



Más sostenibilidad en *CADA SUEÑO TRANSPORTADO*

Informe de Sostenibilidad ML Costa Rica 2026



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2.
Mensaje de la Dirección de Costa Rica	3.
2. SOMOS MASTERLINE COSTA RICA	4.
2.1. Nuestra Esencia	4.
2.2. Nuestro Negocio	4.
2.3. Nuestro Liderazgo	5.
2.4. Nuestra cadena de suministro	5.
3. ESTRATEGIA, ÉTICA E INTEGRIDAD	5.
3.1. Cultura organizacional orientada al propósito	5.
3.2. Políticas internas	6.
4. GOBERNANZA	6.
4.1. Estructura	6.
4.2. Roles y responsabilidades	7.
5. GRUPOS DE INTERÉS	8.
5.1. Stakeholder	8.
6. TEMAS MATERIALES	9.
6.1. Análisis de materialidad	9.
6.2. Temas prioritarios y principales acciones	9.
7. DESEMPEÑO DE TRIPLE PILAR	10.
7.1. Desempeño ambiental	10.
7.2. Desempeño Social	10.
7.3. Desempeño Económico	10.
8. Objetivos de sostenibilidad	12.
9. Conclusión	12.
10. Índice GRI 17	13.

INTRODUCCIÓN

El presente Reporte de Sostenibilidad tiene como objetivo comunicar de manera transparente el desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) de la oficina de Masterline en Costa Rica, cuya actividad principal se centra en la coordinación logística de operaciones de importación y exportación. Este informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

A través de este documento, la organización busca compartir con sus grupos de interés los principales avances, resultados y compromisos asumidos en materia de sostenibilidad, estableciendo una base para la mejora continua y la toma de decisiones responsables.

Dada la naturaleza administrativa de sus operaciones, el enfoque de sostenibilidad se orienta principalmente a la optimización en el uso de los recursos, el cumplimiento de la normativa aplicable, la promoción de la ética empresarial y la gestión responsable de la cadena de suministro. En este contexto, la organización reconoce su capacidad de influir positivamente en sus procesos internos y en sus relaciones con proveedores, clientes y demás actores clave.

Este reporte representa un primer esfuerzo por integrar la sostenibilidad en la gestión organizacional, alineando sus prácticas con estándares reconocidos y fortaleciendo su compromiso con la transparencia, la responsabilidad y el desarrollo sostenible.

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN DE COSTA RICA

Agradecemos su interés en el presente Reporte de Sostenibilidad, el primero correspondiente a nuestras operaciones en Costa Rica. Este documento representa una oportunidad para compartir, de manera transparente, el compromiso que hemos asumido con la sostenibilidad, así como los avances y aprendizajes obtenidos en este proceso, en coherencia con los principios de excelencia y transparencia promovidos por Esencial Costa Rica.

Nuestro enfoque se fundamenta en la integración de la sostenibilidad en el quehacer diario de la organización. A través de nuestras operaciones, alineamos nuestra misión, visión y valores con estos compromisos, llevándolos a la acción de forma tangible. Este esfuerzo refleja nuestra búsqueda de la excelencia y la innovación, fortaleciendo la mejora continua tanto en nuestros procesos internos como en la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes.

Creemos firmemente que la satisfacción del cliente impulsa nuestro crecimiento, y que este crecimiento debe contribuir al progreso social, permitiendo que las nuevas generaciones se desarrollen en armonía con el entorno. Bajo esta visión, promovemos una cadena de valor responsable que impacta positivamente a las comunidades, fomentando su desarrollo sostenible y reforzando nuestra vinculación con el entorno costarricense.

El año 2025 constituye una base clave para identificar oportunidades de mejora que orientarán nuestras acciones durante el 2026. En este sentido, hemos enfocado nuestros esfuerzos en fortalecer el control y la mejora de nuestras prácticas sostenibles, en línea con el valor de la sostenibilidad, asegurando una gestión responsable y una visión de largo plazo.

Este progreso es posible gracias al compromiso de nuestro equipo de trabajo y al valioso apoyo de nuestras partes interesadas, quienes comparten y promueven estos valores. En conjunto, avanzamos hacia un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la responsabilidad ambiental.

Esperamos que la lectura y análisis de este reporte motive la generación de nuevas iniciativas que impulsen la mejora continua de nuestros procesos. Nuestro objetivo es seguir construyendo, de manera colaborativa, un futuro más sostenible para todos, reflejando el espíritu de excelencia, innovación y sostenibilidad que caracteriza a Costa Rica.

