

reporte de responsabilidad social y medio ambiente 2014



pacifico
seguros

reporte de responsabilidad social y medio ambiente 2014



Índice

1. Carta del Presidente del Directorio	5
2. Sobre el Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2014	8
3. Los grupos de interés de Pacífico Seguros	16
4. Sobre Pacífico Seguros	19
Pacífico en resumen	20
Ética en Pacífico	22
Programa anticorrupción	24
5. La Tarea de Pacífico: Salvaguardar lo que más te interesa	27
6. Vive Pacífico: Relación con los grupos de interés	32
Equipo Pacífico	33
Pacífico y la comunidad	48
Respira Pacífico	56
7. Índice de contenidos GRI G4	63

A close-up photograph of a man in a dark grey suit, light blue shirt, and red tie, writing on a white document with a gold pen. The image is framed by a large blue circular graphic on the left and bottom. The text 'carta del presidente del directorio' is overlaid in orange on the left side.

carta del presidente del directorio

(G4-1, G4-2, G4-14)

En Pacífico creemos firmemente que el camino para alcanzar la sostenibilidad pasa por aplicar una política de Responsabilidad Social Empresarial alineada con nuestra estrategia de negocio y que responda a las necesidades de nuestros grupos de interés. Estamos convencidos de que solo así beneficiaremos a la comunidad y generaremos valor económico, social y medio ambiental.

En el 2014 mejoramos la efectividad de los canales de atención para nuestros clientes, brindando no solo soluciones a sus necesidades de prevención, sino ofreciendo la orientación necesaria para absolver sus inquietudes y acompañarlos en todo momento ante la ocurrencia de imprevistos.

También pusimos especial empeño en garantizar la transparencia de la información que transmitimos a nuestros clientes a través de los diferentes canales. Eso incluyó una renovada oferta de servicios y herramientas para que los corredores de seguros, nuestros socios de negocio, puedan cumplir su labor.

En cuanto a la gestión ambiental, continuamos siendo la única empresa aseguradora carbono neutral certificada en el país. El compromiso de la alta gerencia y del equipo de colaboradores de Pacífico ha sido fundamental para consolidar nuestro liderazgo en este campo. Una muestra de ese compro-

miso se aprecia en la medición de nuestra huella de carbono durante los últimos cinco años: los resultados del 2014 indican que redujimos nuestra Huella de Carbono per cápita en 35.15%, en comparación con la del 2010.

La eficiencia de nuestra gestión ambiental fue reconocida por Perú 2021, en la 11° edición del Premio a la Responsabilidad Social Empresarial y por la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA). Esas distinciones nos enorgullecen y nos impulsan a seguir trabajando para que nuestro mundo sea más seguro y sostenible.

En el ámbito social, llegamos a más de 60 mil personas a través de distintas iniciativas. Entre ellas destacan nuestro programa de salud preventiva Pacífico Te Cuida y nuestro apoyo a instituciones como Misión Caritas Felices, Unámonos y el Centro Médico Educativo de Chincha. Iniciativas como esas nos permitieron seguir difundiendo la cultura preventiva y brindar atenciones de calidad a poblaciones de bajos recursos económicos.

Además, con el propósito de incrementar nuestro impacto positivo en la sociedad, en el 2014 continuamos apoyando al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú y a la Unidad de Salvataje de la Policía Nacional, instituciones que enfrentan las





emergencias, fomentan la prevención y cuyo ejemplo debe llegar a todo el país.

Nuestras acciones en responsabilidad social nos permitieron obtener, por segundo año consecutivo, el Distintivo Empresa Socialmente Responsable entregado por Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía.

Elaborar y publicar el Reporte de Sostenibilidad 2014 ratifica nuestra convicción de gestionar con transparencia y ética nuestras actividades. Este reporte complementa la información de las memorias anuales de las empresas de Pacífico Grupo Asegurador y reafirma nuestro objetivo de desarrollar un mercado asegurador que incluya el desarrollo sostenible como visión de todas sus actividades. Los

indicadores que figuran en este reporte permitirán efectuar un seguimiento efectivo de nuestra gestión.

