118.5	2,988

Horas de formación total por categoría laboral en 2024

Horas de formación	
Categoría Laboral	Total
Categoría Laboral 1 - Operativos	980
Categoría Laboral 2 - Administrativos	1,927.5
Categoría Laboral 3 - Ejecutivos	80.5
Total	2,988

En el siguiente listado se presenta la cantidad de participantes que formaron parte de los diferentes programas impartidos.

Principales programas de formación y asistentes

Indicador	
Nombre del programa de formación	Participantes
Manejo de APiladores/ Montacargas	35
Carrera técnica 100% pagada en INLOG	6
Seguridad Patrimonial	392

Principales programas de formación y asistentes

Indicador	
Nombre del programa de formación	Participantes
Control de unidades de transporte	248
Seguridad en la cadena logística	47
Prevención de riesgos	224
Ergonomía en el trabajo	231
Uso y mantenimiento correcto de los EPPs	226
Identificación de peligro y evaluación de riesgos	296
Política SIG	387
Regímenes de Importación y Exportación	5
Habilidades blandas	33
Tiempos de facturación en servicios de Aduanas	2
Conceptos Aduaneros	3

Principales programas de formación y asistentes	
Indicador	
Nombre del programa de formación	Participantes
Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, y Prevención de fallas en equipos	375
Requisitos Legales, LAFT y Sensibilización de corrupción y soborno	33
Código de ética	384
Prevención de Adicciones	342
Sostenibilidad	336
Gestión Ambiental	122

III.2.2. Evaluación del desempeño

- La evaluación del desempeño es un proceso estructurado que combina la revisión de competencias y el cumplimiento de objetivos. Se aplica de manera anual e incluye:
- Evaluación 360°, para puestos de liderazgo con retroalimentación de jefaturas, pares, equipos y autoevaluación.
 - Evaluación 180°, para el resto del personal con participación del jefe directo uy autoevaluación.

El cumplimiento de objetivos por su parte, se revisa trimestralmente, lo que permite monitorear avances, identificar brechas y tomar decisiones oportunas de desarrollo. Este seguimiento está directamente vinculado al Work Plan, un bono trimestral que se otorga en función del cumplimiento de los objetivos establecidos para determinados puestos.

Durante el periodo de reporte, las evaluaciones se desarrollaron de la siguiente manera:

Cantidad de personas que han recibido evaluación en 2024		
Categoría Laboral	Cantidad	Porcentaje
Categoría Laboral 1 - Operativos	0	0%
Categoría Laboral 2 - Administrativos	367	90%
Categoría Laboral 3 - Ejecutivos	39	10%
Total	406	100%

Un total de 406 fueron evaluadas, la categoría administrativa, representó el mayor porcentaje de participación, con 90%.

En términos de composición por género la participación masculina fue ligeramente superior, mientras que las mujeres representaron el 47% del total de colaboradores evaluados.

Indicadores de evaluación de desempeño

Categoría Laboral	Cantidad	Porcentaje
Mujeres	191	47%
Hombres	215	53%
Total	406	100%

a. Programa Creciendo Juntos

Sharf registra los ascensos internos de manera trimestral, información que alimenta el programa “Creciendo Juntos” orientado a analizar patrones de crecimiento, reconocer buenas prácticas y generar nuevas oportunidades de desarrollo. En 2024, un total de 97 personas fueron promovidas internamente.

III.3 Cultura de servicio: excelencia en cada entrega

(GRI 3-3, Sharf-1, Sharf-2)

En Sharf, la cultura de servicio es mucho más que un conjunto de buenas prácticas: Es la forma en que pensamos, actuamos y nos relacionamos con quienes confían en nosotros cada día. Está presente en cada conversación, cada entrega y cada acompañamiento que brindamos, ya sea a través de una atención telefónica, la gestión de un envío o el soporte especializado en operaciones de comercio exterior. Esta cultura se sostiene en valores compartidos que orientan nuestro comportamiento y aseguran que la experiencia del cliente sea coherente, cercana y memorable en cada punto de contacto, en ese sentido, el equipo de Experiencia del Cliente juega un rol fundamental para asegurar que estos principios se traduzcan en interacciones reales y significativas.

De manera complementaria, la calidad del servicio representa el compromiso tangible de Sharf por cumplir lo que ofrecemos con precisión, consistencia y altos estándares operativos. A través del liderazgo del equipo de Service Assurance Leadership y Control de Gestión (SAL&CDG) y de procesos diseñados para garantizar eficiencia, seguridad y mejora continua, trabajamos para que cada servicio entregado responda a las expectativas de nuestros clientes y cumpla con las metas internas que nos hemos trazado.

Ambos pilares, cultura de servicio y calidad del servicio, son fundamentales para fortalecer la confianza de nuestros clientes y asegurar una experiencia integral en cada entrega. En esta sección presentamos los principales elementos que caracterizan nuestra cultura y los resultados alcanzados en materia de calidad durante el periodo reportado.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema materia Cultura de Servicio

Tema material: Cultura de Servicio			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivos asociados	Medidas asociadas
Impacto	Mayor compromiso de los colaboradores con los clientes internos y externos.	Fortalecer una cultura centrada en el cliente y orientada a la mejora continua de la experiencia.	-Implementar proyectos de mejora de la experiencia del cliente.
Riesgo	Riesgo de pérdida de clientes por falta de atención adecuada.		-Capacitaciones internas en habilidades blandas y cultura del servicio.
Oportunidad	Diferenciación en el mercado como empresa que destaca por su cultura de servicio. Fidelización de clientes		-Desarrollar el Customer Journey Map e implementación de mejoras. -Ajustar la estructura organizacional para fortalecer la satisfacción del cliente, incorporando un rol de Customer Success al equipo.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material Calidad del servicio			
Tema material: Calidad del Servicio			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivos asociados	Medidas asociadas
Impacto	Mejorar la satisfacción y lealtad de clientes Disminución de la satisfacción del cliente (potencial)	Asegurar un servicio eficiente y confiable que cumpla los estándares operativos y la satisfacción del cliente.	- Alcanzar niveles de servicio del 90% en operaciones clave como Distribución y Fedex. - Incrementar la satisfacción del cliente al 80%. - Reducir tiempos de respuesta, abandono y resolución. - Mantener satisfacción con atención del equipo de Experiencia del Cliente. - Implementar soluciones tecnológicas para eficiencia operativa (Amanda, facturación, Charlie).
Riesgo	Riesgo de pérdida de contratos clave		
Oportunidad	Trazabilidad sistematizada		

III.3.1 Nuestro enfoque de gestión

En Sharf, gestionamos la cultura de servicio y la calidad del servicio a través de un modelo integrado que garantiza una experiencia coherente, confiable y alineada con las expectativas de nuestros clientes. Para nosotros servir no es solo concretar una entrega; es acompañar con cercanía, claridad y transparencia en cada punto de contacto. Este enfoque se articula con nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG), que impulsa la mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad en todas nuestras operaciones.

Nuestro marco de gestión se sustenta en políticas institucionales que orientan nuestra manera de operar y relacionarnos —como la Política de Cultura de Servicio, la Política Integrada y la Política de Atención al Cliente— y se implementa mediante procesos formales de atención, sistemas de seguimiento al desempeño y mecanismos de retroalimentación continua.

Dos áreas especializadas cumplen un rol central en este modelo. Por un lado, Experiencia del Cliente se

encarga de atender, orientar y acompañar a nuestros usuarios en todos los canales, asegurando interacciones empáticas, oportunas y claras. Por otro lado, Service Assurance leadership & Control de Gestión (SAL&CDG) monitorea los niveles de servicio, revisa indicadores operativos y analiza resultados para garantizar que cada etapa del proceso cumpla los estándares comprometidos. La articulación entre ambas áreas permite gestionar simultáneamente la experiencia y el desempeño, asegurando coherencia entre lo que prometemos y lo que entregamos.

A este trabajo se suma un aliado estratégico: El área de Talento & Cultura, que promueve y refuerza la cultura de servicio al interior de la organización. A través de procesos de selección alineados a nuestros valores, programas de capacitación y espacios de sensibilización sobre comportamientos coherentes con nuestra identidad cultural, esta área contribuye a que la cultura de servicio se viva en el día a día. Su rol es clave para asegurar que cada colaborador —desde

su incorporación y a lo largo de toda su trayectoria— actúe con empatía, integridad y orientación al cliente.

Durante 2024, estas áreas trabajaron de manera coordinada con las áreas operativas para fortalecer la calidad de atención, mejorar la trazabilidad, agilizar los tiempos de respuesta y consolidar una estructura capaz de atender por igual a emprendedores, personas naturales y grandes corporaciones, con la misma dedicación y compromiso. Gracias a este enfoque estructurado, buscamos que la cultura de servicio sea una práctica cotidiana y gestionada, y que la calidad de los servicios que brindamos sea medible, verificable y consistente en cada entrega.

a. Política de Cultura de Servicio

La Política de Cultura de Servicio de Sharf tiene como objetivo fortalecer comportamientos que reflejen respeto, buena fe, disciplina y orientación al cliente, tanto interno como

externo. Su propósito es asegurar que cada colaborador actúe en coherencia con los valores de la organización y contribuya a mantener un ambiente de trabajo basado en la responsabilidad y la colaboración.

Para explicar su funcionamiento, podemos compararla con las reglas de un equipo de fútbol: Todos jugamos para un mismo objetivo - ofrecer un servicio de excelencia-, pero este solo se alcanza cuando cada integrante cumple su rol con compromiso y respeto por el equipo. Cuando un comportamiento se aleja de lo esperado, entran en acción mecanismos correctivos similares a “tarjetas amarillas” o “tarjetas rojas”. Las tarjetas amarillas actúan como advertencias que permiten corregir el rumbo; las tarjetas rojas señalan faltas más graves que requieren medidas disciplinarias formales. Su finalidad no es sancionar sino prevenir conductas inadecuadas afectan la experiencia del cliente o el desempeño colectivo.

