



DP WORLD

OVERVIEW

ASG 2025

DP WORLD EN CALLAO



DP WORLD

DP World Callao S.R.L.

RUC

20513462388

Sede principal

Av. Manco Cápac N.º 113 – Callao

Contacto

callao.responsabilidadcorporativa@dpworld.com

Elaborado con la asesoría de AC Sostenibilidad S.A.C.

www.acsostenibilidad.com

ÍNDICE

- 2025 en cifras
- Hitos 2025
- Nuestras certificaciones
- Reconocimientos y premios

02

Personas

Nuestro compromiso con las personas

- 2.1. Salud y Seguridad
- 2.2. Crecimiento y pertenencia de los colaboradores
- 2.3. Prácticas laborales justas
- 2.4. Cadena de suministro

04

Conducta

- 4.1. Gobernanza
- 4.2. Ética empresarial
- 4.3. Ciberseguridad
- 4.4. Cumplimiento normativo
- 4.5. Satisfacción del cliente

01

Planeta

Nuestro compromiso con el planeta

- 1.1. Cambio climático
- 1.2. Naturaleza y biodiversidad
- 1.3. Agua
- 1.4. Residuos y contaminación

03

Comunidad

Nuestro compromiso con la comunidad

- 3.1. Comunidades Afectadas y Responsabilidad social corporativa



Anexos



Materialidad

COMERCIO QUE IMPACTA Y DESARROLLA VIDAS

En DP World en Callao creemos que el comercio y el desarrollo no pueden avanzar separados; deben crecer juntos. Por eso, nuestra operación nació bajo un enfoque integral que entiende al comercio como una fuerza capaz de generar impacto positivo.

Impulsamos iniciativas que generan un impacto real y sostenible. Cada uno de nuestros programas nació

con un propósito claro: apoyar, fortalecer y generar oportunidades, siendo parte del ADN de nuestro negocio.

Queremos crecer junto al Callao y junto al Perú, convencidos de que el desarrollo es el resultado de un comercio bien hecho.



2025 EN CIFRAS



2 MM

de TEUs movilizados en el 2025.



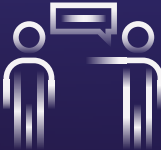
4.º PUESTO

Great Place to Work en la categoría de Gestión Sostenible.



83 %

del volumen de contenedores del Perú es manejado por el Puerto del Callao.



TOP 10

en los rankings PRESENTE (Talento LGBTQ+) y AEQUALES (Igualdad de Género y Diversidad).



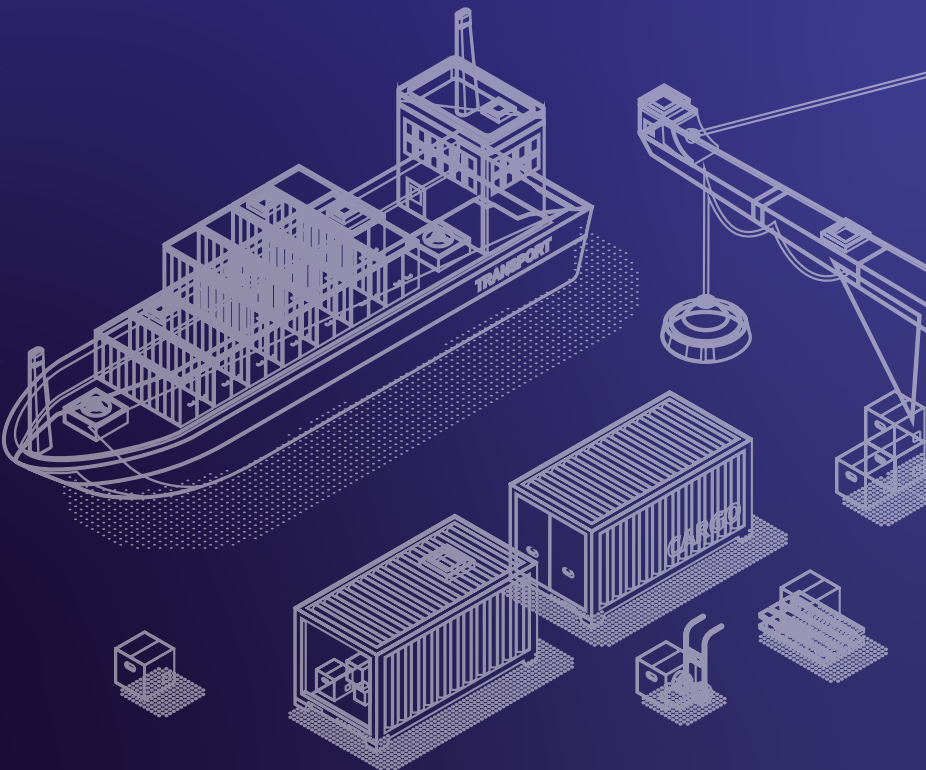
USD 365

millones de aporte al PBI en 2025 gracias a nuestra operación.



48 %

de los residuos generados en DPWC han sido valorizados en el 2025.





SOMOS DP WORLD EN CALLAO

DP World en Callao es una subsidiaria de DP World, un operador global líder en soluciones logísticas inteligentes que facilitan el comercio internacional. La compañía matriz inició operaciones en 1972 con sus primeros puertos en los Emiratos Árabes Unidos y, desde entonces, ha expandido significativamente su presencia a nivel mundial. Actualmente, DP World cuenta con 295 unidades de negocio en 78 países, incluyendo terminales logísticas, puertos, servicios marítimos y zonas económicas.

En 2006, DP World obtuvo la concesión del Muelle Sur del Puerto del Callao, el principal terminal portuario del Perú, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, a 15 km de la ciudad de Lima. Este hito marcó el inicio de las operaciones de DP World Callao, constituida como una Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.).

El terminal cuenta con tecnología de última generación que permite atender de manera eficiente a las naves más modernas que arriban al Muelle Sur. En este muelle se

desarrollan operaciones clave para la gestión del tráfico de contenedores, que abarcan desde el embarque hasta el desembarque de las naves. Esto incluye no solo la transferencia directa de carga, sino también procesos de movilización y transbordo que aseguran un flujo logístico continuo y eficiente.

Desde el inicio de sus operaciones, DP World en Callao ha mantenido un firme compromiso con la eficiencia y la responsabilidad, posicionándose como un actor relevante a nivel global y uno de los operadores logísticos más avanzados de Sudamérica. Asimismo, destaca por su infraestructura de seguridad de alto nivel y por contar con certificaciones internacionales que respaldan su enfoque en la gestión de calidad, la seguridad y la protección del medio ambiente.

Según el Container Port Performance Index 2024 del Banco Mundial, el Puerto del Callao se ubica en el top 3 de los puertos más eficientes de la región y en el puesto 37 a nivel mundial (de 403 puertos).

NUESTRAS CERTIFICACIONES



Certificaciones ISO (RINA)



ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad



ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental



ISO 28000 Sistema de Gestión de la Seguridad en la Cadena de Suministro



ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno

ALIADOS ESTRATÉGICOS



Asociación para
el Fomento de la
Infraestructura
Nacional (AFIN)



Dirección Regional
de Educación del
Callao (DREC)



Hombro a Hombro



Marina de Guerra del
Perú



Escuela Nacional de
Marina Mercante
(ENAMM)



Cámara de
Comercio de Lima
(CCL)



Municipalidad
Provincial de Paita
(MPP)



Enseña Peru



Asociación de
Exportadores
(ADEX)

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

	Reconocimiento con el distintivo Empresa con Gestión Sostenible (EGS) en dos categorías: con Mención Sobresaliente y Mejor Gestión Ambiental.		Emprende DP World – Categoría Mejores Buenas Prácticas de Sostenibilidad Social – MTC.		Certificación Great Place To Work (GPTW) por sexto año consecutivo.		4.º puesto en Great Place to Work (GPTW) en la categoría Gestión Sostenible, reafirmando nuestro compromiso con una gestión responsable y sostenible.
	Reconocimiento en Paita por nuestro compromiso con la educación ambiental: Programa Municipal Educca.		Fuimos evaluados por EcoVadis, obteniendo la medalla Gold y posicionándonos dentro del top 5 % de las empresas evaluadas a nivel mundial.		Posicionados dentro del Top 10 del Ranking PAR de Aequales por nuestro desempeño en igualdad de género y diversidad.		Certificación PRESENTE 2026 al ubicarnos en el puesto 10 de los mejores lugares para el talento LGBTQ+ en el Perú.

Desde un contexto internacional, destacamos que DP World en Callao participa en las siguientes iniciativas:

- ✓ Consejo Mundial de los Océanos
- ✓ ISO 28000:2007 de Sistemas de Seguridad en la Cadena de Suministros
- ✓ Convenio Internacional de Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS), capítulo XI-2
- ✓ Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible: 17 ODS - ONU
- ✓ Código Internacional para la Protección de Busques e Instalaciones Portuarias (PBIP), partes A y B

ESTRATEGIA DP WORLD EN CALLAO

En DP World en Callao, la sostenibilidad es un eje estratégico que guía nuestra gestión y fortalece la resiliencia de nuestras operaciones, integrando de manera transversal criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Nuestra estrategia se estructura en cuatro pilares —Planeta, Personas, Comunidad y Conducta— a través de los cuales impulsamos la protección del entorno, promovemos entornos laborales seguros e inclusivos, generamos valor compartido con las comunidades y aseguramos los más altos estándares de ética y transparencia.

Este enfoque se complementa con una visión de innovación y mejora continua, y se sustenta en una sólida gobernanza que garantiza la implementación efectiva de nuestras iniciativas, reafirmando nuestro compromiso con una operación responsable y sostenible en el largo plazo.



NUESTROS 4 PILARES ESTRATÉGICOS



1. PLANETA

NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA

Nos comprometemos con la protección del planeta abordando el cambio climático, protegiendo la biodiversidad y los recursos naturales, reduciendo los residuos y promoviendo soluciones de finanzas sostenibles. Bajo este enfoque, desde mayo de 2023, el 100 % de nuestro suministro eléctrico proviene de fuentes renovables. Asimismo, alineamos nuestros esfuerzos con la meta de alcanzar el Net Zero para 2050.