Se despide,



Marcela Diaz
Country Manager
MASTERLINE COSTA RICA

2. SOMOS MASTERLINE COSTA RICA

2.1 Nuestra Esencia

La empresa Masterline nace Bolivia, en el 2003, y se consolida año tras año con una meta clara y contundente: ser una de las grandes empresas globales latinoamericanas de logística internacional.

Establece en su Manifiesto:

Hay historias que se cuentan sin palabras, entre trayectorias que conectan nuestras vidas. Somos los susurros del viento, los secretos del océano y las carreteras que unen lo imaginable con lo posible. En **MASTERLINE**, no solo transportamos carga; somos guardianes de los sueños que flotan en cajas y contenedores que atraviesan el globo.

La logística no debe ser fría ni mecánica, debe de ser humana. Cada paquete lleva un deseo, cada envío, un anhelo. Lo que otros ven como carga, nosotros lo tratamos con el respeto que merece, porque sabemos que lo invisible tiene peso.

Convertimos lo improbable en inevitable, usamos la tecnología como nuestro pincel y la innovación como nuestra paleta. Pintamos rutas invisibles en los mapas donde lo tangible y lo fantástico se funden en un solo viaje.

Lo que otros ven como logística, nosotros lo vemos como arte. Mientras otros mueven cajas, nosotros movemos historias. Vemos la logística de manera humana, conscientes de que detrás de cada envío hay corazones que laten y esperanzas que vibran. No seguimos caminos previsibles; forjamos nuevos con audacia, como la primera pincelada de un pintor sobre un lienzo en blanco.

Los sueños no esperan, y nosotros tampoco. En **MASTERLINE**, no solo transportamos carga, transportamos historias, ilusiones y la esencia de lo que nos hace humanos. Cada envío lleva un pedazo de ti, y lo tratamos con el respeto que merece la magia de ser diferente.

La oficina de MASTERLINE en Costa Rica celebra más de tres años de trayectoria fructuosa, marcados por un crecimiento sostenido y una adaptación ágil a las demandas de un mercado global dinámico.

2.2 Nuestro Negocio

Como oficina ubicada en Escazú, especializada en la coordinación logística de importación y exportación, asumimos nuestro rol como un aliado estratégico para nuestros clientes, generando valor más allá de la prestación de servicios.

En este sentido, ofrecemos soluciones integrales que abarcan:

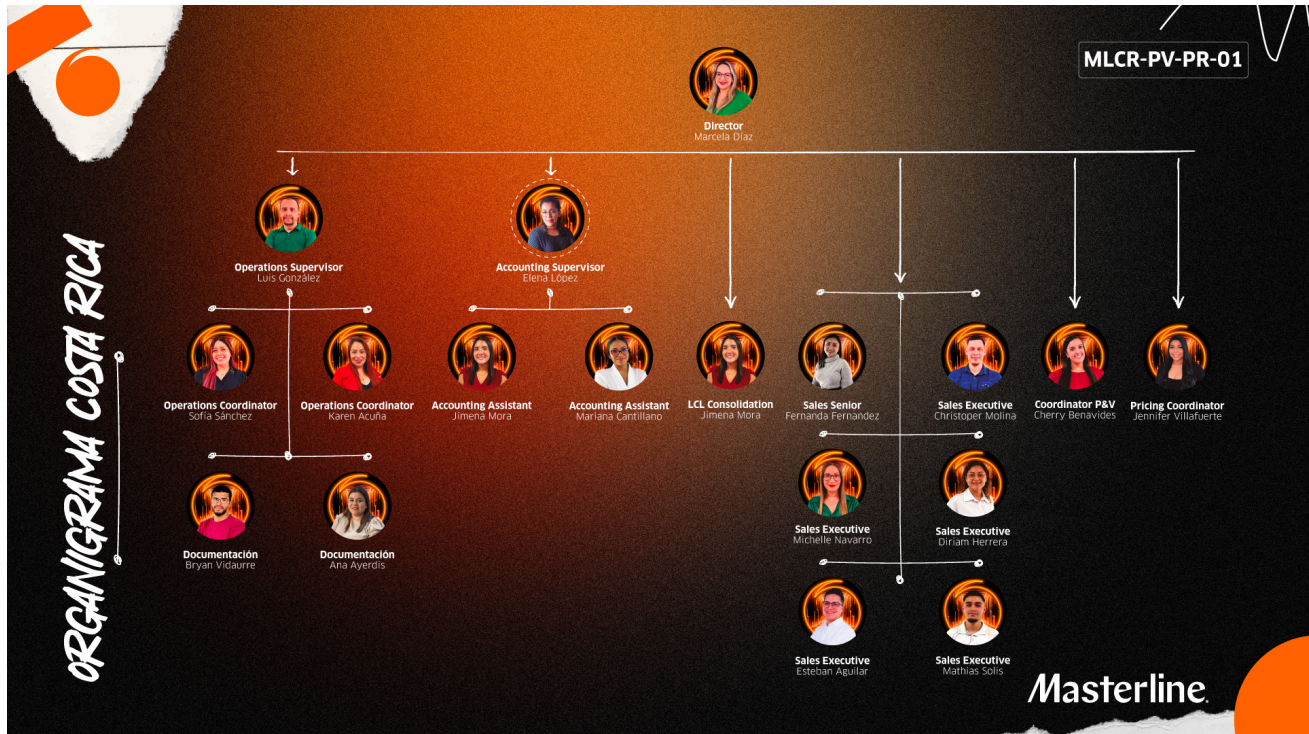
- Transporte marítimo contenerizado desde orígenes clave como Estados Unidos, Brasil, España y China.
- Transporte aéreo desde Estados Unidos, Europa y Asia.
- Transporte terrestre a nivel regional en Centroamérica.
- Servicios de exportación hacia el Caribe, Estados Unidos y Europa.
- Seguro de carga.
- Agencia de aduanas.