De esta manera, la Política de Cultura de Servicio no solo

establece lineamientos de convivencia y actuación, sino que fortalece una cultura de responsabilidad compartida, donde las reglas ayudan a mantener un entorno de respeto. Finalmente, cabe mencionar que también contamos con un mecanismo para aquellas personas que destacan por vivir de manera ejemplar nuestra cultura de servicio.

Principales indicadores en materia de Cultura de Servicio	
Indicador	2024
Cantidad de personas capacitadas en temas relacionados a la cultura de servicio	150 aprox.
Cantidad de personas que recibieron tarjetas amarillas	9
Cantidad de personas que recibieron tarjetas rojas	1
Cantidad de personas que recibieron reconocimientos relacionados a cultura de servicio	15

b. Política del Sistema Integrado de gestión

Nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) orienta nuestra forma de trabajar y nuestro compromiso con la mejora continua, el cumplimiento de requisitos normativos y la entrega de un servicio capaz de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Esta política se traduce en la implementación de procesos ordenados, consistentes y evaluables que permiten asegurar la calidad del servicio en cada etapa de nuestra operación.

Al aplicar estos compromisos en el día a día —respaldados por un sistema de gestión de calidad certificado— buscamos que cada proceso, desde la gestión logística hasta la atención y el control operativo, contribuya a mantener niveles de servicio coherentes con las expectativas de nuestros clientes y con los estándares definidos por la organización.

c. Procesos de atención formales y trazables

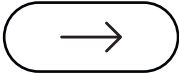
Los procesos de atención de Sharf se gestionan a través de un modelo que permite dar seguimiento claro y ordenado a las interacciones con los clientes, independientemente del canal utilizado. A lo largo de 2024, este sistema se fortaleció con mejoras operativas y tecnológicas que incrementaron el control y la trazabilidad, incluyendo la implementación del bot de inteligencia artificial Amanda, que facilita la autogestión de consultas y seguimiento de envíos.

El área de Experiencia del Cliente lidera estos procesos y organiza la atención de manera diferenciada según el tipo de cliente, mediante dos líneas especializadas:

- Atención a clientes minoristas: Dirigida a personas naturales y emprendedores, donde se gestionan consultas, reclamos y coordinaciones asociadas a puntos Sharf, servicios de Courier y envíos nacionales.
- Atención a clientes corporativos: Enfocada en operaciones de mayor complejidad, que requiere validaciones técnicas, coordinación con áreas operativas y un seguimiento más detallado.

Nuestros clientes pueden contactarnos a través de diversos canales como: Call center, correo, WhatsApp y redes sociales, todos monitoreados de manera continua. Indicadores como la tasa de abandono del call center, el tiempo de primera respuesta y la satisfacción con la atención permiten evaluar el desempeño y asegurar una gestión de manera oportuna. Asimismo, cuando un cliente no logra ser atendido a tiempo, el equipo realiza recalls (llamadas de retorno) para garantizar la continuidad del servicio. En el segmento corporativo, la atención es más personalizada y es gestionada directamente por el equipo asignado, que coordina internamente para resolver solicitudes y dar seguimiento a cada caso. Durante el periodo de reporte, además, se iniciaron ajustes en la estructura del equipo para permitir una atención más especializada, incluyendo el diseño de la figura de Customer Success, orientada a mejorar la relación con el acompañamiento de grandes cuentas.

Este modelo, basado en la especialización, la multicanalidad y el monitoreo constante de indicadores, permite contar con procesos de atención trazables y orientados a una mejora continua. A continuación, presentamos algunos de los principales resultados alcanzados durante el periodo:



Principales indicadores en materia de Atención al cliente		
Indicador (KPI)	Meta trimestral (Q4)	Resultado diciembre 2024
Satisfacción del cliente con la atención del equipo de Experiencia del Cliente.	91%	95%
Tasa de abandono de llamadas Call Center (minorista)	6%	6%
Tiempo de primera respuesta (minorista)	3min	2min
Satisfacción cliente interno	51%	92%
Avance de proyectos de mejora en la experiencia del cliente	100%	100%
NPS Clientes	-	37.8
Tiempo de resolución de reclamos	2 días	2 días

d. Aseguramiento del servicio y control del desempeño

(GRI 2-25)

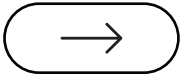
El área de Service Assurance Leadership & Control de Gestión (SAL&CDG) es la responsable de medir y supervisar los indicadores que muestran qué entregamos, con qué nivel y en qué medida cumplimos los compromisos asumidos con nuestros clientes. Su labor garantiza que la operación funcione conforme a los estándares definidos y que los líderes cuenten con información oportuna para la toma de decisiones.

Para organizar esta gestión utilizamos un enfoque inspirado en la metodología Balanced Scorecard, agrupando nuestros indicadores en cinco dimensiones: Salud, cliente, valor, equipo e impacto. Cada dimensión integra métricas que reflejan directamente la calidad del servicio que brindamos. Este enfoque se aplica de manera transversal a todas las líneas de negocio de Sharf, asegurando consistencia en los objetivos, mediciones y criterios de evaluación. Además, realizamos encuestas de percepción a todos los segmentos de clientes. Cuando identificamos tendencias o variaciones importantes, las contrastamos con los indicadores operativos para confirmar si existe una causa real y de ser así, definir acciones correctivas oportunas.

Durante 2024, implementamos diversas medidas para fortalecer el nivel de servicio en nuestras principales líneas de negocio. Estas acciones se definieron a partir del análisis diario de los indicadores operativos, la revisión de los resultados de encuestas de percepción y la identificación de oportunidades de mejora tanto en nuestros procesos internos como en la gestión con aliados.

En la línea de Distribución, incorporamos criterios más estrictos para la selección de aliados de reparto, con el fin de reducir la variabilidad operativa que afecta los tiempos de entrega. También impulsamos la estandarización de actividades críticas, como las liquidaciones y la coordinación con aliados, para disminuir fallas durante el proceso. Adicionalmente, implementamos reuniones de control diarias, que permiten identificar incidencias de manera temprana y resolverlas con mayor agilidad.

En el negocio de FedEx, introdujimos un cambio relevante en la gestión de guía, permitiendo priorizar las entregas más urgentes y mejorar el nivel de servicio,



Principales indicadores en materia de Calidad del servicio

Indicador (KPI)	Meta 2024	Resultado 2024
Nivel de servicio en el negocio de Distribución consolidada.	90%	84.24%
Alcanzar un nivel de servicio en el negocio de FedEx.	90%	86.45%
Enumerar las órdenes del cliente según el tiempo brindado por SUNAT.	80%	77.34%
Satisfacción del cliente.	80%	84,97%

El 2024 fue un año que nos permitió comprender mejor a nuestros clientes y ajustar nuestros procesos con una mirada de aprendizaje continuo. Fortalecimos la operación, mejoramos la comunicación con quienes confían en nosotros y consolidamos prácticas que incrementaron la eficiencia y la trazabilidad de nuestros servicios, apoyándonos de herramientas digitales y en una mejor articulación entre las áreas operativas y de atención.

Los aprendizajes del año han reafirmado que la calidad del servicio se construye en el trabajo cotidiano: **Procesos claros, coordinación efectiva entre áreas, equipos preparados y tecnologías que potencian una organización ordenada y alineada.** La comunicación constante dentro de la organización nos permite seguir identificando oportunidades de mejora y ajustar nuestras acciones para elevar, cada vez más, el nivel de servicio que ofrecemos.



III.4. Vínculos que dejan huella: nuestra relación con comunidades

(GRI 413-1, 3-3)

En Sharf comprendemos que la logística trasciende el traslado de mercancías: Es un eje que conecta personas, territorios y oportunidades. Nuestro propósito orienta la manera en que operamos y fortalece el vínculo que construimos con las comunidades donde estamos presentes.

A través de una red logística en expansión, acercamos servicios y soluciones a zonas que históricamente han enfrentado limitaciones para acceder al comercio y a la distribución. Con ello contribuimos a reducir brechas territoriales, dinamizar economías locales y promover un desarrollo más inclusivo, alineado con nuestra convicción de generar valor sostenible en toda nuestra cadena logística.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material Comunidades locales			
Tema material: Comunidades locales			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivos asociados	Medidas asociadas
Impacto	Mejorar la accesibilidad logística para más personas a lo largo del territorio nacional.	Contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos brindando oportunidades laborales justas y respetando su cultura y costumbres.	- Implementar puntos Sharf tradicionales con acompañamiento y asesoramiento. - Ampliar el alcance de nuestros puntos de distribución - Ejecutar voluntariados corporativos. - Realizar aportes y donaciones para iniciativas comunitarias. - Implementar el plan de trabajo del proyecto SER.
	Generación de ingresos adicionales para pequeños negocios como bodegas.		
	Generación de empleo local tanto para la planilla como para los servicios de distribución		
Riesgo	Riesgo de bloqueos y paralización de operaciones si no se mantiene una relación transparente con la comunidad.		

II.4.1. Nuestro compromiso con las comunidades

Gestionamos nuestros impactos en las comunidades desde un enfoque que integra la sostenibilidad, la cultura de servicio, el empleo local y la generación de oportunidades económicas. Este trabajo se sustenta en compromisos institucionales y prácticas que orientan nuestro comportamiento y refuerzan la responsabilidad que asumimos con nuestro entorno. Nuestra Política de Responsabilidad Social y Sostenibilidad establece el compromiso de fomentar relaciones responsables y transparentes con las comunidades y los grupos de interés, incorporando sus expectativas en la toma de decisiones e impulsando el desarrollo social y económico en los territorios donde operamos. Asimismo, nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión declara que buscamos “contribuir de manera activa y voluntaria con el desarrollo de nuestros colaboradores y de la sociedad en su conjunto”, consolidando así un enfoque integral de gestión social.