Gestionamos nuestras operaciones bajo un enfoque sostenible, respaldado por estándares ambientales, como la certificación ISO 14001 para el periodo 2021–2027, que garantizan la protección de la biodiversidad y el uso responsable de los recursos.

En el 2025, no tuvimos denuncias ambientales en la empresa.

1.1. CAMBIO CLIMÁTICO

DP World en Callao cuenta con un plan integral enfocado en el monitoreo y la reducción de emisiones, generando un impacto sostenible en el entorno. Durante 2025, se identificaron las principales fuentes, las cuales representan el 99 % de las emisiones generadas por el terminal.



Fuentes de emisión por uso de gas licuado de petróleo (GLP)



Fuente de emisiones por uso de electricidad



Fuentes de emisión por uso de diésel



Fuentes de emisión por fugas de gases refrigerantes

La siguiente tabla muestra las emisiones generadas por DP World en Callao durante el periodo 2023–2025, así como la meta proyectada.

Alcances		2023 (tCO ₂ e)	2024 (tCO ₂ e)	2025 (tCO ₂ e)	Meta 2025 (tCO ₂ e)
Alcance 1	Diésel/ GLP/ fugas de refrigerantes	10 169	10 223	10 842.85	< 10 500 tCO ₂ e
Alcance 2	Electricidad	1612.1	0	0	0 tCO ₂ e
Alcance 3	Emisiones indirectas (proveedores y clientes)	62 118.4	84 695	82 201.04	< 82 844.32 tCO ₂ e



En 2025, nuestro consumo energético se reflejó de la siguiente manera:

Consumo energético 2023-2025			
Año	Unidad	Energía renovable	Energía no renovable
2023	MWh	15 771.19	7 779.73
2024	MWh	29 922.07	0
2025	MWh	33 234.56	0
Meta 2025	MWh	> 0	0

ESTRATEGIA DE DESCARBONIZACIÓN

Durante 2025, con el objetivo de reducir las emisiones de CO₂, implementamos diversas iniciativas de descarbonización:



Estrategia de descarbonización

Contamos con un Comité de Descarbonización y Cambio Climático, mediante el cual gestionamos el cambio climático 2024-2029 y alineamos las acciones empresariales con los compromisos ambientales.
Establecimos una gobernanza climática robusta, con revisión anual de políticas por el órgano de gobierno y liderazgo a cargo de la alta gerencia.
Implementamos una estrategia orientada a lograr el 90 % de reducción de nuestras emisiones al 2030 en los alcances 1 y 2.

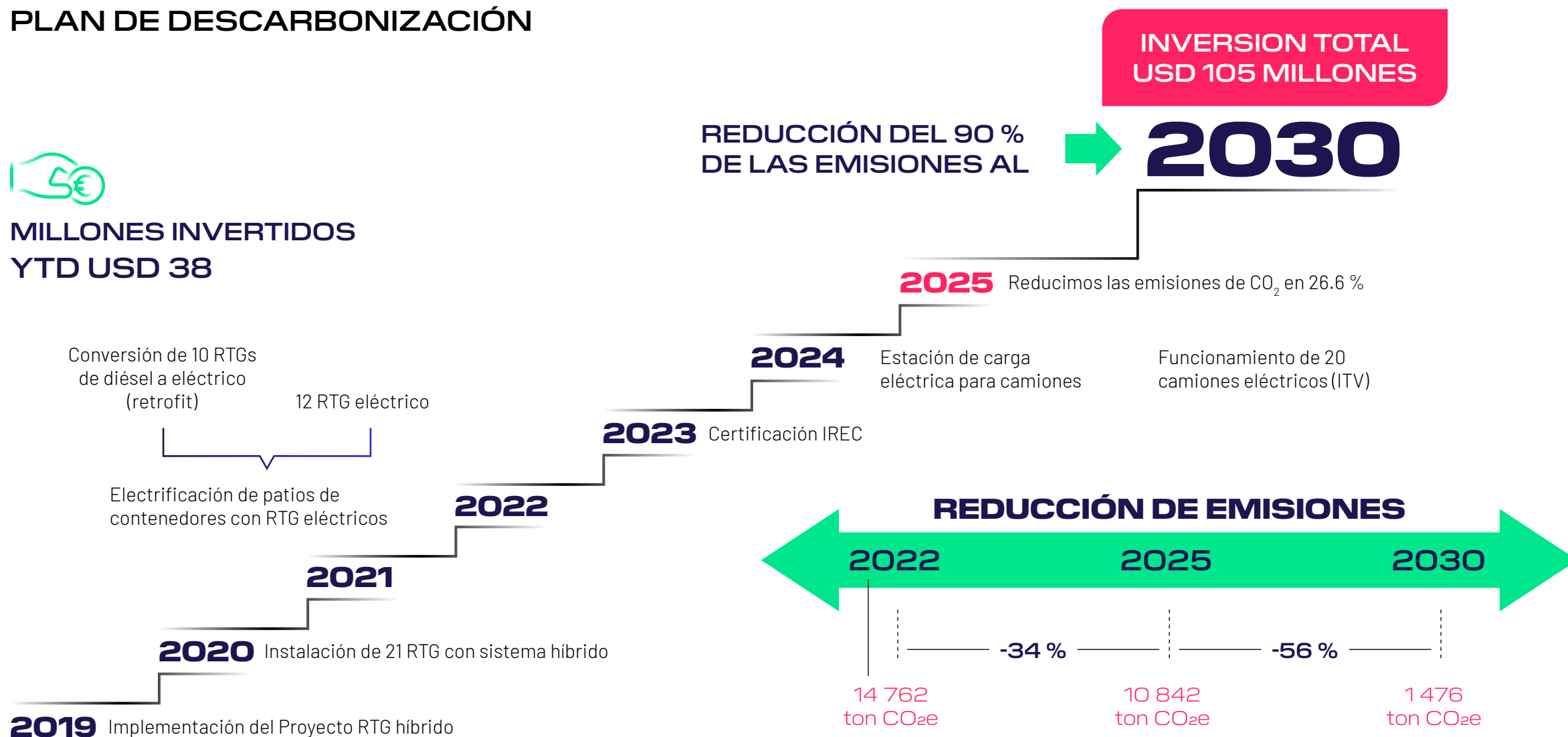
En 2025, no se identificaron nuevos impactos significativos negativos derivados de nuestras actividades. Este resultado positivo se debe a la implementación de las siguientes acciones esenciales:

	Uso de energía proveniente de fuentes renovable
	Electrificación de equipos
	Mejora en la eficiencia de procesos y digitalización

PLAN DE DESCARBONIZACIÓN



MILLONES INVERTIDOS
YTD USD 38



Nos encaminamos hacia una operación baja en carbono con metas claras:

- 90 % en emisiones de Alcance 1 y 2, y - 26 % en Alcance 3 al 2030.



En 2025, desarrollamos proyectos innovación ambiental, los cuales contribuyen con la reducción de emisiones.

Proyectos de innovación ambiental, 2025		
Proyecto	Descripción	Logros
Proyecto Implementación Busbar y RTG Eléctricas	Proyecto de electrificación de grúas de patio (RTG) mediante la incorporación de equipos 100% eléctricos conectados al sistema Busbar, con el objetivo de reemplazar el uso de diésel, mejorar la eficiencia energética y reducir emisiones de los alcances 1 y 2.	- Ahorro de 866 743.98 litros de diésel. - Emisiones evitadas de 1 892 235.08 kg de CO₂eq en location-based. - Emisiones evitadas de 2 392 746.16 kg de CO₂eq en market -based por la operación de 12 RTG eléctricas. - Ahorro de USD 444 839.61 mediante el cambio de matriz energética.
Proyecto RETROFIT de RTG	Proyecto de reconversión de grúas existentes a través de tecnología retrofit, que permite su operación eléctrica.	- Ahorro en combustible con 274 898 litros de diésel. - Emisiones evitadas 597 91.10 kg de CO₂eq en location-based. - Emisiones evitadas de 758 887.03 kg de CO₂eq en market -based por la operación de 12 RTG eléctricas. - Ahorro de USD 140 555.05 en el cambio de matriz energética.

Proyectos de innovación ambiental, 2025

Proyecto	Descripción	Logros
Proyecto de implementación de estación de carga y camiones eléctricos (ITV)	Esta iniciativa contempla la instalación de una infraestructura de carga compuesta por 20 cargadores. Asimismo, reemplaza el uso de diésel, reduce emisiones de gases de efecto invernadero, mejora la eficiencia energética y optimiza los costos operativos.	- Ahorro en combustible con 756 578 litros de diésel (36 % menos que 2024). - Emisiones evitadas de 1 721 605.69 kg de CO₂eq en location-based. - Emisiones evitadas de 2 088 621.48 kg de CO₂eq en market -based por la operación de 12 RTG eléctricas. - Ahorro de USD 423 965.94 en el cambio de matriz energética (47 % menos que 2024).
Proyecto Shore Power	Este proyecto inició en 2025, con una inversión de 2.5 M USD. Consiste en implementar un sistema de suministro de energía eléctrica limpia para buques en el muelle, con el objetivo de reducir las emisiones de Alcance 3 y fortalecer la sostenibilidad del terminal.	

LOGROS



- Abastecimiento de energía 100 % renovable en la terminal, garantizando operaciones libres de emisiones indirectas de CO₂ y certificada I-REC.
- Más de 20 000 toneladas de CO₂ e evitadas a través de la estrategia de descarbonización.
- Reducción del 6 % en la intensidad de emisiones, alineándonos con nuestra meta de descarbonización.

1.2. NATURALEZA Y BIODIVERSIDAD

Con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia del agua, los océanos y su relación con el cambio climático, en 2025 DP World Callao impulsó la educación ambiental mediante charlas dirigidas a sus colaboradores por el Día Mundial del Agua y el Día de los Océanos.