Pacífico es signatario del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2008. Mediante este reporte exponemos nuestro avance en los diez principios que plantea dicha iniciativa e invitamos a las empresas que conforman nuestra cadena de valor a unirse a ese pacto, que promueve el comportamiento ético y sostenible de las empresas.

Los invito a leer este reporte que resume el camino de Pacífico hacia la sostenibilidad. Agradezco por adelantado su interés y les pido que nos envíen sus comentarios, pues así nos ayudan a mejorar nuestras prácticas de transparencia y de gestión socialmente responsable.

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio
Pacífico Seguros
(G4-1)



sobre el reporte



Este reporte contiene información sobre de la gestión de responsabilidad social y medio ambiente de las empresas que conforman Pacífico Grupo Asegurador:



El Pacífico Peruano-Suiza
Compañía de Seguros
y Reaseguros S.A.



El Pacífico Vida
Compañía de Seguros
y Reaseguros S.A.



Pacífico S.A.
Entidad Prestadora
de Salud

El periodo que comprende este reporte va del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014. El reporte anterior cubrió el mismo periodo en el año 2013. El ciclo de reportaje es anual. (G4-17, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30) Este es el tercer reporte de responsabilidad social y medio ambiente de Pacífico. Se elaboró de conformidad con las Guías G4 del Global Reporting Initiative (GRI)¹ - Opción Esencial.

¹ El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización líder a nivel mundial en la promoción de la transparencia de las organizaciones. Sus guías de elaboración de memorias de sostenibilidad son las más utilizadas a nivel mundial.

Definición de **aspectos materiales**

Para definir los contenidos del Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2014 de Pacífico Grupo Asegurador (que denominaremos “Pacífico” desde este momento), realizamos un análisis de ma-

terialidad que tuvo en cuenta los impactos de los procesos de la empresa y las expectativas de nuestros grupos de interés. Dicho análisis comprendió cuatro etapas: (G4-18)

Gráfico N° 1. Etapas para la definición del contenido del Reporte

Etapa 1: Revisión

- Se revisó el Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2013.

Etapa 2: Identificación

- Se registraron los impactos de sostenibilidad de Pacífico durante el 2014.
- Se reconocieron las expectativas de los grupos de interés de Pacífico durante el 2014.
- Se utilizaron los principios de contexto de sostenibilidad y de participación de grupos de interés.

Etapa 3: Priorización

- Según la relevancia de los impactos.
- Según la madurez de las expectativas.
- Se utilizó el principio de materialidad del GRI.

Etapa 4: Validación

- Por parte del área de Responsabilidad Social de Pacífico.
- Se utilizó el principio de exhaustividad.

Etapa 1: Revisión

Revisamos los temas tratados en el Reporte de Sostenibilidad 2013 para identificar oportunidades de mejora en el cumplimiento de los principios para la elaboración de reportes de sostenibilidad establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI).

Etapa 2: Identificación

Trabajamos con el área de Responsabilidad Social en la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales resultantes de nuestros procesos en el 2014. También revisamos procedimientos y políticas, así como notas periodísticas sobre la empresa. Asimismo, para identificar asuntos de sostenibilidad relevantes para el sector Seguros, consideramos temas contenidos en The Sustainability Yearbook 2014, publicado por RobecoSAM².

Además, buscamos identificar los temas relevantes para nuestros grupos de interés mediante:

- Una encuesta en línea abierta a todos nuestros grupos de interés, que realizamos después de la publicación del Reporte 2013.
- Paneles de diálogo dirigidos a corredores de seguros y a representantes de la comunidad.

Etapa 3: Priorización

La metodología que utilizamos para priorizar los temas más relevantes de nuestros grupos de interés fue el análisis de madurez, recomendado por AccountAbility³. Además, identificamos los impactos de sostenibilidad más significativos a través de una metodología de evaluación de riesgos. Los temas incluidos en este reporte son el resultado de esa priorización, tal como se detalla en el [Gráfico N° 2](#).