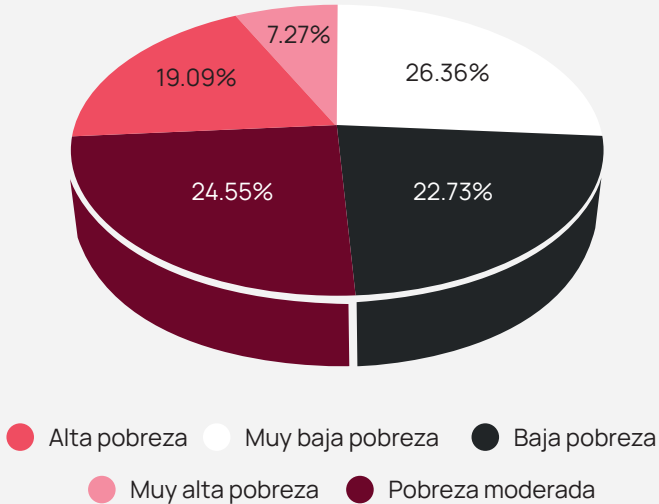
Nuestro propósito se refleja en los Valores Sharferos que guían la forma en que nos relacionamos con nuestros grupos de interés y fortalecen nuestra convicción de

promover un acceso equitativo a servicios logísticos, especialmente en territorios donde la infraestructura comercial es limitada. Desde este enfoque impulsamos el desarrollo local, mediante el empleo directo y la expansión de los Puntos Sharf, que dinamizan la economía y fortalecen la actividad comercial en sus zonas de influencia.

La gobernanza de este tema integra a distintas áreas de la organización. El equipo de Operaciones lidera la expansión territorial y asegura que nuestros servicios lleguen a más personas; Talento y Cultura impulsa la contratación local y promueve prácticas e iniciativas de inclusión, capacitación y desarrollo; y el área de Puntos Sharf y Envíos Programados acompaña, fortalecer y consolidar la relación con los establecimientos aliados que conforman nuestra red. Este trabajo articulado promueve un modelo de crecimiento compartido que genera valor social y económico. Reconocemos que nuestra presencia en los territorios genera impactos positivos que contribuyen al desarrollo de las comunidades en donde operamos.

Uno de los aportes más relevantes es la mejora de la accesibilidad logística, permitiendo que personas y negocios ubicados lejos de los principales centros urbanos puedan enviar y recibir productos con mayor facilidad. Nuestra red de distribución —compuesta por Puntos Sharf propios, modernos y tradicionales— funciona como un sistema de nodos que amplía la conectividad y acerca nuestros servicios a nuevos territorios, incluidos distritos clasificados por el INEI con niveles de pobreza alto y muy alto, tal como se muestra a continuación.

Distribución de puntos Sharf tradicionales según zonas clasificadas en base al índice de pobreza



Índice de pobreza	Porcentaje
Muy alta pobreza	7.27 %
Alta pobreza	19.09 %
Pobreza moderada	24.55 %
Baja pobreza	22.73 %
Muy baja pobreza	26.36 %

Gracias a esta presencia territorial, comunidades previamente desatendidas ahora cuentan con una alternativa confiable, accesible y cercana para integrarse al comercio y participar activamente en la cadena logística.

Otro impacto significativo se refleja en la generación de ingresos para pequeños negocios locales. Los Puntos Sharf Tradicionales —como bodegas, farmacias, librerías y otros comercios barriales— se convierten en aliados estratégicos que pueden diversificar sus ingresos a través de comisiones por operación, sin necesidad de realizar una inversión inicial.

Este modelo fortalece la sostenibilidad financiera de estos negocios, promueve su formalización y contribuye al crecimiento de micro y pequeñas empresas (MYPE), que a menudo enfrentan volatilidad en sus ventas o restricciones de capital. Durante 2024, estos aliados generaron ingresos adicionales en diversas regiones del país, con una mayor concentración en Lima, Callao y Arequipa. Finalmente, el empleo local constituye un componente central de nuestro aporte comunitario. Procuramos contratar talento de las

mismas localidades donde operamos, no solo para fortalecer nuestra eficiencia operativa, sino también para generar oportunidades de desarrollo, promover el arraigo y dinamizar las economías locales. En sedes como Lurín, Santa Clara y Callao, la mayoría de nuestro personal proviene de distritos cercanos, lo que facilita su desplazamiento, mejora su calidad de vida y contribuye al empleo en la zona. Durante 2024, sedes como Lurín, Santa Clara y Ventanilla alcanzaron porcentajes significativos de contratación local, reafirmando nuestro compromiso con la empleabilidad territorial y con el crecimiento de las comunidades que nos acogen.

Detalle de contratación local por sede respecto del total de nuevas contrataciones

Contratación Local por Sede	Cantidad de personas de la localidad contratadas en 2024 (nuevos)	Porcentaje respecto al total de personas contratadas 2024 (nuevos)
Almacén Lurín	36	44,44%
Almacén Ventanilla	1	20,00%
Arequipa	22	36,67%
Callao	154	33,55%
Chancay	1	1,00%
Chiclayo	1	50,00%
Chimbote	1	50,00%
Counter Miraflores	1	50,00%
Desaguadero	1	12,50%
Huancayo	2	100,00%
Huaraz	1	100,00%
Ilo	1	100,00%
Inhouse Motorola	0	0,00%
Ipesa Santa Clara	9	56,25%
Miraflores	33	37,93%
Mollendo	1	20,00%
Paita	10	32,26%
Pisco	0	0,00%
Piura	1	50,00%
PS Centro Cívico	0	0,00%
PS Surco	1	100,00%
Scania	0	0,00%
Surquillo	13	81,25%

Detalle de contratación local por sede respecto del total de nuevas contrataciones

Contratación Local por Sede	Cantidad de personas de la localidad contratadas en 2024 (nuevos)	Porcentaje respecto al total de personas contratadas 2024 (nuevos)
Tacna	0	0,00%
Trujillo	3	50,00%
Tumbes	1	50,00%
Claro Villa El Salvador	17	58,62%
Claro La Victoria	0	0,00%
Claro San Luis	0	0,00%
Entel San Borja	0	0,00%
Entel San Luis	0	0,00%
Inhouse Exsa	0	0,00%
Mall Bellavista	0	0,00%

II.4.2. Nuestro modelo de intervención comunitaria

Nuestro compromiso con las comunidades se expresa a través de un modelo de intervención que busca generar valor compartido, fortalecer capacidades locales y ampliar el acceso equitativo a servicios logísticos. A través de estas acciones, acompañamos el desarrollo de los territorios donde operamos y consolidamos relaciones basadas en la confianza, la cercanía y el crecimiento mutuo. Es importante señalar que durante el periodo de reporte no registramos incidentes significativos relacionados con impactos negativos reales o potenciales en comunidades vinculadas a nuestras operaciones.

a. Puntos Sharf: una red que transforma comunidades

Los Puntos Sharf son establecimientos afiliados que operan como centros de recojo y entrega de paquetes, permitiendo acercar nuestros servicios a zonas con menor acceso a infraestructura comercial. Contamos con tres tipos:

- Propios: Administrados directamente por Sharf.
- Modernos: Ubicados en minimarkets, centros comerciales y establecimientos de alta afluencia.

- Tradicionales: Bodegas, librerías, farmacias y negocios independientes situados en zonas urbanas y zonas periurbanas, que encuentran en nuestra red una oportunidad para diversificar sus ingresos y fortalecer su sostenibilidad. Los Puntos Sharf Tradicionales ocupan un lugar central en nuestra estrategia de desarrollo comunitario, pues permiten generar oportunidades económicas en territorios con mayor vulnerabilidad socioeconómica. A estos aliados les brindamos acompañamiento continuo, capacitación básica, soporte operativo y acceso a beneficios exclusivos similares a los del equipo Sharfero, lo que fortalece su fidelización y su rol como socios estratégicos del crecimiento territorial.

Durante 2024, contamos con 110 Puntos Sharf tradicionales, de los cuales el 26.4% se ubicó en zonas clasificadas como de alta o muy alta pobreza, reafirmando nuestro compromiso con la inclusión territorial y la ampliación del acceso a servicios logísticos.

b. Proyecto SER: un puente para que más personas emprendan en logística

Este proyecto es una iniciativa orientada a generar oportunidades reales de desarrollo económico para personas interesadas en incorporarse al sector logístico como aliados de reparto independientes. A diferencia de los procesos de capacitación dirigidos a aliados ya activos, este programa está dirigido a quienes desean iniciarse desde cero en esta actividad. El proyecto funciona como un programa de asesoría integral que guía a los postulantes durante su transición hacia el emprendimiento logístico. El proceso incluye:

- Filtro inicial, donde evaluamos antecedentes, perfil y condiciones básicas de inicio, priorizando criterios de seguridad.
- Acompañamiento personalizado, que explica el modelo operativo, las responsabilidades y las oportunidades económicas.
- Asesoría desde cero, dirigido a personas sin experiencia previa, que abarca procesos de envío, entrega, uso de aplicativos y lineamientos operativos.
- Guía en la formalización, que facilita el inicio de actividades como trabajador independiente de manera ordenada y alineada a los estándares del servicio.

Durante 2024, dos personas mayores de 50 años fueron beneficiadas con este programa se beneficiaron con este programa, accediendo a una alternativa de generación de ingresos que promueve su autonomía económica y participación activa en la cadena logística.

c. Actividades de filantropía y voluntariado

Conscientes del valor que generan las acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas, desarrollamos diversas actividades de voluntariado y filantropía durante el periodo de reporte. A continuación presentamos un resumen de las principales iniciativas implementadas y la cantidad de personas beneficiadas en cada una.