Asimismo, se desarrollaron actividades para la protección de la biodiversidad:



5.ª edición de Ecocuentos



Donaciones a Unidos por los Animales (UPA)

Realización de conversatorio sobre el tráfico ilegal de fauna silvestre en colaboración con UPA.



Proyecto Living Seawalls 2025

1.3. AGUA

El agua es un recurso de gran importancia para nuestras operaciones. En los tres últimos años, nuestro consumo de agua fue el siguiente:

Consumo de agua (ML)		
2023	2024	2025
10 000	13 960	32 520
Meta 2025	Medir y realizar el seguimiento del consumo de agua.	



1.4.RESIDUOS Y CONTAMINACIÓN

Durante 2025, continuamos desarrollando una gestión eficaz de residuos, evidenciada en la implementación del Proyecto de Circularidad de Fajas, la ausencia de sanciones ambientales —tanto administrativas como judiciales— durante el periodo, y el cumplimiento de las metas establecidas en la gestión de residuos.

Cantidad de residuos valorizados (t)		
2023	2024	2025
183.32	250.67	344.9
Meta 2025		>34.6% >220.70 (t)

Cantidad de residuos dispuestos en rellenos sanitarios (t)	
Resultados 2025	248.01
Meta 2025	< 56.1 % < 267.05 (t)

Residuos dispuestos de otra manera (Relleno de seguridad) (t)	
Resultados 2025	229
Meta 2025	< 79.8 % < 238.26 (t)

PROYECTO DE CIRCULARIDAD DE FAJAS

Este proyecto ha sido implementado en el taller 2 de mantenimiento. Consiste en reutilizar fajas en desuso para crear barreras de seguridad usando conos de tránsito como anclaje. Además, se diseñó un carné operativo tipo fotocheck con instrucciones rápidas ante derrames y códigos de colores para la correcta segregación de residuos.

Esta iniciativa mejora la seguridad operativa, fortalece la cultura preventiva y aporta beneficios ambientales, siendo una solución práctica, económica y alineada con la circularidad.



● 2. PERSONAS

NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Asumimos el compromiso de garantizar el respeto a los derechos humanos y laborales bajo estándares de salud y seguridad, fomentando la inclusión en nuestra fuerza laboral y contratistas, y abordando la gestión del bienestar físico, el crecimiento profesional y las prácticas laborales justas.



2.1. SALUD Y SEGURIDAD

Para garantizar la salud y la seguridad laboral, contamos con políticas y acciones orientadas a su fortalecimiento continuo:

SISTEMA DE GESTIÓN DE SST

Conforme a la Ley N.º 29783, su reglamento, normas complementarias y modificatorias.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Difundida a todos los colaboradores, contratistas, terceros y visitas.

METODOLOGÍA IPERC

Destinada a identificar peligros, evaluar riesgos y definir controles.

PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Implementado para prevenir riesgos laborales.

CULTURA PREVENTIVA

Permitió lograr cero accidentes fatales entre los años 2011 y 2025.



En línea con nuestro compromiso de promover el bienestar integral de nuestros colaboradores, durante 2025 implementamos diversas iniciativas orientadas a la salud física, mental y la prevención de riesgos, fortaleciendo un entorno laboral seguro y saludable.

PLAN DE SALUD MENTAL

Enfocado en el desarrollo de capacidades socioemocionales y la prevención de riesgos psicosociales.

EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES PERIÓDICOS

Para el monitoreo constante de la salud física de nuestra fuerza laboral.

ENFOQUE OPERATIVO DE “CERO DAÑO”

Garantiza que cada colaborador retorne seguro a casa mediante condiciones de trabajo protegidas.

CAPACITACIONES ESPECIALIZADAS EN ERGONOMÍA Y SESIONES DE PAUSAS ACTIVAS

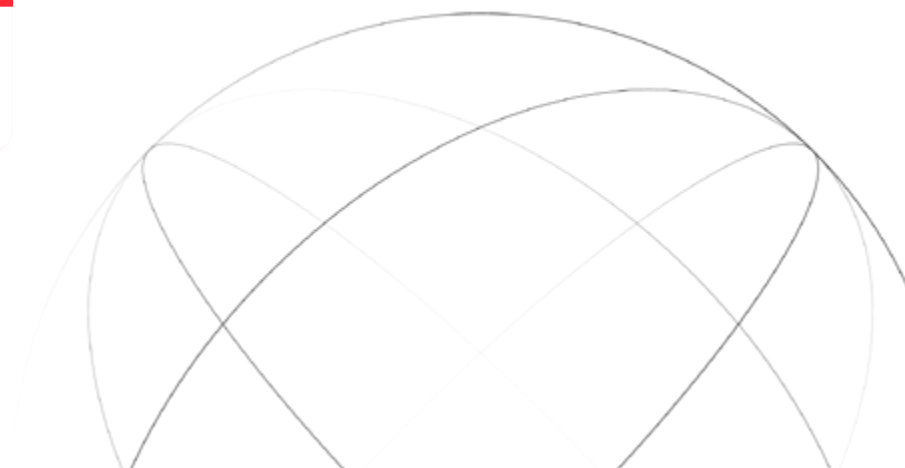
Para prevenir enfermedades relacionadas con el entorno laboral.

PROGRAMAS DE CONTROL DE PESO Y ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Dirigidos a colaboradores y sus familias para fomentar hábitos preventivos.

PROGRAMA “FUERZA EN MOVIMIENTO”

El programa tiene como objetivo fortalecer y acondicionar el sistema muscular de nuestros trabajadores, con la finalidad de prevenir lesiones agudas y crónicas.



En línea con nuestro Sistema de Gestión de SST y el cumplimiento de la Ley N.º 29783, durante el 2025 hemos consolidado una cultura preventiva que nos ha permitido mantener un registro de cero accidentes fatales. Para lograrlo, hemos gestionado iniciativas enfocadas en mantener nuestra Alta Cultura de Seguridad. El enfoque operativo de “Cero Daño” se ha materializado a través de programas de inspecciones internas y simulacros de emergencia, garantizando que

nuestras políticas de seguridad no sean solo documentos, sino una práctica diaria que asegura el retorno seguro de cada colaborador a su hogar.

Complementando nuestra estrategia de seguridad, hemos impulsado el bienestar integral de nuestra fuerza laboral mediante un Plan de Salud Mental, brindando herramientas para el desarrollo socioemocional y la gestión del estrés. Estas acciones se reforzaron

con charlas por el Día de la Salud Mental y la Feria DP World Perú, un evento familiar que extendió nuestro compromiso hacia el entorno personal de cada colaborador. En paralelo, fortalecimos la prevención de enfermedades ocupacionales mediante capacitaciones especializadas en ergonomía, centradas en la higiene postural y adecuación de puestos, las cuales se complementan con sesiones periódicas de pausas activas para reducir la fatiga física y mental.



Finalmente, consolidamos esta cultura de bienestar con programas de nutrición, control de peso y actividades deportivas, fomentando hábitos saludables sostenibles que trascienden el entorno laboral y alcanzan a todo nuestro equipo.

Asimismo, para fortalecer la participación y la gestión en seguridad y salud en el trabajo, disponemos de un Comité de SST que cumple un rol activo en la organización:



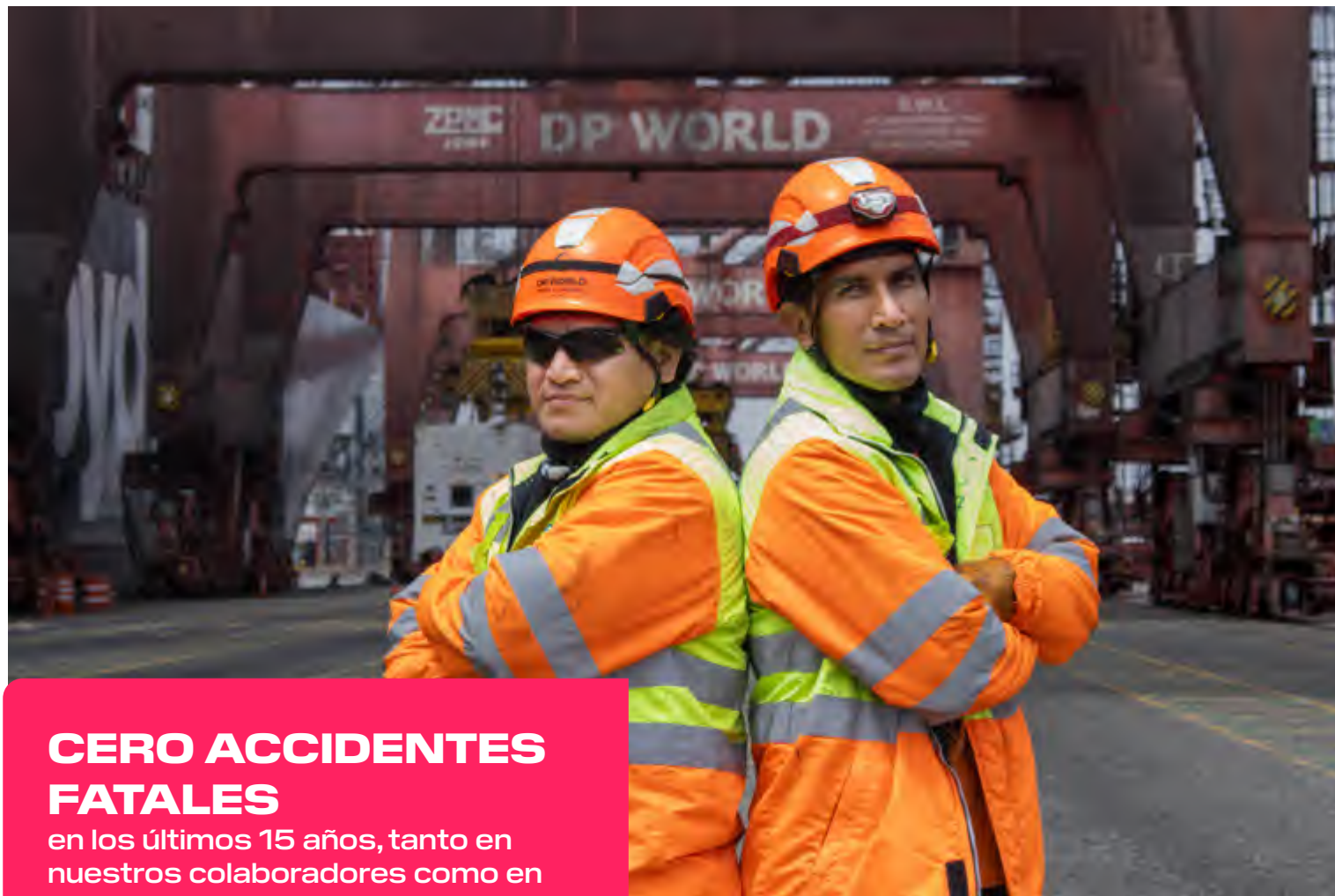
Contamos con un Comité de SST paritario, integrado por representantes de la empresa y de los colaboradores.