Cada uno de nuestros servicios es ejecutado con un alto compromiso y enfoque en la excelencia, con el propósito de acompañar a nuestros clientes en el logro de sus objetivos, facilitando que sus proyectos y aspiraciones se conviertan en realidades.

2.3 Nuestro Liderazgo

Masterline Costa Rica está conformada por un equipo alineado con su esencia empresarial y adopta sus principios y estándares como base para el desarrollo de sus actividades diarias, de forma que cada uno aporta para lograr sus objetivos.

Nuestro equipo de Costa Rica:



2.4 Nuestra Cadena de Suministro

Nuestra cadena de suministro se fundamenta en la colaboración con proveedores internacionales reconocidos, lo que nos permite garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, operativos y de calidad exigidos por nuestros clientes.

A través de un enfoque integral, gestionamos de manera coordinada tanto los procesos de exportación como de importación, asegurando la eficiencia operativa, la trazabilidad de los embarques y la seguridad de la carga a lo largo de toda la cadena logística.

3. ESTRATEGIA, ÉTICA E INTEGRIDAD

3.1 Cultura organizacional orientada al propósito

Nuestro equipo de trabajo comprende y comparte un propósito común: transformar la logística en un acto de respeto y cuidado hacia los sueños e ilusiones que conectan a las personas a nivel global.

Este propósito se sustenta en una cultura organizacional basada en valores como el respeto, la innovación, la creatividad, la humanidad y el uso responsable de la tecnología, los cuales guían nuestras decisiones y la forma en que nos

relacionamos con clientes, proveedores y la sociedad.

3.2 Políticas internas

Con el fin de fortalecer y mantener esta cultura organizacional, se ha identificado la necesidad de establecer políticas internas que respalden y materialicen nuestros valores. En este contexto, durante el año 2026 se implementaron los siguientes compromisos:

1. Política de Sostenibilidad
2. Código de Ética, Política Antisoborno y de Cumplimiento
3. Política contra el acoso, la discriminación, equidad de género e inclusión

Estas políticas se desarrollan en alineación con la legislación vigente y otros requisitos aplicables a la organización, incluyendo el respeto y la promoción de los derechos humanos.

Asimismo, se han establecido los mecanismos correspondientes para la atención oportuna de situaciones que contravengan estos compromisos, garantizando que cualquier parte interesada pueda comunicar sus inquietudes de manera confidencial y segura.

4. GOBERNANZA

4.1 Estructura

La organización cuenta con una estructura de gobernanza definida que permite asegurar la toma de decisiones de manera responsable, transparente y alineada con los objetivos estratégicos, operativos y de sostenibilidad.