Detalle acciones de voluntariado y filantropía realizadas			
Tipo de iniciativa	Descripción de la iniciativa	Monto de la inversión social	Cantidad de beneficiarios
Voluntariado	Casa Ronald McDonald	S/ 2,240	Más 60 familias
Voluntariado	INABIF	S/7,500	70 adultos mayores
Voluntariado	Limpieza de playas	S/870	Más de 300 personas
Donación	Asociación Un día de Esperanza	S/12,000	Más de 20 niños y jóvenes en situación de riesgo

III.5. Entornos seguros

(GRI 3-3, 410-1, Sharf - 5)

La delincuencia y la inseguridad ciudadana representan un desafío significativo para Scharf y para todo el sector logístico en el Perú. Durante 2024, enfocamos nuestros esfuerzos en registrar, investigar y atender cada incidente con rigor, oportunidad y cercanía, fortaleciendo nuestros controles para proteger la integridad de nuestros equipos y asegurar la continuidad operativa. En esta sección presentamos los principales elementos y resultados de nuestra gestión, el contexto nacional y los resultados alcanzados.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material Delincuencia e Inseguridad Ciudadana			
Tema material: Delincuencia e inseguridad ciudadana			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivos asociados	Medidas asociadas
Impacto	Reducción del impacto en la seguridad de las personas y aliados al contar con sistema de control robusto.	Reducir en 20% el índice de siniestros respecto al año anterior.	- Programa Anual de Seguridad Patrimonial - Mecanismos de auditoría interna - Verificaciones de proveedores - Protocolos de control
Riesgo	Ante la ocurrencia de eventos se pueden generar pérdidas financieras. Además, al elevarse la tasa de siniestros, las tasas de seguros son más elevadas.		
Oportunidad	Aprovechamiento de tecnología para desarrollar controles más seguros.		

III.5.1. Contexto nacional: la inseguridad como desafío transversal

La seguridad ciudadana se ha convertido en uno de los problemas más urgentes del país. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la percepción de inseguridad en las ciudades pasó del 82.6 % al 86.1 % durante el primer semestre de 2024, reflejando el incremento de robos, asaltos y delitos en espacios públicos. Esta coyuntura afecta de manera directa a las operaciones logísticas, especialmente aquellas que dependen del transporte, la manipulación de carga y la operación de almacenes.

En Sharf reconocemos que este contexto no solo implica riesgos operativos, sino también impactos potenciales sobre la integridad física y emocional de las personas que forman parte de nuestra cadena de valor. Por esa razón, tratamos este asunto como un tema material estratégico que exige gestión permanente, coordinación interna y capacidad de respuesta inmediata ante cualquier incidente.

III.5.2. Nuestro enfoque para reducir los riesgos

La inseguridad ciudadana y la delincuencia representan un riesgo operativo constante, especialmente para los equipos de reparto, los colaboradores que trabajan en almacenes y para la seguridad patrimonial de nuestras instalaciones. En 2024, fortalecimos nuestro Sistema de Seguridad Patrimonial, orientado a la prevención de robos, siniestros y cualquier acto que ponga en riesgo la cadena logística. Este sistema integra medidas físicas, tecnológicas y humanas dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG), alineado a los estándares BASC, OEA e ISO 28001: 2022, recientemente certificado. Entre los principales controles implementados para garantizar la protección de las personas y las cargas, así como la prevención de delitos destacan los siguientes:

- Aplicación de protocolos de control.
- Monitorización constante y otros mecanismos.
- Implementación de chips multibanda para la trazabilidad de vehículos y sistemas de alarma.
- Implementación de UPS para el control de almacenes, garantizando el funcionamiento del sistema de vigilancia.

La gestión de seguridad patrimonial está a cargo de un equipo especializado conformado por:

- Coordinador de seguridad patrimonial: Encargado de supervisar los incidentes, revisar la información disponible y articular las acciones con los responsables de cada instalación
- Gestores de campo: Realizan desplazamientos diarios a las sedes, revisan

cámaras, validan la información de los incidentes reportados y elaboran los registros formales que se comparten con las jefaturas operativas.

- Agentes de seguridad: responsables de controlar la seguridad en los accesos y el control operativo diario y trabajan de manera articulada con el coordinador y los gestores.

Además, contamos con matrices de identificación de riesgos para todas las operaciones, que definen los controles preventivos y planes específicos según el tipo de exposición. Estas acciones se complementan con actividades de sensibilización y capacitación en seguridad física, prevención de delitos. Además, de lo mencionado, contamos con procedimientos de actuación ante emergencias, y prevención de delitos y contrabando. Estas acciones se complementan con la certificación BASC, que exige formación continua en temas de narcotráfico, contrabando, manipulación segura de carga y narcotráfico, entre otros temas impartidos durante el periodo de reporte:

Tema	Contenidos
Seguridad patrimonial	Control de accesos y Seguridad en las instalaciones
Control de unidades de transporte	Inspección de unidades de transportes y seguridad en los procesos de carga Inspección de contenedores
Seguridad en la cadena logística	Mercancías contaminadas Paquetes sospechosos Eventos críticos Manejo de precintos
Prevención de riesgos	Gestión de riesgos Control Operacional Actividades sospechosas y Conspiraciones internas

Gracias a la gestión proactiva en 2024 logramos reducir en 20% el índice de siniestros respecto al año anterior, cumpliendo de forma sostenida los objetivos trimestrales. Cada incidente reportado fue analizado mediante la metodología de los “cinco porqués”, lo que nos permitió identificar causas raíz, establecer medidas correctivas inmediatas y prevenir su recurrencia. A continuación, presentamos algunos de los principales resultados sobre nuestra gestión correspondientes al periodo de reporte:

Principales indicadores de Seguridad Patrimonial

Indicadores cuantitativos

Índice de siniestralidad	S/ 734,109.59
Nº de auditorías realizadas	5 auditorías, 2 internas y 3 externas
Nº de proveedores evaluados en materia de seguridad patrimonial	750

Cantidad y porcentaje de personas capacitadas en materia de seguridad patrimonial y prevención de delitos

Control de accesos y Seguridad en las instalaciones	500 (87.6%)
Inspección de unidades de transportes y seguridad en los procesos de carga	114 (74%)
Inspección de contenedores:	7 (77.8%)
Seguridad en la cadena logística (Mercancías contaminadas, Paquetes sospechosos y Eventos críticos)	167 (64.48%)

Manejo de precintos

6 (66.67%)

Prevención de riesgos (Gestión de riesgos, Control Operacional, Actividades sospechosas y Conspiraciones internas):

503 (78.23%)

% de cobertura de capacitación

75%

Número y tipo de incidentes en la cadena de suministro

37 casos de robos de mercadería

Personal de seguridad capacitado en derechos humanos (%)

9 (100% personas)

Durante 2024, consolidamos una gestión más ágil y rigurosa en el registro y atención de incidentes, fortaleciendo la coordinación entre Seguridad Patrimonial y las áreas operativas. Este enfoque nos permitió asegurar la trazabilidad de cada evento y activar una respuesta oportuna. Sin embargo, reconocemos que existen desafíos y oportunidades relevantes para continuar mitigando los riesgos asociados a la delincuencia. Entre las oportunidades principales se encuentran:

- Implementar el uso de tecnología, especialmente en lo relacionado con la disponibilidad, calidad y acceso oportuno a las imágenes de videovigilancia, lo cual es fundamental para agilizar las investigaciones y reforzar la prevención.
- Fortalecer la integración entre las áreas de Seguridad Patrimonial, SST y Operaciones, de modo que la atención de los incidentes sea cada vez más eficiente y coherente en todas nuestras sedes.
- Reforzar la comunicación preventiva y las alertas operativas, particularmente para los equipos que se desplacen en ruta y que, por la naturaleza de sus funciones, enfrentan mayor exposición a situaciones de riesgo.

Con una mirada puesta en la mejora continua, nuestro compromiso es seguir fortaleciendo nuestras capacidades internas, incorporar herramientas tecnológicas que apoyen la toma de decisiones y mantener un entorno laboral en línea con los desafíos del entorno nacional.

IV.1. Cadenas seguras y sostenibles

(GRI 3-3, Sharf-6)

Cada día gestionamos miles de envíos que recorren distintos puntos del país, y para hacerlo de manera segura y eficiente necesitamos asegurar trazabilidad, controles preventivos y relaciones confiables con nuestros aliados. La seguridad no solo consiste en reaccionar ante incidentes, sino en anticiparlos. Por eso combinamos tecnología, estándares internacionales y un sistema integrado de gestión que acompaña cada etapa del proceso, desde el ingreso del paquete hasta su entrega final.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material Seguridad en la cadena de suministro			
Tema material: Seguridad en la cadena de suministro			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivos asociados	Medidas asociadas
Impacto	Reducción de riesgos en operaciones y entregas.	Implementar al 100% nuestro sistema de gestión de seguridad de la cadena de suministro basado en ISO 28001:2022 y obtener la certificación respectiva.	- Controles de seguridad patrimonial. - Establecimiento de procedimientos de seguridad. - Monitoreo continuo de los servicios. - Uso y mantenimiento de plataformas que garantizan la trazabilidad de nuestros servicios.
Riesgo	Vulnerabilidad ante robos, pérdidas o retrasos.		
	Pérdida financiera por siniestros y penalizaciones.		
Oportunidad	Fidelización de clientes por fiabilidad y resiliencia logística.		

IV.1.1. Nuestra gestión de seguridad en la cadena de suministro

Gestionamos una cadena de suministro segura y sostenible combinando tecnología, estándares internacionales, manteniendo relaciones responsables con nuestros aliados y supervisión permanente de cada etapa del proceso logístico. Nuestro enfoque parte de un principio fundamental: La seguridad y la trazabilidad son indispensables para garantizar que cada envío llegue a su destino de manera íntegra, confiable y con el menor riesgo posible, protegiendo tanto a las personas como a la mercancía.