Elegimos a sus miembros de forma democrática mediante elecciones generales abiertas.



Evaluamos mensualmente el cumplimiento del plan y participamos en investigaciones relacionadas con la seguridad.

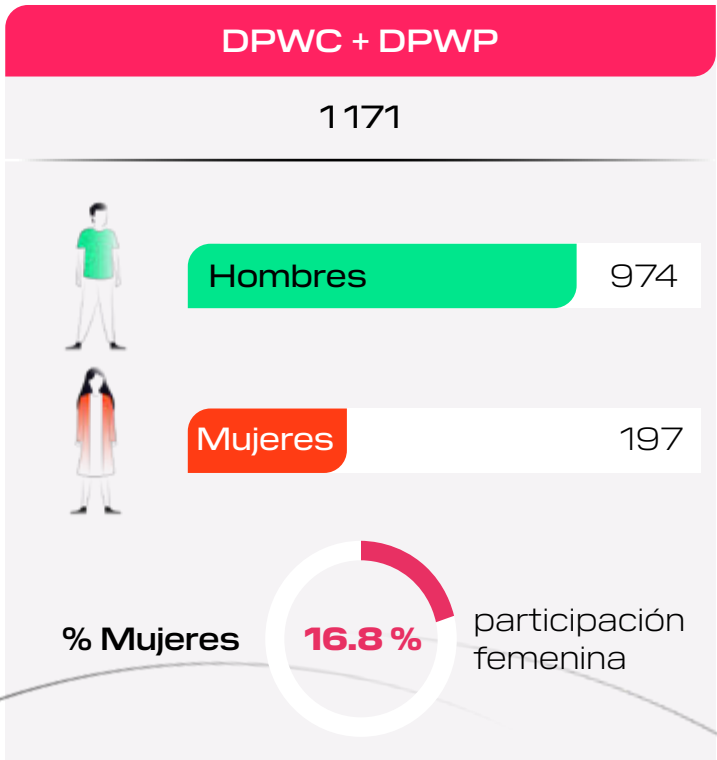


CERO ACCIDENTES FATALES

en los últimos 15 años, tanto en
nuestros colaboradores como en
contratistas.

2.2. CRECIMIENTO Y PERTENENCIA DE LOS COLABORADORES

Contamos con un talento humano altamente calificado para el desarrollo de nuestras operaciones. A continuación, presentamos las cifras de colaboradores correspondientes a 2025.





Porcentaje de
trabajadores locales
contratados en 2025:
33.80 %

Durante 2025, la tasa de rotación de nuestros colaboradores fue menor en comparación con el año anterior:

Tasa	2025
Tasa de rotación voluntaria de personal	0.9 %
Tasa de rotación involuntaria de personal	0.1 %

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos laborales, implementamos acciones orientadas a asegurar condiciones adecuadas para todos nuestros colaboradores.



Garantizamos que los colaboradores conozcan sus derechos, deberes y el marco normativo de nuestra cultura organizacional.



Proporcionamos las políticas corporativas y el reglamento interno a cada nuevo colaborador al momento de su incorporación.



Mantenemos registros actualizados sobre pagos, remuneraciones y jornadas laborales, garantizando el cumplimiento normativo y el respeto a las condiciones laborales.



El 100 % de nuestros colaboradores cuenta con todos los derechos laborales y las condiciones adecuadas laborales.

IMPULSANDO EL DESARROLLO DE NUESTROS TALENTOS

En DP World Callao, reconocemos que el aprendizaje continuo y el desarrollo de nuestros talentos fortalecen la innovación y el crecimiento del negocio, por lo que promovemos un entorno orientado a la capacitación, el entrenamiento y la adquisición constante de nuevas habilidades.

Asimismo, consideramos que la inversión en nuestro equipo es clave para el éxito de nuestra organización, por lo que promovemos oportunidades de crecimiento continuo. En este marco, nos comprometemos por lograr el

desarrollo del talento humano, fomentando la actualización constante de sus conocimientos y habilidades.

Para el desarrollo de nuestros talentos, contamos con los siguientes lineamientos:



En 2025, logramos un total de 68 917 horas de capacitación, con un promedio de 46.85 por colaborador.

Nivel gerencia 19.81 horas formativas en promedio	Nivel jefatura 21.16 horas formativas en promedio	Nivel profesional 49.30 horas formativas en promedio
---	---	--



**Inversión en programas de
capacitación y desarrollo
2025:
USD 601 390**

Asimismo, desarrollamos los siguientes programas:



- Capacitaciones propias solicitadas en la legislación en materia ambiental y salud y seguridad.
- Convenios con instituciones educativas.
- Programa Change Management.
- Programa de becas académicas.
- Taller de habilidades blandas.
- Capacitaciones técnicas especializadas.
- Capacitaciones de desarrollo.
- Cross Training.
- Experiencias de movilidad interna.

TALLERES EN EL MES DE LIDERAZGO

Se celebró en noviembre bajo el lema “Liderazgo Sin Fronteras” y está dirigido a los líderes de la organización con el fin de fortalecer sus competencias y conectar experiencias. Este mes se organiza en torno a tres pilares de capacitación principales: en primer lugar, los Talleres de Change Management, que buscan integrar el cambio en la cultura organizacional y gestionar entornos inciertos (VUCA); en segundo lugar, el Taller de Liderazgo Regional, que abarca programas como “Leading/Managing the DP World Way” y “Activate” para estandarizar la gestión y empoderar a los equipos; finalmente, la Sesión Local con Coach Especializado, que ofrece formación en coaching, liderazgo personal o herramientas específicas para “Nuevos Líderes”

Estas iniciativas buscan unificar metodologías de seguridad y eficiencia, especialmente en áreas críticas como Ingeniería y Operaciones, para asegurar que la estrategia corporativa se ejecute con precisión.



LOGROS 2025



- Incrementamos en un **10 % anual** las horas de formación técnica por cada empleado.
- Incremento del **20 %** de personal certificado internamente para opciones de desarrollo interno operativo.
- Consolidación del **Mes de liderazgo** como un espacio de desarrollo de competencias en nuestros líderes. Práctica replicada a nivel regional.

En DP World Callao, la medición del clima laboral se realiza utilizando la metodología de Great Place to Work, un estándar internacional que permite evaluar la percepción de los colaboradores respecto a aspectos como confianza, credibilidad, respeto, orgullo y compañerismo.

Reportamos nuestros resultados de nivel de compromiso en los tres últimos años.

Nivel de compromiso (%)		
2023	2024	2025
82	81	88

BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

Mesas de diálogo

Celebración de fechas especiales

Plan de acción

Eventos de integración

Diagnósticos

Espacios de reconocimiento

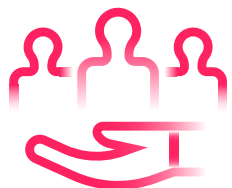


- Obtuvimos el **6.º lugar** en el ranking de Producción y Operaciones en la certificación Great Place to Work® Perú.
- Alcanzamos una participación del **84 %** de colaboradores en la encuesta GPTW, superando el **76 %** del año anterior.
- **94 %** siente orgullo de pertenecer a DP World en Callao.

2.3. PROGRAMAS DE BIENESTAR Y PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS

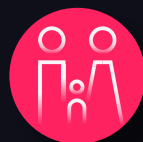
En DP World en Callao promovemos un entorno de trabajo donde las personas puedan desarrollarse plenamente, sentirse valoradas y apoyadas, y formar parte de un mismo propósito. Creemos que el bienestar integral de nuestros colaboradores es fundamental para construir equipos comprometidos, resilientes y preparados para afrontar los desafíos del futuro.

Por ello, promovemos el bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias a través de diversos programas e iniciativas, asegurando que su bienestar sea una prioridad tanto en el ámbito laboral como personal.



BENEFICIOS LABORALES

Brindamos beneficios laborales orientados a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, promoviendo su bienestar y desarrollo integral.



Actividades de integración familiar

- Realización de eventos acordes a las festividades nacionales (Fiestas Patrias, Navidad, entre otros), en los cuales se invita a la familia de los colaboradores a participar, especialmente a sus hijos.



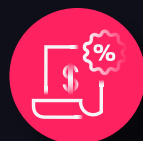
Programa escolar

- Otorgamiento de préstamos escolares en apoyo a familias.
- Vacaciones útiles como talleres deportivos, artísticos y lúdicos, dirigido a niños(as) de entre 3 a 10 años de edad.
- Entrega de packs escolares que beneficiaron a colaboradores de la empresa.



Beneficios adicionales

- Programa "DPWC Sanamente"
- Póliza oncológica portátil cubierta al 100 %
- Subvención del servicio de alimentación corporativa (COPEGA)
- Movilidad segura (transporte corporativo)
- Préstamos para vivienda, salud o educación
- Apoyo económico y licencias en momento sensibles
- Baby Shower Empresarial
- Convenios educativos
- Programa para niños neurodiversos
- Programas de integración LGBTIQ+



Convenios corporativos

- Acceso a servicios mediante promociones preferenciales para los colaboradores de la empresa como a sus familias. Este programa contribuye en el bienestar de su condición socioeconómico-familiar.