La máxima autoridad recae en la Dirección General, responsable de establecer la visión, aprobar las políticas

organizacionales y supervisar el desempeño integral del negocio. A nivel operativo, se cuenta con áreas funcionales encargadas de la coordinación logística, gestión administrativa y atención al cliente, las cuales ejecutan las directrices establecidas.

La gobernanza se apoya en la definición clara de roles y responsabilidades, promoviendo la rendición de cuentas y la correcta ejecución de los procesos. Para la gestión de riesgos, la organización identifica, evalúa y da seguimiento a los riesgos asociados a sus actividades, incluyendo aquellos relacionados con el cumplimiento legal, la ética en los negocios y la continuidad operativa en la cadena logística.

Adicionalmente, la supervisión de los temas de sostenibilidad y cumplimiento se realiza mediante la implementación de políticas internas, controles operativos y mecanismos de reporte, que permiten monitorear el desempeño y gestionar oportunamente cualquier desviación.

Masterline define y comunica de manera clara los roles y responsabilidades de su estructura organizacional, con el propósito de asegurar una gestión eficiente, transparente y alineada con los principios de sostenibilidad y cumplimiento.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

Dirección General

Definir la estrategia organizacional, aprobar las políticas internas y supervisar el desempeño global.

Área administrativa

Apoya en la gestión documental, control de registros, seguimiento de indicadores y soporte a los procesos internos.

Operaciones

Planificación, ejecución y seguimiento de las operaciones de importación y exportación, garantizando la trazabilidad de los embarques, el cumplimiento de los requisitos legales y la adecuada gestión de los proveedores logísticos.

CUMPLIMIENTO ESTRATEGIA

5. GRUPOS DE INTERÉS

5.1 Stakeholders

Conocemos a nuestros stakeholders, ya que son las partes que pueden afectar o verse afectadas por nuestras actividades. Por lo que identificamos a:



Siendo las principales expectativas e intereses de estos grupos:

CLIENTES

- Cumplimiento en tiempos de entrega.
- Seguridad y trazabilidad de los embarques.
- Transparencia en la información.
- Cumplimiento legal y aduanero.

PROVEEDORES:

- Relaciones comerciales claras y justas
- Coordinación eficiente
- Cumplimiento de acuerdos

COLABORADORES:

- Ambiente laboral seguro y respetuoso.
- Estabilidad laboral.
- Oportunidades de desarrollo.
- Equidad e inclusión.

ENTIDADES GUBERNAMENTALES:

- Cumplimiento normativo.
- Transparencia en operaciones.
- Información veraz y oportuna.

JUNTA DIRECTIVA/JUNTA DE SOCIOS:

- Posicionamiento de Marca.
- Rentabilidad.
- Crecimiento.

COMUNIDAD:

- Respeto y protección de los derechos humanos.
- Preservación del patrimonio cultural y ambiental.
- Fomento de cohesión social y comunitaria.

MASTERLINE GROUP:

- Crecimiento mutuo
- Desarrollo de operaciones internas

ENTIDADES BANCARIAS:

- Cumplir con requisitos legales.
- Contar con trayectoria y estabilidad financiera

6. TEMAS MATERIALES

Análisis de materialidad

Durante el año 2025 no se realizó un análisis de materialidad. Este proceso se desarrolló por primera vez a inicios del año 2026, con el objetivo de identificar y priorizar los temas más relevantes en materia de sostenibilidad para la organización.

Para su elaboración, se consideraron los requisitos legales aplicables, los riesgos asociados al sector logístico y las políticas internas vigentes, con el fin de identificar los posibles impactos económicos, ambientales y sociales derivados de las operaciones. A partir de este análisis, se definieron aspectos en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza (ESG), junto con sus respectivos impactos.

Asimismo, se incorporaron los resultados obtenidos de los grupos de interés, los cuales fueron valorados para determinar el nivel de relevancia de cada tema, permitiendo así establecer y priorizar los temas materiales de la organización.