La seguridad comienza con un sistema de gestión robusto, liderado por el equipo de seguridad patrimonial descrito en la sección Entornos Seguros y operado por un Centro de Control activo las 24 horas del día. Este equipo supervisa accesos, sedes, rutas y flota —propia y aliada—, aplicando controles estandarizados basados en tres certificaciones clave: BASC, OEA e ISO 28001. Estas certificaciones requieren revisión continua; auditorías internas y externas; verificación documental y de antecedentes, verificación de clientes y proveedores, protocolos para la identificación y manejo de paquetes sospechosos, capacitaciones periódicas y mecanismos de prevención de ilícitos y controles operativos a lo largo de la cadena. Gracias a estas prácticas, logramos anticipar riesgos, prevenir actos ilícitos y asegurar que cada etapa, desde la recepción hasta la entrega, se desarrolle bajo los más altos estándares de seguridad logística. Para Sharf, una cadena sostenible no solo evita riesgos, sino que funciona

de manera eficiente, transparente y con impacto positivo en la comunidad. Por eso trabajamos estrechamente con nuestros aliados (conductores independientes, operadores logísticos y proveedores), asegurando que cumplan con los mismos lineamientos de seguridad y trazabilidad que nuestra flota propia. Este acompañamiento capacitaciones, revisiones preventivas, supervisión en campo e integración total a nuestros sistemas tecnológicos. Este enfoque de responsabilidad compartida nos permite construir una red sólida, alineada y confiable en todo el país.

a. Trazabilidad fortalecida con la plataforma Charlie

La trazabilidad es un pilar de nuestra gestión. Contamos con Charlie, nuestra plataforma digital de visibilidad completa en tiempo real que integra información operativa, aduanera y de servicio. Esta herramienta permite:

- Facilitar la toma de decisiones
- Reducir los riesgos asociados a retrasos, pérdidas o manipulaciones indebidas, ya que cualquier desviación puede detectarse oportunamente.
- Seguir el recorrido el recorrido del envío desde el primer registro.
- Monitorear indicadores operativos y aduaneros sin interrupciones.
- Analizar despachos según su régimen.
- Generar reportes personalizados que documentan cada etapa del proceso.
- Intercambiar alertas y comentarios.

Con Charlie, la trazabilidad se convierte en un mecanismo tangible de control y comunicación oportuna, esencial para garantizar un servicio seguro y confiable.

Principales resultados relacionados con la trazabilidad de los servicios 2024	
Indicador	Resultado
Cantidad de clientes que hicieron uso de la plataforma Charlie	91 usuarios con perfil de cliente
Cantidad de reportes generados a través de la herramienta	40

b. Certificaciones que garantizan una cadena segura

Las certificaciones que mantiene Sharf exigen controles exigentes, auditorías continuas y evidencias documentadas que fortalecen la trazabilidad, previenen ilícitos y aseguran el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales. A continuación, se presentamos una síntesis de las certificaciones con las que garantizamos la seguridad en la cadena de suministro:

Principales resultados relacionados con la trazabilidad de los servicios 2024		
Certificación	Descripción	Alcance
BASC – Business Alliance for Secure Commerce	Es una certificación internacional privada que promueve la seguridad en la cadena de suministro, estableciendo estándares y controles para prevenir actividades ilícitas como narcotráfico, contrabando o contaminación de la carga durante operaciones de comercio exterior. Entre los requerimientos de su implementación se encuentran controles documentados, inspecciones, evaluaciones de riesgo, verificación de personal y proveedores, y monitoreo de accesos. Nuestra organización cuenta con BASC desde hace casi 20 años, para nuestras operaciones de comercio exterior.	Agente de carga internacional en Callao, Perú
OEA - Operador económico autorizado	OEA es una certificación oficial otorgada por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), reconocida a nivel internacional en el marco de la Organización Mundial de Aduanas. Garantiza que nuestra empresa cumple estándares estrictos de seguridad en la cadena logística, gestionando riesgos, controlando accesos, verificando personal, evaluando proveedores y manteniendo integridad documental y física de las operaciones. Permite un comercio más seguro y ágil, con reconocimiento de autoridades aduaneras. Mantenemos esta certificación desde 2014 cumpliendo con controles exigentes para personal, equipos, accesos, revisión de cargas, antecedentes, exámenes toxicológicos, visitas domiciliarias y verificación constante. Nuestro objetivo es prevenir actividades ilícitas, especialmente narcotráfico, en exportaciones.	Sharf Logística Integrada S.A. -Almacén Aduanero / Depósito temporal de envíos de entrega rápida. -Almacén Aduanero / Depósito temporal. -Agencia de aduanas. -Sharf International Courier and Cargo S.A. -Empresa de servicios de entrega rápida (ESER).
ISO 28001:2022	ISO 28000 es una norma internacional que establece un sistema de gestión estructurado para la seguridad en la cadena de suministro, basado en etapas de planificación, implementación, verificación y mejora. Al implementarlo, buscamos proteger a las personas, instalaciones, la información que recibimos, así como los bienes y procesos ante amenazas como: contaminación de cargas, robos, sabotaje o terrorismo.	En 2024 obtuvimos esta certificación y su alcance aplica al Servicio de agencia de aduana en los procesos de importación y exportación vía marítima, aérea y terrestre.

IV.2. Gestión responsable de la cadena de suministro

(GRI 2-8, 308-1, 414-1, 3-3)

En Sharf buscamos que nuestra cadena de suministro funcione de manera segura, ordenada y alineada con nuestros valores. Por ello, trabajamos con proveedores y aliados bajo criterios claros de selección, seguimiento y comunicación, asegurando que cada servicio contratado cumpla los estándares que requiere nuestra operación. Este enfoque nos permite reducir riesgos y mantener la continuidad del negocio y fortalecer la relaciones de largo plazo con nuestros socios estratégicos.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material Gestión responsable de la cadena de suministro			
Tema material: Gestión responsable de la cadena de suministro			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivo asociado	Medidas asociadas
Impacto	Control de riesgos ambientales y sociales de proveedores	Garantizar el abastecimiento oportuno y eficiente de bienes y servicios, seleccionando proveedores adecuados.	• Aplicar el procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de proveedores. • Incorporar mecanismos de comunicación y seguimiento. • Aplicar la Política de Compras y elaboración de checklist de proveedores.
Riesgo	Riesgos reputacionales por malas prácticas de terceros		
Riesgo	Cargas contaminadas		
Oportunidad	Diferenciación al tener una cadena trazable y responsable		

IV.2.1. ¿Cómo gestionamos responsablemente nuestra cadena de suministro?

Trabajamos por mantener una relación con nuestros proveedores bajo un enfoque ordenado, responsable y orientado al cumplimiento de requisitos técnicos, sociales, ambientales y de seguridad. Para ello, aplicamos procesos claros de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, así como mecanismos de comunicación continua y criterios de compras. Estos están documentados en nuestras políticas y procedimientos internos, entre los cuales destacan:

- Política de Gestión de Compras
- Procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores
- Política de Pago a Proveedores
- Política de Relaciones con el Proveedor
- Código de conducta de proveedores
- Gestión de Declaraciones Juradas de conflicto de intereses de proveedores.

Nuestra Política de Gestión de Compras establece lineamientos transversales para asegurar relaciones responsables, transparentes y eficientes con nuestros proveedores. La política promueve:

- Una comparación justa de condiciones entre todos los oferentes
- Realización de compras locales
- Incorporación de criterios sociales y ambientales en cada proceso;
- Evitar cualquier conflicto de

intereses o práctica indebida en las distintas etapas de la gestión.

Su objetivo principal es construir relaciones estables y duraderas, basadas en valores compartidos, que generen valor de manera sostenible para ambas partes y respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de este grupo de interés. La política promueve una adecuada relación calidad-precio en las transacciones comerciales, el suministro de bienes y servicios acorde al nivel de servicio establecido y la colaboración sistemática con nuestros proveedores a fin de impulsar la innovación abierta y la mejora continua. Asimismo, fomenta el uso de avances tecnológicos que contribuyan a reducir impactos ambientales adversos, la incorporación de criterios sociales y ambientales en las decisiones de compra y el cumplimiento permanente de los compromisos adquiridos y de la legislación aplicable.

a. Clasificación de proveedores según el tipo de servicio

Para gestionar adecuadamente los riesgos, clasificamos a nuestros proveedores según el tipo de servicio que brindan:

- Bienes y Servicios (B&S): Recursos materiales o inmateriales que sostienen las necesidades operativas y administrativas.
- CORE: Proveedores directamente vinculados al servicio de transporte, como jornaleros, transportistas, conductores, entre otros.

- Infraestructura y Proyectos (I&P): Activos físicos y bienes que afectan a la capacidad operativa y al valor de la empresa.

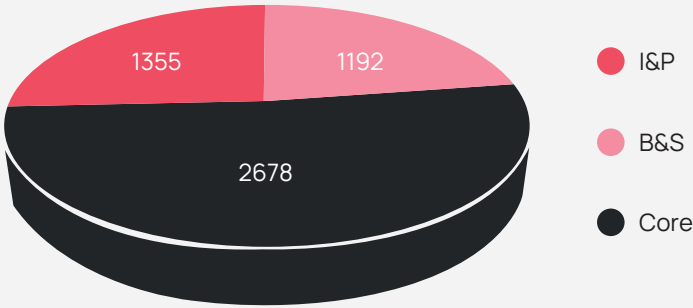
Durante 2024, mantuvimos relaciones

comerciales con 5,225 proveedores, de los cuales 51.3% fueron proveedores core, 25.9% proveedores de infraestructura y proyectos, y el 22.8% restante, fueron proveedores de bienes y servicios.