Del mismo modo, DP World Callao brinda a sus colaboradores las siguientes licencias:



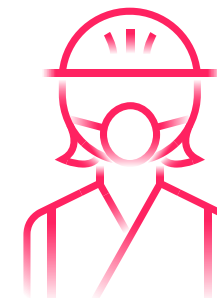
- Descanso médico
- Licencia por duelo
- Licencia con goce de haber
- Faltas injustificadas
- Subsidio por accidente
- Suspensión
- Licencia por cumpleaños
- Subsidio por enfermedad
- Subsidio por accidente de trabajo
- Licencia por paternidad
- Licencia sin goce de haber / Descanso temporal
- Licencia sindical
- Licencia por estado de salud grave familiar
- Subsidio pre y postnatal
- Licencia comité seguridad

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En DP World en Callao creemos que la diversidad fortalece nuestro negocio. Por ello, fomentamos una cultura inclusiva que la igualdad de oportunidades para nuestros colaboradores, promoviendo el respeto, la participación y el desarrollo profesional de todas las personas. Como parte de este compromiso, contamos con un Comité de Diversidad e Inclusión que impulsa iniciativas orientadas a fortalecer una cultura diversa, equitativa e inclusiva.



En 2025, reafirmamos nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), implementando programas y acciones orientadas a promover entornos laborales equitativos, seguros y diversos.



GENERANDO OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO DE MUJERES

Desarrollamos una serie de programas de formación enfocados en impulsar la incorporación de mujeres a nuestras operaciones. Estas iniciativas no solo abren nuevas oportunidades laborales, sino que también acompañan el crecimiento personal y profesional de cada participante, fomentando un entorno más diverso, equitativo e inclusivo en nuestra industria.



Woman Port

Dirigido a mujeres sin experiencia portuaria previa, brindándoles una formación integral para desempeñarse en posiciones base como Inspectoras de Operaciones. Posteriormente se les capacita como Tallys para seguir impulsando su desarrollo.

Escuela de formación operativa para mujeres

Enfocado en certificar mujeres en la operación de Montacargas o Reach Stacker. Al finalizar el entrenamiento se les entrega una constancia a nombre de DP World en Callao, garantizando la habilitación para operar el equipo y así puedan aspirar a oportunidades laborales en nuestra organización o adicionales.

Woman Truck & Crane

Orientado a capacitar a mujeres en la operación de maquinaria pesada, iniciando con equipos como montacargas o ITV, y avanzando progresivamente hacia equipos de mayor complejidad como RTG y Reach Stacker.

Fortalecemos la contratación inclusiva y reforzamos una cultura de respeto e inclusión, implementando acciones para reducir las brechas de DEI.

PROGRAMA MENTORHER

Es una iniciativa global de mentoring de DP World en Callao dirigida específicamente a las mujeres de la organización para impulsar su desarrollo personal y profesional mediante el acompañamiento de líderes de diversas unidades de negocio. En su edición de 2025, el programa busca empoderar al talento femenino para cerrar brechas de género en posiciones de toma de decisiones y prepararlas para roles de alta responsabilidad en el futuro.



EL MES DE DEIPB (DIVERSIDAD, EQUIDAD, INCLUSIÓN, PERTENENCIA Y BIENESTAR)

Diseñado para intensificar la sensibilización de todo el personal mediante talleres, activaciones y campañas de comunicación. Durante este mes, colaboradores de áreas como Ingeniería, Operaciones y Administrativos participan en actividades que refuerzan los compromisos de la empresa para construir un entorno inclusivo, equitativo y lleno de oportunidades. Las iniciativas incluyen programas clave como el “Taller de espacios libres de violencia” y sesiones de capacitación centradas en revisar la estrategia de diversidad, con el objetivo de que cada trabajador interiorice el respeto a las diferencias y la pertenencia como valores transversales de la cultura organizacional.

CAPACITACIONES Y CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE DEIP

A la fecha, hemos desarrollado diversas capacitaciones y conferencias en todas nuestras unidades de negocio, dirigidas a distintos públicos. Estas iniciativas buscan sensibilizar, dar a conocer los principios de DEIP y brindar herramientas clave para una gestión adecuada de estos temas, promoviendo entornos más inclusivos y la eliminación de sesgos.

CERTIFICACIÓN PRESENTE 2025

El talento es parte de nuestro ADN y el motor que nos impulsa a alcanzar resultados excepcionales, promoviendo un entorno sin barreras ni etiquetas. Alcanzamos la certificación PRESENTE 2025 y nos hemos posicionado dentro del Top 10 de Los Mejores Lugares para el Talento LGTBQ+ en el Perú.

Hoy no solo somos el primer terminal portuario y de la región en obtener esta certificación, también somos el primer equipo de todo DP World en Callao en alcanzarla.



CERTIFICACIÓN AEQUALES

Certificamos como Empresa AEQUALES y además nos situamos por primera vez entre las 10 primeras empresas del Ranking Aequales, una herramienta que mide el estado de las organizaciones en materia de políticas y procesos de igualdad de género y diversidad corporativa.

Adicionalmente certificamos como empresa AEQUALES.

PROGRAMA DE NIÑOS NEURODIVERSOS



Ofrecemos terapias especializadas, junto con una asociación especializada, a los hijos de nuestros colaboradores, de entre 3 y 11 años, que se encuentren dentro del espectro neurodiverso. A través de terapias físicas, de lenguaje y otras intervenciones personalizadas, apoyamos su desarrollo integral para potenciar sus habilidades y bienestar.

PREVENCIÓN DE ACOSO SEXUAL

Enfocados en garantizar un entorno laboral basado en el respeto y la equidad, implementamos políticas orientadas a fortalecer una cultura inclusiva y libre de discriminación.



Complementariamente, implementamos las siguientes medidas para prevenir el acoso sexual:

- Delegamos al Comité de Intervención la atención de denuncias, investigación, recomendaciones de sanción y equilibrio en la participación.
- Resguardamos la confidencialidad de los procesos y aseguramos la protección frente a posibles represalias.
- Aplicamos una Política de Prevención y Sanción del Acoso y Hostigamiento Sexual, alineada con la Ley N.º 27492.
- Promovemos un entorno libre de discriminación, garantizando un trato justo para colaboradores, asesores, visitantes y clientes.



RECONOCIMIENTO EMPRESA ELSA 2025



El reconocimiento ELSA destaca nuestro compromiso y el rol activo como organización en la prevención del hostigamiento sexual laboral (HSL). Este evalúa el desempeño de las organizaciones a través de ELSA Index, una herramienta que analiza estándares, prácticas y resultados relacionados con la prevención y gestión del HSL.

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN A COLABORADORES

Realizamos capacitaciones anuales obligatorias para todos los colaboradores, además de incorporar este tema esencial en el proceso de inducción de nuevo personal y conmemorar con formaciones en fechas relevantes.

Así, garantizamos que todos conozcan nuestras políticas, promuevan un ambiente seguro y respetuoso, y sepan cómo actuar frente a estas situaciones.

PROTEGIENDO LOS DERECHOS HUMANOS

Nuestro compromiso con los derechos humanos se encuentra establecido en los siguientes documentos:

- ✓ Política de Derechos Humanos
- ✓ Declaración de Derechos Humanos
- ✓ Declaración de Esclavitud Moderna y Trata de Personas
- ✓ Política de Esclavitud Moderna y Trata de Personas

Asimismo, nos regimos por los siguientes lineamientos internacionales:

- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos
- ✓ Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo
- ✓ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- ✓ Normas de Desempeño de la IFC sobre Sostenibilidad, Ambiental y Social
- ✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas

Desde el área de Sostenibilidad, lideramos el proceso de debida diligencia en derechos humanos, desempeñando un rol de supervisión. Asimismo, coordinamos la identificación, la prevención, la mitigación y el monitoreo de posibles impactos a lo largo de nuestras operaciones y cadena de valor.



2.4. CADENA DE SUMINISTRO

Gestionamos nuestra cadena de suministro de manera responsable y eficiente, asegurando relaciones transparentes y sostenibles con nuestros proveedores; por ello, contamos con los siguientes lineamientos.



Trabajamos con proveedores por proyecto, servicios puntuales o contratos de mediano/largo plazo.



Exigimos su cumplimiento obligatorio desde la aceptación de la orden.



Contamos con un Código de Conducta para Proveedores, enviado anualmente por correo e incluido en licitaciones y órdenes de compra.



Definimos plazos de pago, que oscilan entre 7 a 120 días, en función del tipo de servicio, volumen y frecuencia.

En el caso de proveedores MYPE, los plazos de pago se establecen según la negociación y la criticidad del servicio, pudiendo variar entre 7 y 15 días, lo que contribuye a una gestión responsable y al fortalecimiento de la relación con nuestros proveedores.

Beneficio para proveedores

Contamos con el servicio de factoring, que permite a nuestros proveedores acceder de manera anticipada al cobro de sus facturas y fortalecer su flujo de caja.



EVALUACIÓN A NUESTROS PROVEEDORES

Implementamos acciones concretas, como la evaluación integral de nuestros proveedores, con especial énfasis en aquellos expuestos a riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), lo que refleja nuestro compromiso con una cadena de suministro responsable. Bajo este enfoque, se alcanzaron los siguientes resultados.

Número de proveedores que participaron de un proceso de evaluación

2025

646

En DP World Callao, contamos con canales formales de atención para proveedores que permiten gestionar de manera ordenada y oportuna sus requerimientos, consultas y solicitudes. La atención se realiza de manera directa a través de los compradores responsables, quienes atienden a cada proveedor según su categoría o tipo asignado, lo que permite una gestión más especializada y eficiente. A través de este esquema, se asegura una comunicación fluida, el seguimiento oportuno de procesos como registro, evaluación y pagos, y una adecuada coordinación operativa, fortaleciendo la relación con nuestros proveedores y la eficiencia de la cadena de suministro.