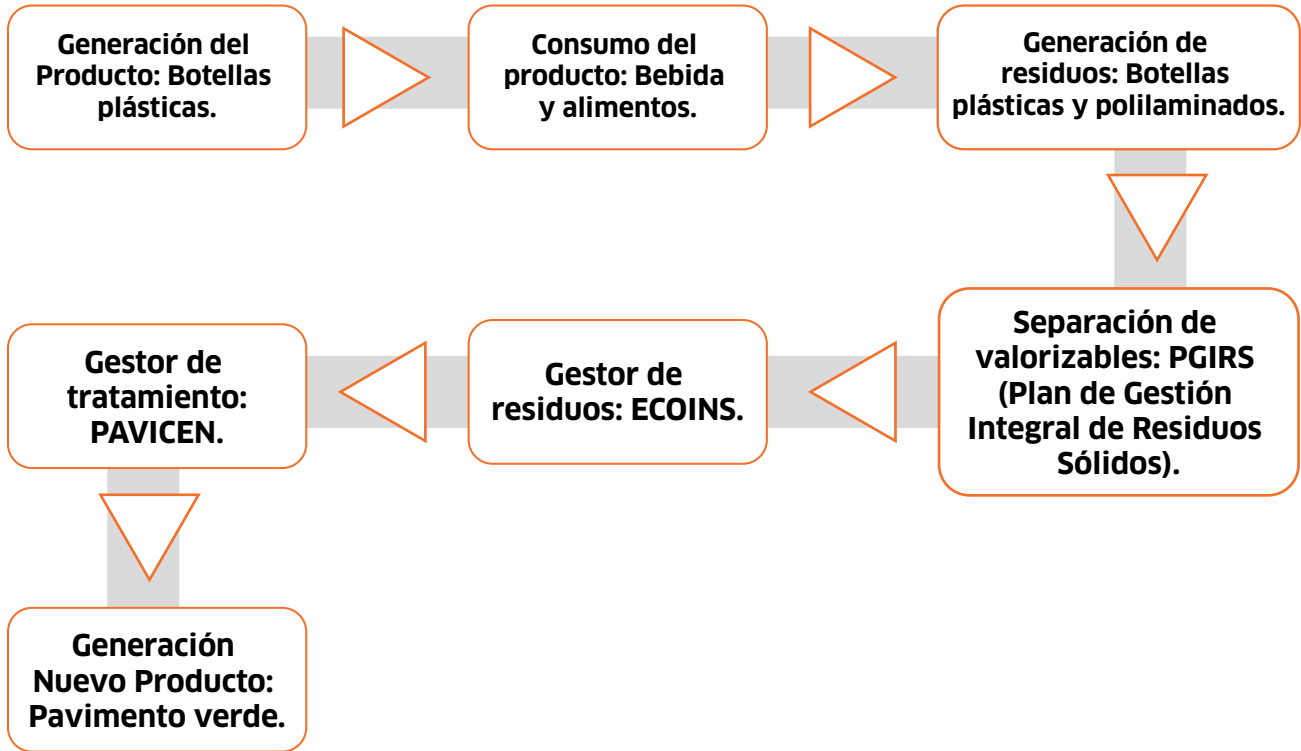
Temas prioritarios y principales acciones
Dimensión ambiental: Generación de

emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Este tema se asocia principalmente al consumo de energía eléctrica, el uso de sistemas de aire acondicionado y la generación de residuos, aspectos que se encuentran bajo el control directo de la organización. Su gestión es clave para minimizar el impacto ambiental derivado de las operaciones administrativas. Principalmente gestionado mediante People & Values, para implementar durante el 2026 las buenas prácticas ambientales.

Por ejemplo, el aprovechamiento de los residuos dentro de la economía circular:

CICLO DE GESTIÓN DE RESIDUOS Y TRANSFORMACIÓN



Dimensión social: Ética, transparencia y anticorrupción

Este tema se vincula con la gestión responsable de las relaciones con proveedores y contratistas, la seguridad y protección de la cadena logística, la protección de datos y la transparencia en la documentación. Asimismo, influye directamente en la confianza y satisfacción de los clientes. Principalmente gestionado por operaciones, para conocer más de los proveedores y asociados, se implementan mecanismos de cumplimiento.

Dimensión de gobernanza: Planificación estratégica y toma de decisiones

Este aspecto abarca la selección y evaluación de proveedores, la transparencia financiera y la trazabilidad

de las operaciones, la prevención de la corrupción y los conflictos de interés, el cumplimiento legal y regulatorio, así como el control de los costos logísticos.

Su gestión recae principalmente en la Dirección General, a través de prácticas de seguimiento continuo, el uso de indicadores de desempeño y el estricto apego a las políticas internas establecidas, lo que permite asegurar una toma de decisiones informada, transparente y alineada con los objetivos organizacionales.