Etapa 4: Validación

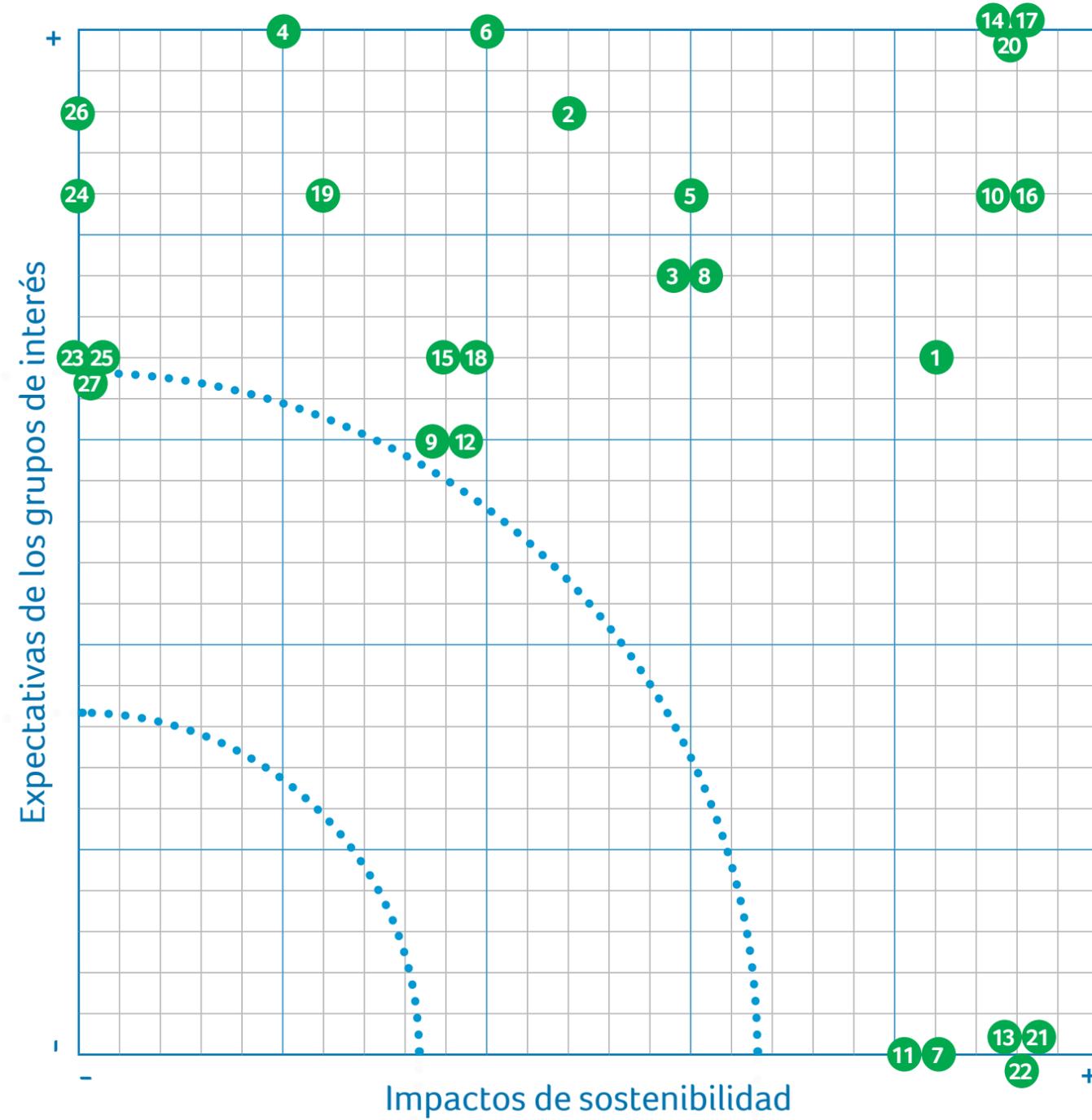
Los aspectos y asuntos materiales fueron revisados por el área de Responsabilidad Social y la Gerencia de Marketing y Asuntos Corporativos de Pacífico. Se validaron con las gerencias de la empresa mediante un taller. Luego, se seleccionaron los indicadores y enfoques de gestión que deberían incluirse en el Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2014 de Pacífico.