● 3. COMUNIDAD

NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Nos comprometemos a fortalecer comunidades resilientes y generar valor compartido a través del relacionamiento con nuestros grupos de interés, alianzas estratégicas e iniciativas que contribuyan al desarrollo sostenible de nuestras comunidades.



3.1. DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES

Estamos comprometidos a generar valor compartido y contribuir con el desarrollo sostenible de las comunidades en nuestra zona de influencia. Por ello, a través de diversas iniciativas, buscamos promover un impacto social positivo y duradero, y generar oportunidades que se traduzcan en bienestar real y progreso para las comunidades.

PROGRAMA AULAS DIGITALES

Impulsamos el acceso a una educación de calidad en la I.E. N.° 5003 Virgen de la Inmaculada Concepción del Callao, incorporando tecnología que contribuye a reducir brechas educativas.



Desde 2021, hemos implementado
49 aulas digitales
beneficiando a más de
2 300 estudiantes del Callao



PROGRAMA GLOBAL DE EDUCACIÓN

Acompañamos a 150 estudiantes brindándoles herramientas para tomar decisiones informadas sobre su futuro académico y laboral, mientras los acercamos al mundo portuario y logístico.



150 estudiantes

mediante mentorías que incrementaron la claridad sobre su propósito de vida en un 72 %



Se redujo del 15 % al

6 % la falta de claridad sobre qué hacer al terminar el colegio.



Se incremento del 8 % al

28 % el valor del trabajo en equipo.



Se incrementó del 38 % al

72 % la importancia de tener un propósito para su futuro.



PROGRAMA MAR DE OPORTUNIDADES

Fortalecemos las capacidades de los pescadores artesanales del Callao, promoviendo la formalización y facilitando el acceso a equipamiento que contribuya a mejorar sus condiciones de trabajo.



75 pescadores

acompañados en su proceso de formalización.



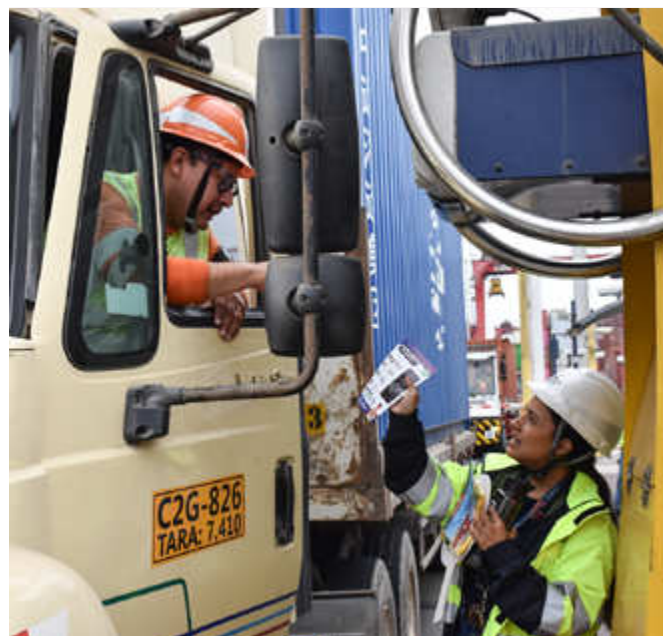
PROGRAMA JUNTOS EN LA RUTA

Promovemos una cultura de seguridad vial y conducción responsable junto a conductores y gremios de transporte.



528 transportistas

sensibilizados en seguridad vial, promoviendo hábitos de conducción responsable.



PROGRAMA COMUNIDAD SEGURA

Capacitamos a más de

700 personas

en gestión de riesgos y respuesta ante desastres naturales mediante 3 actividades educativas.

ALIANZA CON HOMBRO A HOMBRO

Capacitamos a las comunidades para la prevención y respuesta a emergencias y desastres, promoviendo una cultura de prevención y respuesta oportuna.



13 colegios

de la zona de influencia formaron parte del programa "Estamos Preparados Callao".

PROGRAMA PAITA FUERTE

Fortalecemos el liderazgo de 45 lideresas de 15 organizaciones sociales de base de Paita y contribuimos a mejorar su acceso a servicios básicos, logrando que el 100 % de las organizaciones participantes cuenten con sistemas adecuados de almacenamiento de agua.



746

personas de la
comunidad beneficiadas
de forma indirecta.



3.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

PROGRAMA SOLIDARIDAD QUE CONECTA

En el Callao y Paita, donde participan nuestros colaboradores, impulsamos acciones de voluntariado y apoyo solidario, la responsabilidad social y el bienestar de las comunidades.



**9 actividades sociales
masivas**

a través de “Solidaridad
que Conecta”, beneficiando
a más de

5 300 personas

en situación de
vulnerabilidad con la
participación de

700 voluntarios



4. CONDUCTA

NUESTRO COMPROMISO CON LA ÉTICA E INTEGRIDAD

DP World Callao se compromete a mantener los más altos estándares de conducta ética, promoviendo la transparencia mediante la divulgación de información y fortaleciendo la rendición de cuentas a través de la gobernanza y la gestión de riesgos.



4.1. GOBERNANZA

DIRECTRICES

Aseguramos una toma de decisiones responsable y transparente en nuestras subsidiarias, implementando políticas y procedimientos.



Declaración de Derechos Humanos



Declaración sobre Trata de Personas y Esclavitud Moderna



Política de Derechos Humanos



Política de Diversidad e Inclusión



Política de Esclavitud Moderna y Trata de Personas



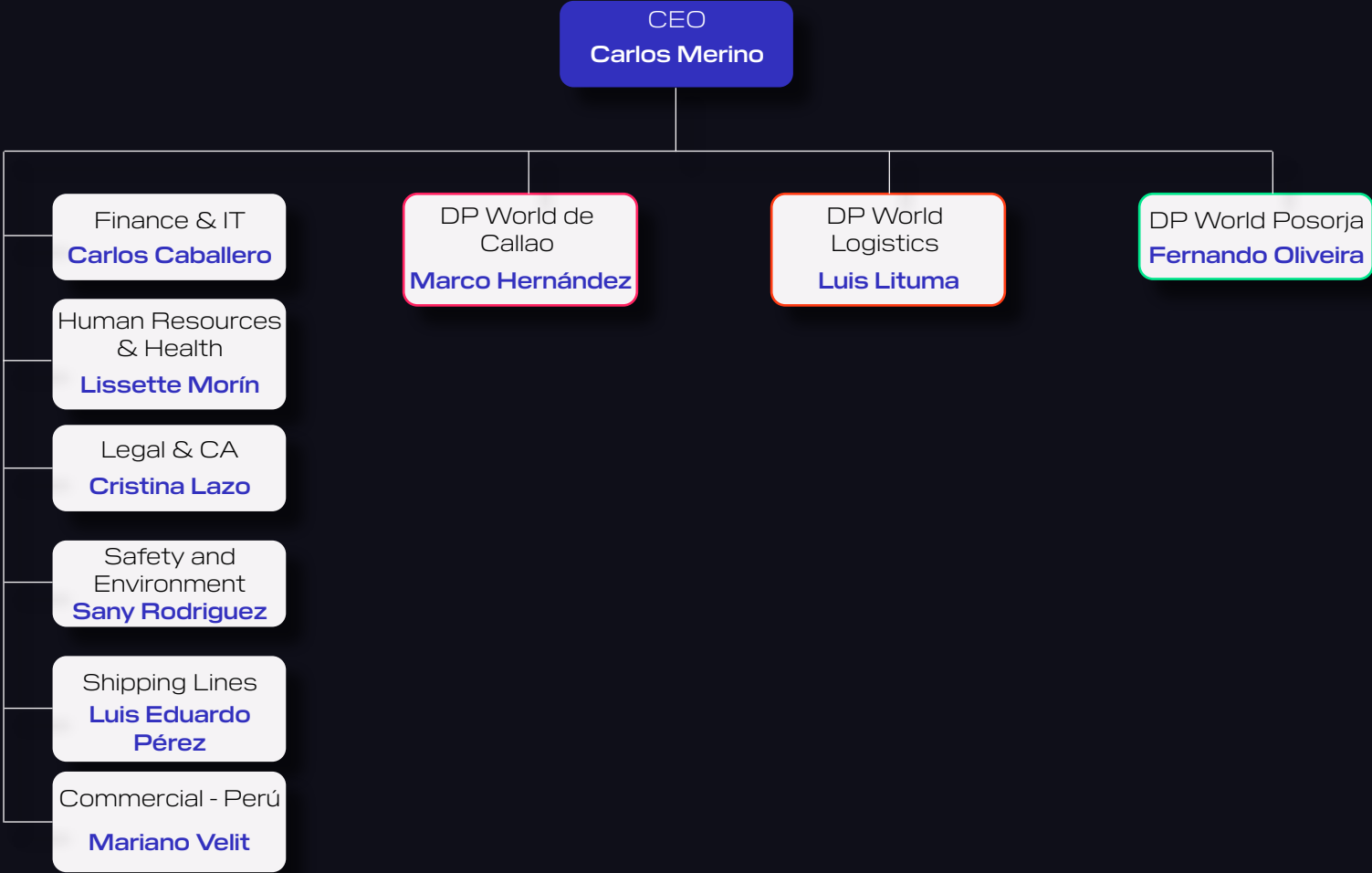
Política de Sostenibilidad e Impacto

Asimismo, contamos con los siguientes comités de gestión:

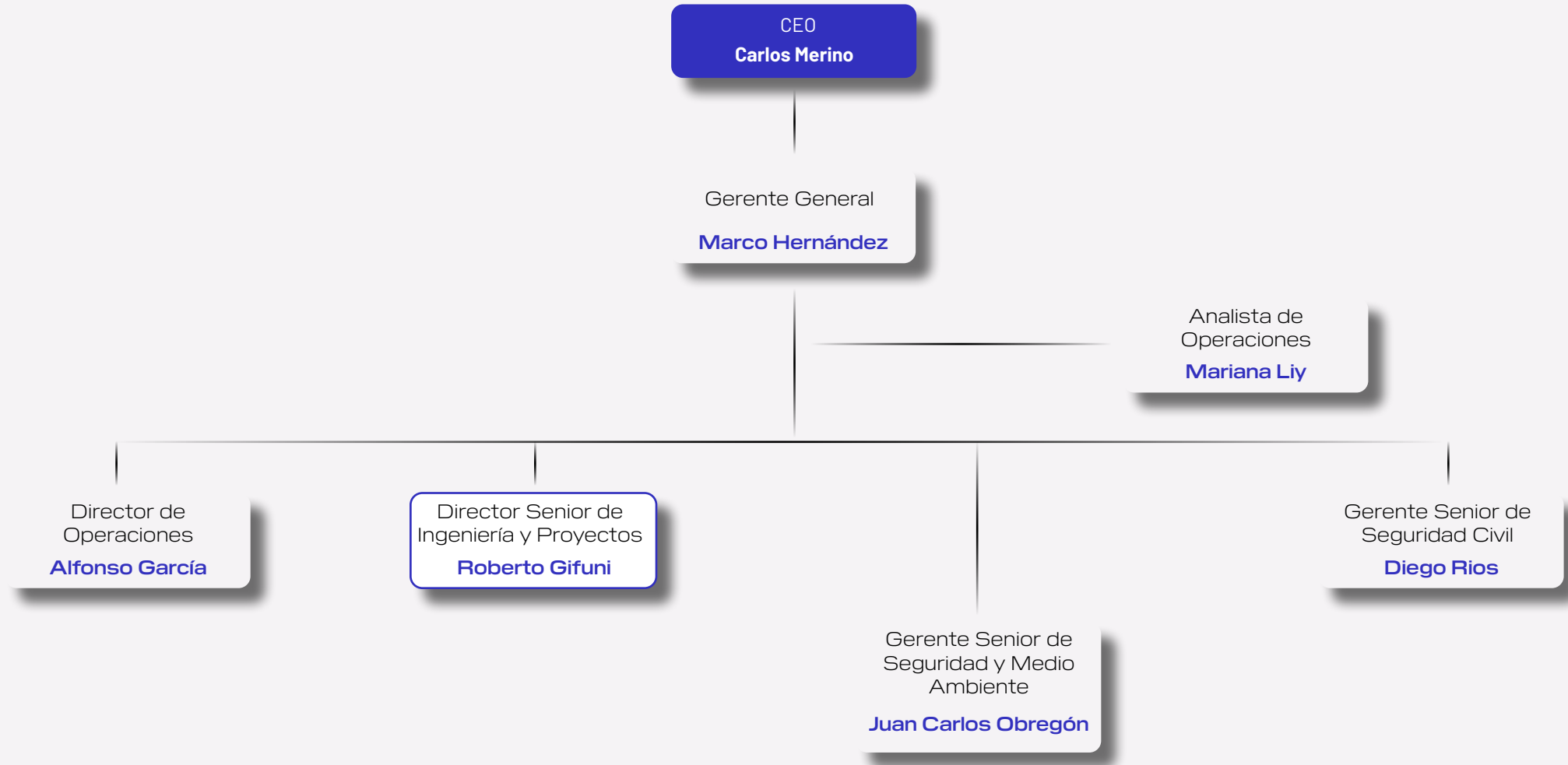
COMITÉS DE GESTIÓN

- > Comité de Gerencia
- > Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
- > Comité de Gestión Ambiental
- > Comité de Descarbonización
- > Comité de Acciones Disciplinarias
- > Comité de Hostigamiento y Acoso Sexual
- > Comité de Diversidad e Inclusión
- > Comité de Estrategia Sindical

DIRECTORIO



DP WORLD EN CALLAO



NUESTROS COMITÉS

En DP World Callao, los comités de gestión constituyen un pilar clave de nuestra gobernanza, al permitir una supervisión efectiva, la toma de decisiones informadas y el seguimiento continuo de los principales temas estratégicos del negocio.



Comités de gestión

7

comités especializados



Comité de Gerencia

Define lineamientos estratégicos, supervisa el desempeño del negocio y la toma de decisiones clave.



Comité de Gestión Ambiental

Monitorea el cumplimiento ambiental, gestiona impactos y promueve iniciativas de sostenibilidad.



Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

Vela por la prevención de riesgos, el bienestar de los colaboradores y el cumplimiento normativo en SST.



Comité de Acciones Disciplinarias

Evalúa incumplimientos y asegura la aplicación justa y consistente de medidas disciplinarias.



Comité de Diversidad e Inclusión

Impulsa iniciativas para fomentar entornos laborales inclusivos, diversos y equitativos.



Comité de Hostigamiento y Acoso Sexual

Previene, atiende e investiga casos, garantizando un ambiente de respeto y libre de violencia.



Comité de Estrategia Sindical

Gestiona la relación con organizaciones sindicales, promoviendo el diálogo y la estabilidad laboral.

4.2. ÉTICA EMPRESARIAL

Contamos con un Comité de Gerencia encargado de evaluar los casos o los asuntos relacionadas con la ética. Asimismo, con el fin de respaldar nuestras decisiones y acciones con un sólido compromiso ético en todas nuestras subsidiarias, nos alineamos con los más altos estándares de conducta empresarial, fomentando una cultura de transparencia y cumplimiento.

- ✓ **Código de Ética**
- ✓ **Código de Conducta**
- ✓ **Política Antisoborno y Corrupción**
- ✓ **Política de Confidencialidad y No Competencia**
- ✓ **Política de Conflicto de Intereses**
- ✓ **Política de Denuncia de Irregularidades**
- ✓ **Política de Denuncias y Reclamaciones**

Es preciso destacar que publicamos anualmente la Declaración sobre Esclavitud Moderna, reafirmando nuestro compromiso de erradicar cualquier forma de explotación en la cadena de valor.

Adicionalmente, gestionamos activamente el Protocolo de Conflictos de Intereses, asegurando que todas las decisiones empresariales se tomen bajo criterios de imparcialidad e integridad.



CANAL ÉTICO

En conformidad con nuestra Política de Denuncias de Irregularidades, disponemos de canales seguros y accesibles para la presentación de denuncias, quejas o reclamos.



Página Web





Línea telefónica:
0 800 78353

Además, brindamos atención permanente 24/7, para el público en general, garantizando confidencialidad, imparcialidad y no represalias.

Durante 2025, llevamos a cabo capacitaciones sobre el Código de Ética, cuyos resultados se presentan a continuación:

Ítem	2025
Porcentaje de empleados capacitados sobre ética y/o el código	100 %
Porcentaje de nuevos empleados que firmaron recepción del código de ética	100 %
Porcentaje de contratistas capacitados sobre ética y/o el código	100 %
Porcentaje de nuevos contratistas que firmaron recepción del código de ética	100 %

Durante 2025, no recibimos denuncias vinculadas a casos éticos y corrupción a través del canal de integridad.

Con base en el enfoque ético de DP World en Callao, se imparten talleres que alcanzan a la totalidad de los colaboradores de la compañía. Asimismo, todos los grupos de interés reciben una inducción sobre las medidas de protección alineadas a las normas de Autoridad Portuaria Nacional (APN), Dirección General de Capitanías y Guardacostas (DICAPI), Dirección Antidrogas (DIRANDRO), División de Inteligencia Criminal (DIVINCRI), Fiscalías, Comisarías, Gobiernos Regionales, Migraciones, Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) y Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas (DEVIDA) y la SUNAT.





LOGROS 2025



- Alineamos nuestra estrategia con los Principios del Pacto Mundial, garantizando que nuestras operaciones respeten y promuevan los derechos humanos internacionales.
- Evaluamos al 100 % de nuestros proveedores en materia de derechos humanos.
- Capacitamos a la Alta Gerencia y colaboradores en prevención del fraude, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas en cada proceso administrativo.



4.3.CIBERSEGURIDAD

Protegemos la información y los activos digitales de todas nuestras unidades de negocio, fortaleciendo nuestra estrategia de ciberseguridad. Con esta finalidad, nos propusimos los siguientes objetivos:

Garantizar el cumplimiento normativo



Fortalecer la resiliencia organizacional



Alinear con las mejores prácticas del sector

Para cumplir nuestros objetivos contamos con estándares y políticas:

Estándares

- ✓ Norma ISO 27001
- ✓ Enfoque de defensa en profundidad
- ✓ Framework de ciberseguridad del NIST

Políticas

- ✓ Política de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información
- ✓ Lineamientos de Ciberseguridad TI

Asimismo, seguimos principios clave:

- Integridad
- Confidencialidad
- Disponibilidad de los sistemas

Por ello:

- Realizamos simulacros de vulnerabilidad y ejecutamos dos auditorías externas de alto nivel: un Pentesting a aplicaciones e infraestructura y un análisis de infraestructura con Pingcastle.
- Implementamos el curso “Essentials Information Security Training” para todos nuestros colaboradores, enfocándonos en la sensibilización y la concientización sobre seguridad digital.
- Efectuamos escaneos semanales automatizados de nuestras redes (VLAN) cada martes utilizando la herramienta Nessus, para identificar y resolver fallas de manera oportuna.
- Monitoreamos y remediamos vulnerabilidades constantemente a través de un dashboard en Jira, lo que nos permite llevar un control riguroso de cada ticket generado.
- Utilizamos la herramienta Avanan para el bloqueo efectivo de correos maliciosos, protegiendo así nuestra infraestructura de posibles ataques por correo electrónico.
- Capacitamos a nuestro equipo en el reporte de phishing directamente desde Outlook, promoviendo que cada colaborador actúe como un “ciberguardián” de la información.
- Contamos con un canal de atención para denuncias y quejas relacionados a ciberseguridad dirigido a los colaboradores. El correo para reportar es Peru.Itinfosecurity@dpworld.com

Para proteger la información y los activos digitales, reforzamos nuestra estrategia de ciberseguridad en todas nuestras unidades de negocio.