Distribución por tipo de proveedor

Indicadores cuantitativos

Tipo de proveedor	Cantidad total	Porcentaje
Core	2,678	51.3%
Infraestructura y patrimonio	1,355	25.9%
Bienes y servicios	1,192	22.8%
Total	5,225	100%



b. Clasificación de proveedores según su criticidad

Además, evaluamos a nuestros proveedores según su nivel de criticidad, siguiendo los procedimientos establecidos por el sistema BASC. Este análisis considera si opera en modalidad in house; tiene contacto o acceso directo a la carga; utilizan distintivos de identificación —como logotipos u otros similares— y si manejan o acceden a información sensible del personal o la carga. En 2024, trabajamos con un total de 22 proveedores críticos.

Durante el periodo de reporte contamos de manera continua con trabajadores de empresas dedicadas a servicios de limpieza, mantenimiento, instalaciones varias, entre otros, alcanzando un total de 362 trabajadores de empresas contratistas, y en promedio tuvimos 68 trabajadores terceros laborando en nuestras instalaciones.

Indicadores cuantitativos

Tipo de proveedor	Cantidad
Aliados de transporte	144
Jornaleros	28
Limpieza	13
Mantenimiento de alarmas, aire acondicionado, etc.	124
Instalaciones varias (luminarias, racks, etc.)	33
Jardinería	2
Recojo y disposición de residuos	4
Monitoreo ocupacional	4
Seguridad de instalaciones	4
Concesionario de alimentos	6
Total	362

c. Proceso de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

El procedimiento de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores inicia cuando un área usuaria identifica la necesidad de adquirir un bien o servicio. A partir de ello, el equipo de Compras gestiona la búsqueda de opciones y solicita, como mínimo tres cotizaciones. En esta primera etapa se revisa la información registrada en SUNAT. Asimismo, se verifican datos clave relacionados con la representatividad legal, la capacidad operativa y otros requisitos esenciales del proveedor. Como parte del proceso, se solicita la documentación formal correspondiente según el nivel de criticidad del proveedor. En el caso de proveedores críticos como transportistas, operadores logísticos o servicios que intervienen directamente en la operación, se exigen requisitos adicionales en materia de seguridad, calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, los cuales son validados por los especialistas del área de Seguridad Integral, Seguros e Incidencias y otras. A fines del 2023 se actualizó el checklist de proveedores de compras y se incluyeron criterios ambientales y sociales por ello durante 2024, el 100% de los proveedores nuevos fue evaluado con criterios sociales y ambientales, además de los criterios operativos.

Proveedores nuevos evaluados bajo criterios sociales y ambientales

Indicador	2024
Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección mediante el uso de criterios ambientales.	100%
Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección mediante el uso de criterios sociales.	100%

Una vez recibida la documentación, se complementa la evaluación con una visita a las instalaciones del proveedor, que puede realizarse de manera presencial o remota. En esta etapa se verifica que la empresa opere formalmente, que cuente con la infraestructura adecuada y que posea la capacidad necesaria para cumplir con el servicio de manera continua. Con esta información, el equipo de Compras elabora el contrato o carta de entendimiento, el cual pasa por la revisión del área Legal y por la aprobación del área usuaria antes de concretar la contratación.

Cuando la relación contractual inicia, abrimos un File de Proveedor, donde archivamos toda la documentación relevante: checklist de homologación, evaluaciones, evidencias, visita de seguridad y acuerdos aplicables. Asimismo, se entrega el Código de Conducta y el formato de declaración jurada de Conflictos de Intereses para proveedores los cuales deben ser firmados por el proveedor. Este expediente sirve como base para el seguimiento y para la re-evaluación semestral obligatoria que realizamos a todos los proveedores activos. Si un proveedor obtiene una calificación baja, se procede a buscar una alternativa disponible en el mercado; si obtiene una calificación regular, se solicita un plan de mejora; y solo continúan aquellos que mantienen evaluaciones de “bueno” o “muy bueno”.

Una vez integrados a la operación, los proveedores también son evaluados periódicamente según su desempeño,

mediante indicadores como nivel de servicio, nivel de servicio logístico (NSL), efectividad de entrega, Ontime, cumplimiento de rutas, entre otros.

d. Política de Pago a Proveedores

Nuestra Política de pago a Proveedores define los lineamientos para garantizar que todos los proveedores reciban sus pagos de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos. Los plazos se contabilizan desde el registro de la factura en SAP, siendo de 30 días. Todas las transacciones se realizan exclusivamente mediante transferencia bancaria, evitando prácticas informales o riesgos financieros. La política también regula la gestión de anticipos, procedimiento para resolver discrepancias, y criterios para el uso de herramientas como factoring o facturas negociables, con el fin de facilitar el acceso a liquidez para proveedores que así lo requieran.

e. Mecanismos de comunicación y formación de proveedores

Con el objetivo de mantener relaciones claras, cercanas y eficientes, especialmente con nuestros aliados de Distribución contamos con distintos mecanismos de comunicación y apoyo. El área de Compras dispone de gestores de aliados, quienes actúan como punto único de coordinación para atender consultas relacionadas con pagos, liquidaciones, facturación, seguimiento y requerimientos operativos. Este mecanismo evita que nuestros aliados deban interactuar con diferentes

áreas, agiliza los tiempos de respuesta y permite una atención más efectiva. Por otro lado, es importante mencionar que contamos con Beetrack, que nos permite gestionar de manera trazable la información relacionada con los servicios brindados por nuestros aliados.

En cuanto a la formación, el equipo de Talento y Cultura acompaña a los aliados desde su ingreso, asegurando que comprendan plenamente los estándares operativos y de servicio. Para ello, el equipo de Talento y Cultura designa a una persona encargada específicamente de capacitar a nuestros aliados de transporte. El proceso incluye una inducción inicial, la revisión de indicadores y capacitaciones enfocadas en servicio al cliente y en el funcionamiento de la operación. Durante el periodo de reporte, todos los aliados recibieron una capacitación mensual de entre 1 y 3 horas, orientada a reforzar conocimientos clave y garantizar un servicio seguro y consistente.

Durante este mismo periodo, iniciamos el Proyecto SER (Socios estratégicos de reparto), una iniciativa orientada a formar nuevos aliados de distribución. Su finalidad es brindar conocimientos operativos, herramientas y acompañamiento para que personas naturales puedan incorporarse a la distribución de última milla como proveedores independientes. En su primera edición, dos aliados completaron satisfactoriamente el programa, demostrando un avance positivo en la consolidación de esta propuesta que busca la fidelización y el

desarrollo de nuevos aliados. Para mayor información sobre esta iniciativa, revisar el capítulo Vínculos que dejan huella: nuestra relación con comunidades.

IV.2.2. Compromiso con las compras locales

Nuestra Política de Gestión de Compras promueve la adquisición de bienes y servicios locales siempre que sea posible y en función de la naturaleza del negocio, reforzando así nuestro compromiso con la comunidad y la economía regional. Este enfoque nos permite fortalecer encadenamientos productivos, reducir tiempos logísticos y contribuir al desarrollo sostenible del entorno. En ese sentido en 2024, la proporción del gasto en compras locales ascendió a 90%. Aunque algunos insumos específicos —como ciertos equipos o artículos tecnológicos no disponibles en el país— deben importarse, nuestra prioridad es recurrir a proveedores nacionales siempre que sea posible.

IV.3. Ruta hacia un transporte bajo en emisiones

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 3-3)

En Sharf reconocemos que la logística implica movimiento constante y que cada trayecto genera un impacto ambiental asociado principalmente a las emisiones de gases de efecto invernadero. Este impacto adquiere especial relevancia en un contexto donde la movilidad urbana y el transporte de mercancías representan una proporción significativa de las emisiones del sector, lo que nos exige actuar con responsabilidad y visión de largo plazo. La transición hacia un transporte bajo en emisiones constituye uno de los ejes estratégicos de nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad al 2030. Este compromiso responde no sólo al deber de reducir nuestra huella, sino también a la necesidad de gestionar riesgos y aprovechar oportunidades: desde los costos vinculados a la adopción de tecnologías más limpias, hasta beneficios tangibles como el ahorro de combustible, la eficiencia operativa y la posibilidad de cumplir con estándares ambientales cada vez más exigidos por clientes y aliados. Desde 2022 avanzamos progresivamente hacia un modelo de transporte más eficiente y limpio, fortaleciendo nuestras capacidades internas y alineando a nuestros aliados que participan en nuestras operaciones logísticas. Este proceso requiere coordinación, transparencia y un trabajo conjunto que permita elevar los estándares ambientales en toda nuestra cadena de transporte. En esta sección presentamos las principales medidas implementadas y los avances obtenidos en materia de reducción de emisiones.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material transporte bajo en emisiones			
Tema material: transporte bajo en emisiones			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivo asociado	Medidas asociadas
Impacto	Reducción de gases de huella de carbono y otros gases de combustión.	Reducir anualmente el 7% de emisiones de CO ² eq.	- Medición anual de nuestra huella de carbono. - Incorporación de vehículos eléctricos y alternativas con combustibles más limpios de manera progresiva al 2030. - Seguimiento de indicadores de impacto relacionados con la huella ambiental.
Riesgo	Altos costos de vehículos eléctricos.		
Oportunidad	Ahorro en combustible.		
Oportunidad	Acceso a contratos con clientes más exigentes		

IV.3.1. Nuestra gestión orientada al transporte bajo en emisiones

Nuestra gestión para avanzar hacia un sistema de transporte bajo en emisiones se basa en un enfoque integral que combina eficiencia operativa, innovación tecnológica y trabajo colaborativo. Este esfuerzo es liderado transversalmente por el equipo de Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión, con el apoyo permanente de los equipos de Distribución, Carga Doméstica, Carga Internacional y Compras y Bienes de Capital, que contribuyen desde sus ámbitos a consolidar una operación más limpia y responsable.