(G4 - 18)

² RobecoSAM es una organización especializada en inversión sostenible a nivel mundial. Junto a S&P Dow Jones Indices publica los reconocidos Dow Jones Sustainability Indices (DJSI).

³ AccountAbility es una organización líder a nivel mundial que ofrece soluciones innovadoras a los desafíos más críticos de la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible (www.accountability.org)

Gráfico N° 2. Indicadores y enfoques de gestión incluidos



“El gráfico muestra el puntaje de cada aspecto o asunto identificado, calificándolo como impacto de la empresa y como expectativa de los grupos de interés”.

Como resultado del proceso de definición del contenido del reporte se identificaron 22 aspectos GRI y 5 asuntos materiales propios del negocio de Pacífico. Todos están incluidos en el presente reporte y se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla N° 1. Identificación de aspectos y asuntos materiales
(G4-19, G4-20, G4-21, G4-27)**

N° Aspecto material GRI	Categoría GRI	Cobertura⁴	Grupos de interés
1 Biodiversidad	Medio ambiente	Externa	Gobierno y sociedad civil
2 Capacitación y educación	Desempeño social – Prácticas laborales	Interna	Colaboradores
3 Competencia desleal	Desempeño social: Sociedad	Externa	Corredores
4 Comunicaciones de mercadotecnia	Desempeño social: Responsabilidad sobre el producto	Externa	Corredores, clientes, gobierno y sociedad civil
5 Comunidades locales	Desempeño social: Sociedad	Externa	Comunidad
6 Desempeño económico	Economía	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, gobierno y sociedad civil
7 Emisiones	Medio ambiente	Externa	Comunidad
8 Empleo	Desempeño social: Prácticas laborales	Interna	Colaboradores
9 Energía	Medio ambiente	Externa	Gobierno y sociedad civil
10 Etiquetado de productos y servicios	Desempeño social: Responsabilidad sobre el producto	Externa	Corredores y clientes
11 Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Desempeño social: Sociedad	Externa	Proveedores

⁴ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

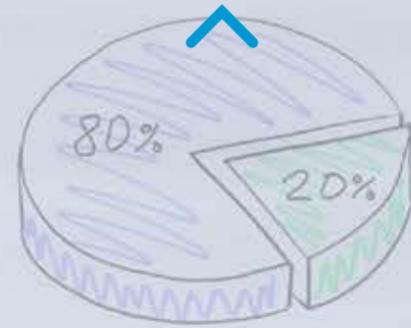


Tabla N° 1. Identificación de aspectos y asuntos materiales
(G4-19, G4-20, G4-21, G4-27)

N° Aspecto material GRI	Categoría GRI	Cobertura ⁴	Grupos de interés
12 General	Medio ambiente	Externa	Gobierno y sociedad civil
13 Libertad de asociación y negociación colectiva	Desempeño social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores, gobierno y sociedad civil
14 Lucha contra la corrupción	Desempeño social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores, gobierno y sociedad civil
15 Materiales	Medio ambiente	Interna	Colaboradores
16 No discriminación	Desempeño social: Derechos humanos	Interna y externa	Clientes y colaboradores
17 Privacidad de los clientes	Desempeño social: Responsabilidad sobre el producto	Externa	Clientes
18 Productos y servicios	Medio ambiente	Externa	Clientes
19 Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Desempeño social: Prácticas laborales	Interna	Colaboradores
20 Salud y seguridad en el trabajo	Desempeño social: Prácticas laborales	Interna	Colaboradores
21 Trabajo forzoso	Desempeño social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores, gobierno y sociedad civil
22 Trabajo infantil	Desempeño social: Derechos humanos	Externa	Gobierno y sociedad civil
N° Asunto material	Categoría	Cobertura ⁴	Grupos de interés
23 Comunicación con corredores	No GRI	Externa	Corredores
24 Discapacidad	No GRI	Interna	Colaboradores
25 Política corredores	No GRI	Externa	Corredores
26 Redes sociales	No GRI	Externa	Clientes
27 Voluntariado	No GRI	Interna y externa	Colaboradores y comunidad



⁴ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.