4.4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En DP World Callao, el cumplimiento de las obligaciones tributarias constituye un componente fundamental de nuestra gestión responsable y transparente, asegurando el alineamiento con la normativa vigente y el fortalecimiento de la confianza con las autoridades y la sociedad. En este marco, cumplimos de manera oportuna y rigurosa con nuestras obligaciones ante la SUNAT, incluyendo la declaración y pago de los principales tributos. Como resultado de nuestra gestión en el ejercicio 2025, la Tasa Efectiva del Impuesto a la Renta fue superior al 37 %, reflejando nuestro compromiso con una contribución fiscal responsable y el desarrollo económico del país.



4.5. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Medimos de forma periódica la satisfacción de nuestros clientes a través de dos evaluaciones diferenciadas por tipo de cliente: una dirigida a líneas navieras y otra a agentes de aduanas, operadores logísticos, agentes de carga y exportadores (clientes tierra). Este enfoque

nos permite evaluar la calidad del servicio de manera más específica e identificar oportunidades de mejora.

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción de nuestros clientes a 2025.

Tipo	2025
	Diciembre
Clientes tierra	81 %
Clientes líneas navieras	77 %

Cero denuncias y multas recibidas por incumplimiento de servicios con nuestros clientes en 2025.

Contamos con canales de atención a clientes que permiten gestionar de manera oportuna sus consultas, requerimientos y solicitudes, asegurando una comunicación eficiente y un servicio de calidad.

Ponemos a disposición de nuestros usuarios distintos canales para presentar reclamos, recursos de reconsideración o apelación, conforme al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN:



Página web “Contáctanos”:



Teléfono:

(01) 206-6500 – Opción 1 (Servicio al Cliente)
Lunes a viernes de 8:15 a.m. a 5:15 p.m. (no feriados)



Dirección:

Jr. Manco Cápac 113, Callao 07021



Correo de contacto:

callao.reclamos@dpworld.com
Disponible 24/7



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

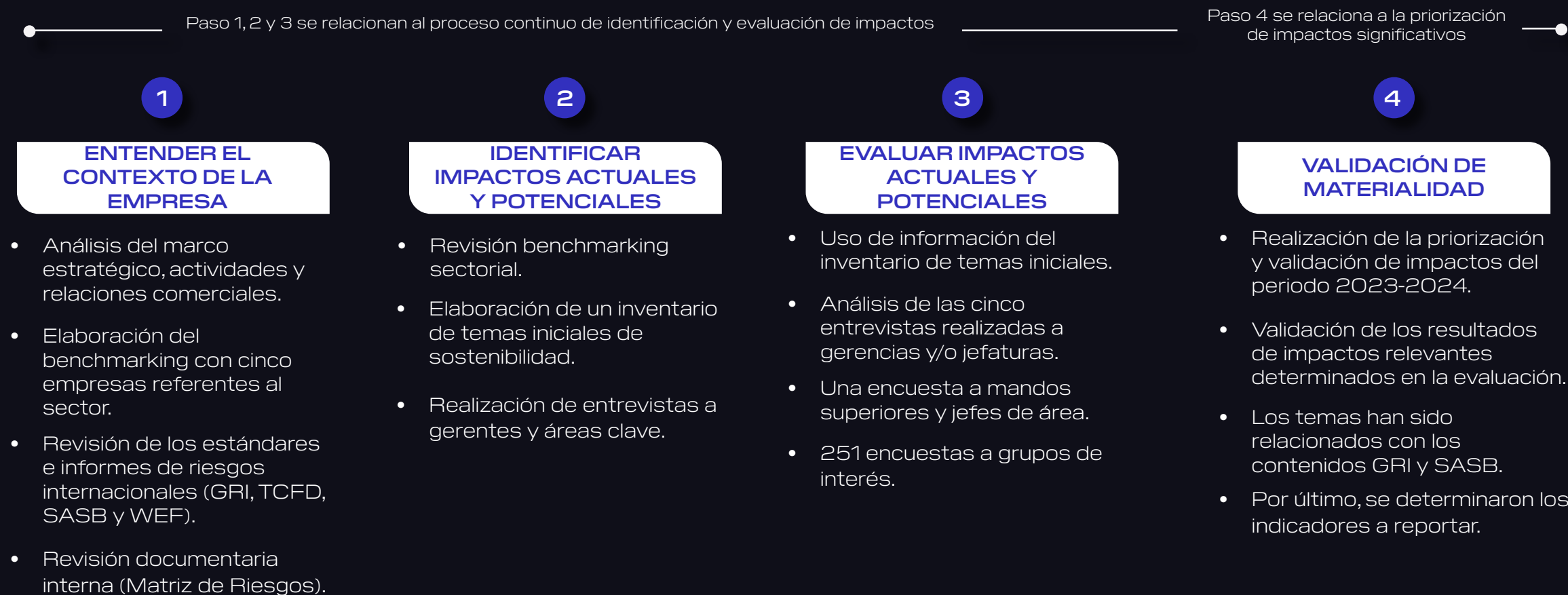
DP World Callao reconoce que la participación activa y la escucha de sus grupos de interés son parte esencial para su desarrollo. En ese sentido, ha

identificado a los stakeholders más relevantes a lo largo de su cadena de valor.

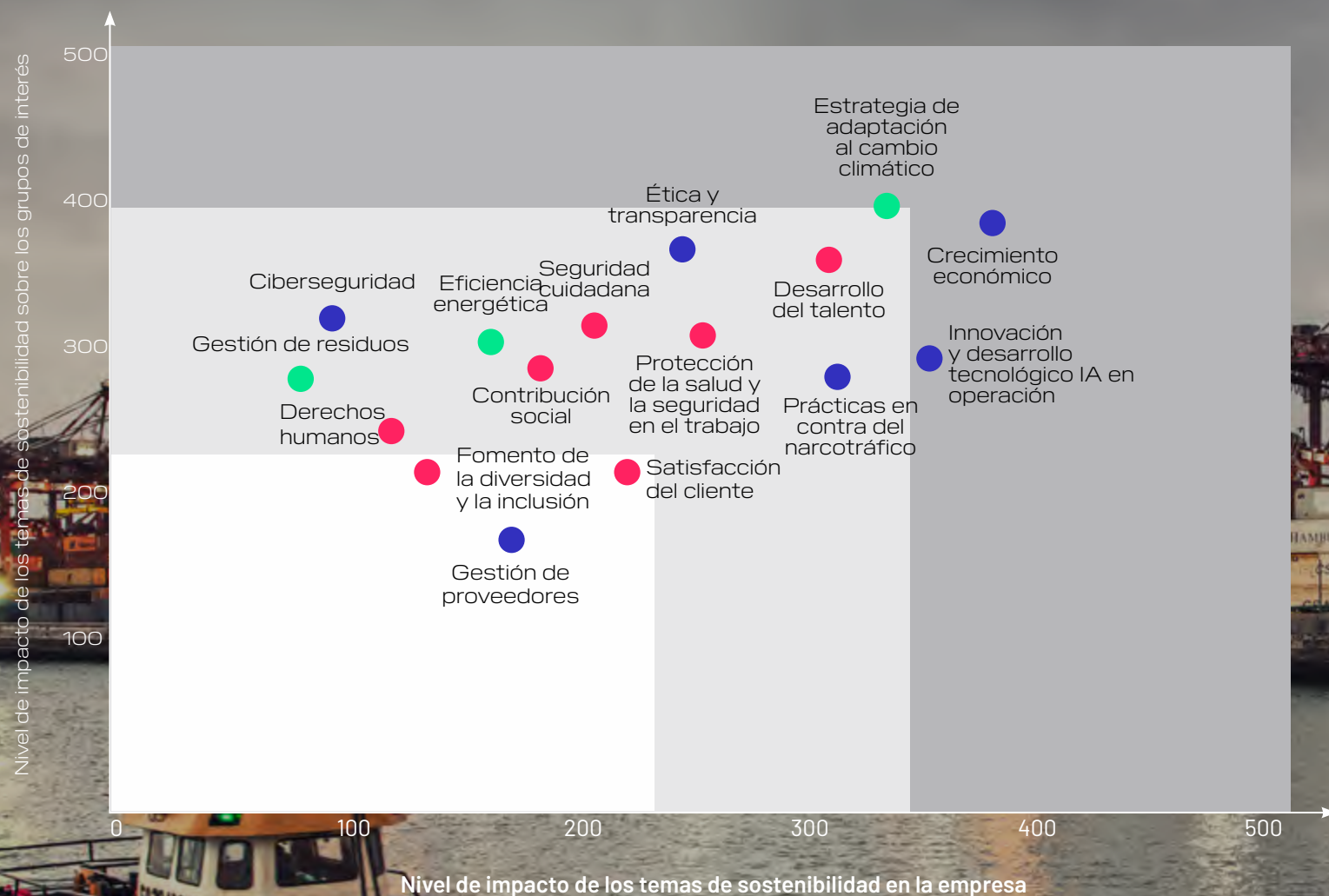


MATERIALIDAD

El análisis de materialidad permite reconocer los impactos más relevantes de la empresa y vincular la sostenibilidad con la estrategia empresarial. En el ejercicio 2025, este proceso se llevó a cabo utilizando la metodología del Global Reporting Initiative (GRI).



TEMAS MATERIALES



ECONÓMICO Y GOBERNANZA

- Ciberseguridad
- Gestión de proveedores
- Ética y transparencia
- Prácticas en contra del narcotráfico
- Crecimiento económico
- Innovación y desarrollo tecnológico IA en operación

SOCIAL

- Derechos humanos
- Fomento de la diversidad y la inclusión
- Contribución social
- Seguridad ciudadana
- Protección de la salud y la seguridad en el trabajo
- Satisfacción del cliente
- Desarrollo del talento

AMBIENTAL

- Gestión de residuos
- Eficiencia energética
- Estrategia de adaptación al cambio climático



DP WORLD