Desde 2022 iniciamos una transición tecnológica progresiva que incluyó la instalación de catalizadores ecoamigables de combustible en nuestra flota para reducir emisiones contaminantes. Paralelamente, impulsamos mejoras en la eficiencia operativa mediante la optimización de rutas y la reducción de kilómetros recorridos, logrando disminuir los tiempos de viaje y, en consecuencia, el consumo de combustible. A estos avances se sumó la incorporación de vehículos con menor impacto ambiental, entre ellos unidades eléctricas y otras que operan con combustibles más limpios.

Este camino también requiere la participación de nuestros aliados logísticos. Por ello, promovemos prácticas de menor impacto ambiental, incentivando el uso de combustibles como GLP, GNV y tecnologías Euro 5 y Euro 6, fortaleciendo así el desempeño ambiental conjunto.

A continuación, presentamos un breve resumen de las medidas implementadas desde los inicios de nuestra Hoja

de Ruta de Sostenibilidad hasta la fecha, orientada a disminuir nuestras emisiones asociadas del transporte:

Medidas implementadas para reducir nuestras emisiones en el transporte	
Indicador	Descripción
Implementación catalizadores ecoamigables de combustible y realizar mejoras en vehículos	En 2022 se inició la implementación de catalizadores ecoamigables de combustible en nuestras unidades propias, con el propósito de reducir la emisión de monóxido de carbono y otros contaminantes atmosféricos derivados del transporte urbano. Estos dispositivos complementan el sistema del motor y ayudan a mejorar el rendimiento del combustible y disminuir los gases de escape. En 2024 la iniciativa se mantuvo, incorporando estos cambios en 2 unidades.
Incorporación de vehículos a GNV/GLP, Euro 5 y Euro 6.	Durante 2023, la empresa avanzó en la transición hacia combustibles alternativos mediante la inclusión de vehículos operados con GNV y GLP en la flota de aliados, con metas progresivas de incorporación. En 2023, al menos el 3% de envíos se realizaron con vehículos a GNV/GLP por parte de aliados. En 2024 este porcentaje ascendió a más del 5%. Actualmente contamos con un indicador que mide eficiencia en uso de combustibles comparado con cantidad de paquetes cuya distribución se realizó en vehículos que usan GNV, GLP, eléctricos o combustibles Euro 5 o Euro 6.
Proyecto piloto de movilidad eléctrica	En 2023 se inició un proyecto piloto que permitió adquirir las primeras unidades eléctricas. En 2023 se adquirieron dos vehículos eléctricos, mientras que en 2024 se concretó la compra de una moto carguera eléctrica.
Capacitación en prácticas de manejo eficiente	Como parte del trabajo con nuestro equipo operativo, desarrollamos sesiones orientadas a buenas prácticas de manejo que buscan promover hábitos de conducción eficiente y con ello, mejorar la eficiencia operacional y disminuir el consumo de combustible. En 2024, más de 50 motorizados y couriers fueron capacitados en estos temas.

Los avances en reducción de emisiones sólo pueden demostrarse mediante un proceso de medición continuo y consistente. Por ello, en Sharf contamos con indicadores que monitorean nuestro desempeño ambiental. Un indicador clave es la medición anual de nuestra huella de carbono organizacional, que realizamos desde 2021 e incluye las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas en las actividades de nuestras sedes de Callao, Miraflores y Lurín. Este seguimiento permite identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas. Gracias a acciones implementadas de manera sostenida desde 2022, en 2024 obtuvimos la cuarta estrella del Programa Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente (MINAM), al demostrar una reducción efectiva de nuestras emisiones respecto al año base 2021.

A continuación, se presenta la tabla con los principales resultados de la medición de huella de carbono de nuestras razones sociales Scharff Logística Integrada SA (SLI) y Scharff International Courier & Cargo SA (SICCSA) correspondiente al periodo de reporte. En esta medición se evidencia que el alcance 3 concentra la mayor proporción de emisiones, especialmente las asociadas al transporte con aliados y al transporte terrestre propio. En 2024 logramos reducir 54.73 toneladas de CO₂eq, alcanzando la meta anual de reducción del 7%.

Detalle de toneladas de CO ₂ eq generadas en 2024 (total Sharf)	
Indicador	Toneladas de CO ₂ eq
Alcance 1	316.08
Alcance 2	135.9
Alcance 3	3,758.25
Emisiones asociadas al transporte propio (ton CO ₂ eq)	309.82
Emisiones asociadas al transporte con aliados (ton CO ₂ eq)	3,404.53
Aéreo	2,304.56
Marítimo	691.06
Terrestre	4,089
Reducción de emisiones asociadas al transporte en 2024 (ton CO ₂ eq)	5,473

Además compartimos las emisiones generadas por cada una de las empresas de Sharf mencionadas en este documento:

Detalle de toneladas de CO ₂ eq generadas por cada empresa	
Indicador	Toneladas de CO ₂ eq
SLI	4,213.42
SICCSA	330.81

La siguiente tabla muestra los pesos transportados en carga internacional durante el periodo de reporte, con la finalidad de comprender la dimensión de nuestras operaciones:

Detalle de pesos de carga internacional por tipo de transporte		
Medio de transporte		Cantidad en toneladas
Carga aérea	Corta distancia	8.26
	Larga distancia	172.55
	Nacional	0.69
Carga marítima		5,513.23

De igual manera, presentamos los indicadores relacionados con el consumo de combustible del periodo de reporte 2024, donde la gasolina representó la mayor cantidad de energía en Gigajoules.

Consumo de combustible en 2024			
Combustible consumido para el transporte por tipo	SLI Gigajoules (GJ)	SICCSA Gigajoules (GJ)	Total Sharf
Diesel	982.83	1,758.31	2,741.14
Gasolina	2,356.53	781.11	3137.64
GLP	32.79		32.79

IV.3.2. Desafíos y oportunidades en nuestra ruta hacia un transporte bajo en emisiones

En nuestra transición hacia un transporte bajo en emisiones enfrentamos desafíos importantes. Uno de ellos es la limitada capacidad de influencia en los servicios de transporte aéreo y marítimo, que representan una parte relevante de nuestras emisiones. Si bien podemos gestionar aspectos como las rutas, tecnologías utilizadas o tiempos de consolidación, no tenemos un control directo sobre estos procesos, lo que dificulta avanzar con mayor velocidad en su descarbonización.

También encontramos retos en la transición de nuestros aliados hacia tecnologías más limpias, debido a las dificultades para asegurar que nuevos socios operen con vehículos a GNV, GLP o unidades eléctricas. Adicionalmente, en servicios de transporte no exclusivo —donde los vehículos transportan carga de Sharf junto con la de otras empresas— se dificulta la asignación exacta de emisiones correspondientes a nuestras operaciones.

Sin embargo, este camino también ofrece oportunidades concretas. La incorporación de tecnologías más limpias genera reducciones significativas en el consumo de combustible, mientras que una flota más eficiente facilita el acceso a clientes con mayores exigencias ambientales.

A pesar de los retos, avanzamos mediante mejoras operativas, innovación tecnológica y trabajo conjunto con nuestros aliados. Los avances logrados entre 2023 y 2024 consolidan una base sólida y nos permiten proyectar un camino claro hacia operaciones con menor impacto ambiental, contribuyendo a un sistema logístico cada vez más sostenible para el país.

IV.4. Innovación en embalaje y prácticas circulares

(GRI 301-2, 3-3)

En Sharf entendemos que la sostenibilidad también se construye desde los materiales que utilizamos a diario para proteger los envíos y asegurar la integridad de cada carga. El uso de embalajes tradicionales —principalmente plásticos de un solo uso— genera impactos negativos asociados a la generación de residuos y a la dificultad de gestionar adecuadamente su disposición final. Frente a ello, nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad hacia el 2030 incorpora el frente estratégico embalaje y packaging orientado a reducir el uso de plásticos convencionales, incorporar materiales reutilizables y promover soluciones diseñadas bajo principios de economía circular tanto en nuestras operaciones como en las de nuestros potenciales clientes.

Este enfoque nos permite disminuir residuos, reducir nuestra huella ambiental y, al mismo tiempo, identificar oportunidades para optimizar recursos y disminuir costos derivados del consumo de materiales. Además, nos permite responder a una demanda creciente por parte de clientes y comunidades que valoran prácticas más responsables. Fomentar el uso de embalajes sostenibles y trabajar junto con nuestros aliados en su adopción nos permite avanzar hacia una logística más eficiente, consciente y alineada con las exigencias actuales del mercado.

Impactos, riesgos y oportunidades del tema material embalaje y packaging sostenible			
Tema material: embalaje y packaging sostenible			
Tipo de IRO	Descripción	Objetivos asociados	Medidas asociadas
Impacto	Disminución del uso de plásticos y fomento de materiales reciclables	Sustituir materiales convencionales (film, PET, PP) por opciones sostenibles y optimizar el uso de materiales.	Uso progresivo de mallas reutilizables en almacenes.
Oportunidad	Reducción de costos por embalajes reutilizables	Fomentar el uso de embalajes con menor impacto ambiental para otras empresas.	Adquisición de embalajes con certificación sostenible (FSC, PEFC y porcentaje de material reciclado).
Oportunidad	Diversificación de ingresos por la venta de productos de embalaje reutilizables y con menor impacto ambiental		Iniciativa PACKTO

IV.4.1. ¿Cómo promovemos el embalaje sostenible?