Principales cambios en el **proceso de reporte**

La comparación entre el reporte del 2013 y el reporte del 2014 indica que no hubo cambios significativos en el proceso de elaboración de este último. Se trata del segundo reporte trabajado bajo los estándares de la versión G4 de la guía de Global Reporting Initiative para la elaboración de reportes de sostenibilidad. Para este reporte no se realizó auditoría de los contenidos. (G4-22, G4-33)

A circular image showing a business meeting. In the foreground, two people in dark suits are shaking hands over a wooden table. One person is holding a tablet. On the table, there are several documents with charts and graphs. In the background, other business professionals are blurred, suggesting a busy office environment. The image is framed by a blue circular border.

Los grupos de interés de Pacífico Seguros

Los grupos de interés de Pacífico fueron identificados de acuerdo con la naturaleza de su negocio y el impacto de las tres empresas que conforman el grupo.

Gráfico N° 3. Mapeo de grupos de interés (G4-24, G4-25)





Las expectativas de nuestros grupos de interés se recogen a través de canales internos (intranet, buzón de denuncias de Credicorp, correo electrónico y diálogos directos entre las áreas) y canales externos (la página web de Pacífico, Facebook, correo electrónico, cartas y llamadas telefónicas). (G4-25)

El directorio y los accionistas revisan periódicamente la gestión de responsabilidad social y de-

terminan los ajustes de enfoque que consideran necesarios. (G4-26)

Para este reporte de sostenibilidad recogimos las expectativas de los grupos de interés mediante una encuesta en línea dirigida a todos los grupos de interés y dos paneles de diálogo (uno con corredores de seguros y otro con representantes del grupo de interés Comunidad). (G4-27)

sobre pacífico
seguros


pacífico


pacífico

Pacífico en resumen

Razones sociales y naturaleza de la propiedad (G4-3, G4-7)

- El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.
- El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.
- Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud

Sede principal (G4-5)

Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima

Total de colaboradores (G4-9)

3,021 colaboradores

Primas netas (ventas)

S/. 2,253 millones

Capitalización

Pasivo: S/. 6,745 millones
Patrimonio neto: S/. 1,716 millones
Interés minoritario: S/. 196 millones



Membresías y **asociaciones**

En Pacífico estamos suscritos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2008. Por eso, promovemos el desarrollo sustentable y buscamos integrar voluntariamente los principios del pacto como parte de nuestra gestión, estrategia, cultura y desempeño diario.

Asimismo, las tres empresas que conforman Pacífico integramos la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de AmCham, entidad que promueve la responsabilidad social laboral, fomenta el respeto a las personas y busca que más empresas adopten buenas prácticas para la gestión de su personal.

Además, Pacífico forma parte de la Cámara de Comercio de Lima, la Cámara de Lambayeque, la Cámara de Arequipa, la Cámara de Piura, la Asociación Peruana de Finanzas, y el Club de la Banca y Comercio. También somos miembro activo de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg), la Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud (Apeps) y del Patronato de Perú 2021. Igualmente, apoyamos el avance de la economía y el diálogo nacional a través de nuestra participación en la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) y el Instituto Peruano de Acción Empresarial (IPAE). (G4-16)



Ética en Pacífico

Pacífico se rige por el Código de Ética Credicorp, con el que directores, funcionarios y colaboradores estamos comprometidos. Los principios del código son: i) actuar con integridad, respeto y transparencia; ii) fomentar una cultura de gestión del riesgo y iii) buscar el crecimiento sostenible. Hemos desplegado un programa de adhesión, capacitación y difusión de esos principios, de tal manera que todos los integrantes de la empresa puedan aplicarlos en sus funciones diarias.

En Pacífico, contamos con un Sistema de Denuncias que permite a colaboradores, proveedores, clientes, inversionistas y otros interesados reportar fraudes, corrupción, dolo, malas prácticas contables o violaciones al Código de ética. El sistema es anónimo y garantiza la oportuna notificación de cada incidente. Pacífico prohíbe tomar represalias por presentar dichos reportes o denuncias.

La División de Cumplimiento Corporativo es responsable de operar, revisar, resolver o derivar a



quien corresponda las denuncias y consultas recibidas a través de los canales de comunicación establecidos. También se encarga de informar sobre los resultados al Comité de Auditoría Credicorp.