7. DESEMPEÑO DEL TRIPLE PILAR

7.1 Desempeño ambiental

Durante el periodo reportado, la organización realizó por primera vez su inventario de gases de efecto invernadero (GEI), estableciendo como año base el 2025. Como resultado, se determinó una huella de carbono de 14,4076 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), asociada principalmente al consumo energético y a las operaciones administrativas.

A partir de este resultado, para el año 2026 se han definido e implementado acciones orientadas a la reducción y compensación de emisiones, entre las que destacan:

Gestión de residuos: Separación en fuente y entrega a gestores autorizados como ECOINS, incluyendo la valorización de residuos mediante la elaboración de ECOBLOQUES a partir de polilaminados.

Eficiencia en climatización: Mantenimiento adecuado de los sistemas de aire acondicionado, promoviendo su uso eficiente y prolongando su vida útil.

Uso responsable de recursos: Implementación de buenas prácticas para el consumo eficiente de energía eléctrica y agua dentro de las instalaciones.

Estas acciones reflejan el compromiso de la organización con la mejora continua de su desempeño ambiental y la mitigación de su impacto climático.

7.2 Desempeño Social

En el ámbito social, la organización ha logrado avances significativos en la promoción de un entorno laboral inclusivo, equitativo y orientado al desarrollo del talento humano.

Principales logros:

- La oficina cuenta con una alta participación femenina, representando más del 80% del total de colaboradores, lo que evidencia un entorno laboral inclusivo.
- Se ha verificado la ausencia de brechas salariales, promoviendo la equidad en las condiciones de empleo.
- Durante el año 2025, el personal participó en diversas capacitaciones, fortaleciendo tanto habilidades técnicas (manejo de cargas, eficiencia logística) como competencias blandas, incluyendo comunicación no violenta.
- Se promovió la integración del equipo mediante la realización de actividades internas, tales como celebraciones (Halloween y Navidad) y visitas a sitios logísticos relevantes, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la cohesión organizacional.
- Estas acciones contribuyen al bienestar de los colaboradores y al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto y la colaboración.

7.3 Desempeño Económico

Durante el año 2025, la organización alcanzó resultados económicos positivos, reflejando la solidez de su operación y su capacidad de gestión en el sector logístico.

Principales resultados:

- Ingresos generados: USD 5,277,000 al cierre del periodo.
- Volumen de operaciones gestionadas:
 - Importación aérea: 103,283 kg volumétricos
 - Exportación aérea: 33,134 kg volumétricos

- Importación marítima: 1,237 TEUs
- Exportación marítima: 175 TEUs
- Estos resultados evidencian la capacidad operativa de la organización y su contribución al dinamismo del comercio internacional, manteniendo un enfoque en la eficiencia, la trazabilidad y la satisfacción del cliente.
- Rechazo a prácticas inadecuadas: Mantener una postura de cero tolerancia: frente al trabajo infantil, el trabajo forzoso y cualquier forma de discriminación.
- Cultura organizacional inclusiva: Fomentar una cultura basada en el respeto, la inclusión y la equidad, fortaleciendo el bienestar y la participación de los colaboradores.

8. OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD

La organización reafirma su compromiso con la sostenibilidad mediante la implementación de prácticas internas orientadas a fortalecer su desempeño ambiental, social y de gobernanza. En este sentido, se promueven las siguientes acciones:

- Optimización de recursos: Fomentar el uso eficiente de los recursos en las operaciones administrativas, priorizando la reducción del consumo de papel mediante el uso de formatos digitales.
- Digitalización de procesos: Impulsar la transformación digital como herramienta para mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y minimizar el uso de recursos físicos.
- Respeto a los derechos humanos: Garantizar el respeto a los derechos humanos y laborales en toda la cadena de suministro, promoviendo relaciones responsables con proveedores y contratistas.
- Condiciones laborales seguras: Promover un entorno de trabajo seguro y saludable, mediante la adopción de buenas prácticas y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de salud ocupacional.
- Transparencia e integridad: Actuar con transparencia, integridad y estricto apego al cumplimiento legal en todas las operaciones.
- Prevención de la corrupción: Implementar mecanismos para prevenir la corrupción y gestionar adecuadamente los conflictos de interés, en línea con las políticas internas.
- Trazabilidad operativa: Asegurar la trazabilidad, el control y la confiabilidad de las operaciones logísticas, garantizando la calidad del servicio y la confianza de los clientes.
- Gestión responsable de proveedores: Integrar criterios de sostenibilidad en los procesos de evaluación, selección y reevaluación de proveedores, promoviendo el cumplimiento de estándares éticos, legales y ambientales.