Nuestro enfoque de embalaje sostenible se sustenta en dos líneas de acción complementarias que orientan nuestras decisiones y reflejan de manera consistente nuestro compromiso con prácticas más responsables. La primera línea se enfoca en la sustitución progresiva de materiales de un solo uso dentro de nuestras operaciones, priorizando alternativas reutilizables, recicladas o compostables. En este proceso, consideramos materiales con certificaciones FSC, que garantizan el origen responsable de la fibra de papel y cartón, así como materiales con contenido reciclado que favorecen la circularidad y reducen la presión sobre los recursos naturales. Estas medidas buscan reducir de forma efectiva el impacto ambiental asociado al consumo de embalajes, manteniendo al mismo tiempo los estándares de calidad y seguridad necesarios para nuestras actividades.

La segunda línea de acción está vinculada con la innovación aplicada, a través del desarrollo de soluciones bajo la marca PACKTO, orientada a clientes externos que buscan mejorar el desempeño ambiental de su embalaje sin sacrificar eficiencia y competitividad. PACKTO integra investigación, rediseño y optimización de materiales para ofrecer alternativas adaptadas a diferentes sectores, contribuyendo a que otras organizaciones avancen también en sus compromisos de sostenibilidad.

La implementación de estas acciones es

liderada por el equipo de Sostenibilidad, del Sistema Integrado de Gestión, que coordina estrechamente con los equipos Almacén, Distribución, Compras y toda área que haga uso de materiales de embalaje para asegurar la correcta adopción de mejoras internas. Por su parte, la unidad de Nuevos Negocios gestiona la línea PACKTO, como una oferta especializada en embalaje y packaging sostenible consolidando a Sharf como un aliado estratégico para clientes que buscan soluciones más responsables.

a. Acciones implementadas en nuestras operaciones para lograr un embalaje más sostenible

Como parte de nuestro compromiso por reducir materiales de un solo uso hemos puesto en marcha diversas iniciativas internas. La principal de ellas es la incorporación de mallas reutilizables en los almacenes, especialmente en operaciones de mayor rotación. Estas mallas permiten asegurar la carga sin recurrir a múltiples capas de plástico descartable. La implementación comenzó en el almacén de Lurín, se consolidó en Callao y se viene extendiendo a otros como Crossland, Ventanilla y Courier. Para monitorear este avance, definimos un indicador de impacto (asociado al impacto ambiental) que mide el porcentaje de uso de mallas reutilizables, una práctica claramente circular, pues pueden ser empleadas numerosas veces antes de su disposición final. Complementariamente, incorporamos film plástico con contenido reciclado

—con un 5% de material recuperado— y utilizamos cajas fabricadas con cartón reciclado o certificación de manejo forestal responsable, práctica que mantenemos desde 2023. Los resultados de 2024 evidencian el impacto de estas acciones:



Más del 50% de los empaques utilizados en la operación son reutilizables o reciclables.



Más del 10% del material empleado en embalaje proviene de contenido reciclado, tanto en cajas como en film.



Evitamos emplear 210.64 toneladas de plástico durante el año.

Estos resultados reflejan los beneficios directos de incorporar mallas reutilizables, film con contenido reciclado y otros insumos con mejor desempeño ambiental.

Aunque aún existen oportunidades de mejora, estos avances demuestran que las decisiones implementadas en los almacenes están contribuyendo

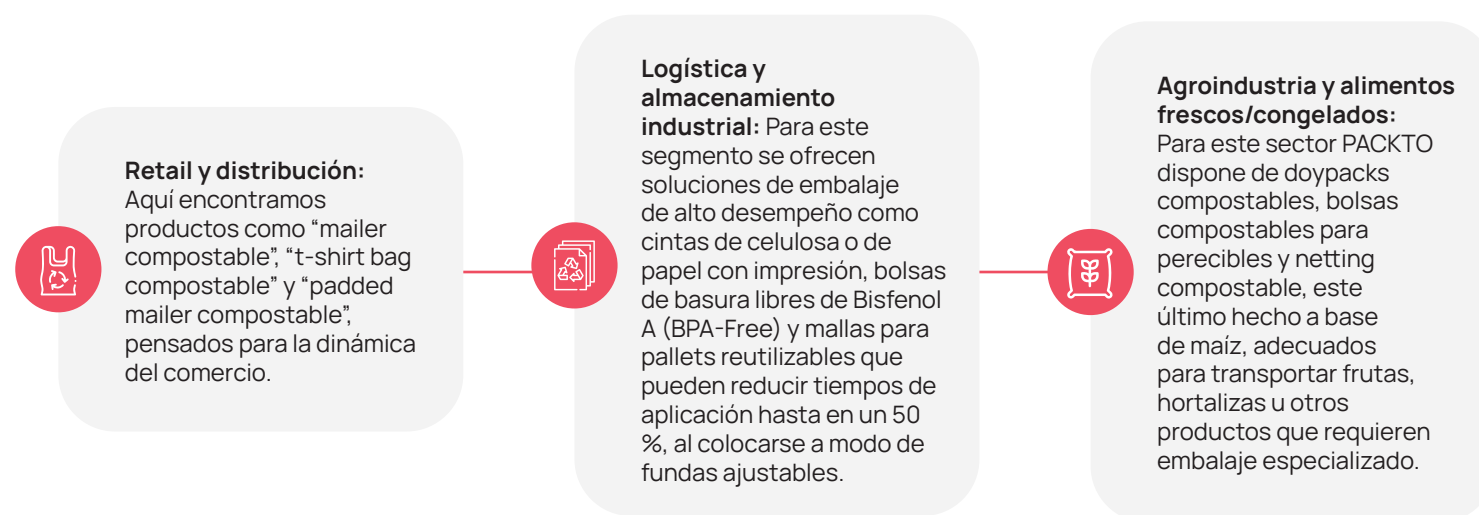
de manera concreta a la reducción de residuos y al impulso de prácticas más circulares.

Principales resultados relacionados con el embalaje sostenible en 2024

Indicador	Resultado
Porcentaje de empaques reutilizables/ reciclables empleados en las operaciones	> 50%
Porcentaje de material reciclado empleado en embalaje	> 10%
Toneladas de plástico evitado al usar los embalajes sostenibles	210.64

b. PACKTO: innovación aplicada al embalaje sostenible

La línea de empaques sostenibles PACKTO representa nuestro compromiso con la innovación ambiental en la logística. A través de esta marca, ofrecemos soluciones diseñadas para diversos sectores, orientadas a reducir el uso de plásticos de un solo uso y a promover principios de economía circular. A continuación, detallamos los productos ofrecidos por PACKTO y sus principales aplicaciones según sector:



A través de PACKTO facilitamos que empresas de distintos rubros adapten sus embalajes al contexto actual de sostenibilidad sin comprometer la funcionalidad, resistencia ni eficiencia operativa. Con ello, contribuimos a impulsar una transición hacia una economía más circular y responsable.

V. Índice de contenidos GRI

	Sharf ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el periodo del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales GRI	Ninguno

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	6			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	6			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	26			
	2-4 Actualización de la información	26			
	2-5 Verificación externa	26			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6			
	2-7 Empleados	54			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	85			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	32			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	32			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	33			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	33			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	37			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	37			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales					
	2-15 Conflictos de interés	33			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	38			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	33			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	37			
	2-19 Políticas de remuneración	38			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	38			
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	a, b y c.	Restricciones de confidencialidad	El ratio de compensación total anual constituye información confidencial para nuestra empresa
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	22			
	2-23 Compromisos y políticas	22			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales					
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	22			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	37,72			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	39			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	40			
	2-28 Afiliación a asociaciones	22			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	26			
	2-30 Convenios de negociación colectiva	55			
Temas Materiales					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	26			
	3-2: Lista de temas materiales	26			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Política anticorrupción					
GRI 3: Temas materiales 2021	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	39			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	39			
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39			
	205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	39			
Calidad del servicio					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	85			
Indicador propio	Indicador propio - Sharf-1	68			
Derechos Laborales					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	85			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Derechos Laborales					
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	54			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	54			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	54			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1: Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	54			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	54			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	54			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Cultura de servicio					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	85			
Indicador propio	Indicador propio Sharf-2	68			
Cumplimiento legal y normativo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	85			
Indicador propio	Indicador propio Sharf-3	40			
Seguridad de la información					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	85			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	43			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión de riesgos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales.	85			
Indicador propio	Indicador propio Sharf-4	43			
Gestión responsable de la cadena de suministro					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales.	85			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	85			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	85			
Desarrollo del talento					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales.	85			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	63			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Desarrollo del talento					
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	63			
Transporte bajo en emisiones					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales.	85			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	89			
	305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	89			
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	89			
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI	89			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Comunidades locales					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales.	85			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	74			
Delincuencia e inseguridad ciudadana					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales.	85			
Indicador propio	Indicador propio Sharf-5	79			
Embalaje y packaging sostenible					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales.	85			
GRI 301: Materiales 2016	301-2 Insumos reciclados utilizados	93			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Seguridad en la cadena de suministro					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales.	85			
Indicador propio	Indicador propio Sharf-6	82			
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad	GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	79			
GRI 403	GRI 403-9	55			

(GRI 2-3)

Estimados lectores, los invitamos a compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias relacionadas con nuestro Reporte de Sostenibilidad 2024 a través de nuestro correo: info@holasharf.com

Además, pueden visitar el siguiente enlace, donde encontrarán información y noticias sobre nuestra gestión de sostenibilidad: <https://holasharf.com/impacto/>

Con la asesoría de: MAS Asesoría y Capacitación.

Elaboración de contenidos GRI: Ricardo Cuba y Lourdes Cárdenas.

Revisión: Sostenibilidad - Equipo SIG de Sharf.

Aprobación: Sostenibilidad - Equipo SIG de Sharf.

Diseño e ilustración: Equipo de Marketing de Sharf.

Fotografía: Archivo corporativo de Sharf y bancos de imágenes de uso libre.

Corrección y edición de texto: Equipo de Marketing de Sharf.

sharf » envía
« recibe
x acerca