9. CONCLUSIÓN

Masterline Costa Rica, aun cuando presenta un impacto ambiental directo relativamente bajo debido a la naturaleza administrativa de sus operaciones, reconoce su responsabilidad en la sostenibilidad, particularmente en la gestión eficiente de los recursos, la promoción de la ética empresarial y su influencia en la cadena logística.

A través de este primer ejercicio de reporte, la organización ha establecido bases sólidas para la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en su gestión, evidenciando avances en la medición de su huella ambiental, el fortalecimiento de su cultura organizacional y la formalización de políticas internas.

Asimismo, se reafirma el compromiso de continuar impulsando la mejora continua, mediante la implementación de acciones concretas, el seguimiento de indicadores y el fortalecimiento de la relación con sus grupos de interés, contribuyendo así a una operación más responsable, transparente y sostenible en el tiempo.

10. ÍNDICE GRI

SECCIÓN EN EL REPORTE	ESTÁNDAR GRI	TÍTULO INDICADOR	OMISIÓN
1. Información General del Reporte <ul style="list-style-type: none"> Periodo del reporte Punto de contacto Alcance y límites del reporte 		1. INTRODUCCIÓN	
2. La Organización y sus Prácticas <ul style="list-style-type: none"> Perfil de la organización Actividades, servicios y mercados atendidos Ubicación de operaciones Estructura organizacional Cadena de suministro 	(GRI 2-1 a 2-6)	2. SOMOS MASTERLINE COSTA RICA <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Nuestra esencia 2.2. Nuestro negocio 2.3. Nuestro liderazgo 2.4. Nuestra cadena de suministro 	
<ul style="list-style-type: none"> Cambios significativos durante el periodo 	(GRI 2-1 a 2-6)	---	Es el 1º reporte de sostenibilidad, por lo que no se presenta un cambio significativo.
3. Estrategia, Ética e Integridad <ul style="list-style-type: none"> Mensaje de la Dirección Valores, principios y cultura organizacional Políticas de ética e integridad Cumplimiento normativo Mecanismos de denuncia y 	(GRI 2-22 a 2-27)	Mensaje de la Dirección de Costa Rica 3. ESTRATEGIA, ÉTICA E INTEGRIDAD <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Cultura organizacional orientada al propósito 3.2. Políticas internas 	

SECCIÓN EN EL REPORTE	ESTÁNDAR GRI	TÍTULO INDICADOR	OMISIÓN
<ul style="list-style-type: none"> anticorrupción 			
<ul style="list-style-type: none"> 4.Gobernanza Estructura de gobernanza Roles y responsabilidades Gestión de riesgos Supervisión de temas ESG 	(GRI 2-9 a 2-14)	4.GOVERNANZA 4.1.Estructura 4.2. Roles y responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> 5.Grupos de Interés Identificación de stakeholders Mecanismos de relacionamiento Principales expectativas e intereses 	(GRI 2-29 a 2-30)	5.GRUPOS DE INTERÉS 5.1.Stakeholders	
<ul style="list-style-type: none"> 6. Temas Materiales Metodología de análisis de materialidad Lista de temas materiales Gestión de los temas materiales 	(GRI 3-1 a 3-3)	6.TEMAS MATERIALES 6.1.Análisis de materialidad 6.2.Temas prioritarios y principales acciones	
<ul style="list-style-type: none"> 7. Desempeño Ambiental Energía Agua Residuos Emisiones 	(GRI Serie 300)	7.DESEMPEÑO DE TRIPLE PILAR 7.1.Desempeño ambiental	
<ul style="list-style-type: none"> 8. Desempeño Social Empleo y condiciones laborales Capacitación y desarrollo Diversidad e igualdad de oportunidades .Derechos humanos 	(GRI Serie 400)	7.2.Desempeño social	
<ul style="list-style-type: none"> 9. Desempeño Económico Desempeño económico ESG 	(GRI Serie 200)	7.3.Desempeño económico	

 Masterline.



MASTERLINE LOGISTICS COSTA RICA S.A.

Cédula Jurídica: 3-101-847615

Tel.: +506 4052 5025

San José, Costa Rica

www.masterline-logistics.com