Las políticas contra la corrupción y el soborno en Credicorp complementan al Código de ética y contienen normas de conducta e integridad que deben respetar directores, funcionarios y colaboradores para generar, mantener o incrementar la reputación del grupo. Sobre la base de esas políticas, el 2014 creamos el Comité de ética de Pacífico Seguros.

Además, contamos con un Código de Ética para Profesionales con Responsabilidad Financiera. Así, en Pacífico cumplimos con regulaciones locales e internacionales relacionadas con operaciones reali-

zadas en los mercados de valores. Una de esas leyes es la Sarbanes-Oxley Act.

Durante el 2014, se llevó a cabo la campaña de comunicación Yo aplico genética Credicorp, a través de la cual se difundieron las disposiciones más importantes del Código de ética, así como la manera en que deben aplicarse en el desempeño de las labores diarias.

Asimismo, en Pacífico contamos con un Programa de Cumplimiento Normativo relacionado con la ética y la conducta. Dicho programa evalúa y monitorea riesgos, brinda capacitación y elabora reportes. Esas actividades están orientadas a garantizar el adecuado cumplimiento de las políticas y normas de conducta ética de todo el equipo de Pacífico. (G4-56)



Programa **anticorrupción**

En Pacífico contamos con un programa anticorrupción cuyo objetivo principal es desplegar esfuerzos que fortalezcan los lineamientos y las políticas destinadas a reducir el nivel de exposición a actos de corrupción. El programa incluye una evaluación de riesgos para determinar

las áreas más expuestas a la corrupción, actividades de monitoreo para verificar el adecuado funcionamiento de políticas y procedimientos, así como capacitaciones para fortalecer el mensaje anticorrupción que reciben directores, colaboradores y grupos de interés.

El programa anticorrupción se encuentra alineado con los requerimientos de la ley estadounidense contra las prácticas de corrupción en el extranjero (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA por sus siglas en inglés) y otras disposiciones como la UK Bribery Act (Ley sobre soborno del Reino Unido).

Este programa también incluye un sistema de denuncias que es monitoreado de manera centralizada para asegurar el alineamiento de la empresa con las mejores prácticas de conducta ética, transparencia, buen gobierno corporativo y adhesión a la Ley Sarbanes-Oxley.

En el 2014, la gestión de riesgos determinó el nivel de exposición de la empresa frente a amenazas relacionadas con la corrupción y el soborno. Para eso, se desarrolló una metodología para evaluar indicadores de posibilidad (madurez del programa, presión regulatoria en la industria, sanciones previas) e impacto (reputacional, regulatorio, penal y económico). Dicha metodología sirvió para determinar la exposición no solo de Pacífico sino de las demás empresas de Credicorp. Como consecuencia de dicha evaluación desarrollamos algunos procedimientos específicos, mejoramos otros y fortalecimos los controles anticorrupción.

En la actualidad, en Pacífico contamos con lineamientos de conducta específicos para inversiones y finanzas, los cuales definen los conflictos que podrían surgir y cómo identificarlos, entre otros aspectos.

Asimismo, realizamos supervisiones de conflictos relacionados con información privilegiada y abuso de mercado. Además, nuestro personal tiene a su disposición un buzón de consultas y/o denuncias para comunicar conflictos de intereses. Dicha información sirve como punto de partida para investigaciones.

Acciones implementadas

- Enviamos comunicaciones sobre la política anticorrupción relacionada con atención a terceros, relación con proveedores y terceros, regalos que recibe el colaborador, conflicto de intereses. También difundimos constantemente la existencia del sistema de denuncias y el buzón para dudas o consultas.
- Llevamos a cabo la campaña de comunicación de principios éticos Yo aplico genética Credicorp.

También se creó el Comité de ética Credicorp con el objetivo de proponer estrategias y acciones que contribuyan a la divulgación y el fortalecimiento de elevados estándares de conducta ética. Sus funciones son:



- Actualizar e interpretar el Código de ética y las políticas de conducta para impulsar una cultura de prácticas éticas en Credicorp.
- Conocer y/o resolver los casos de faltas éticas o conflictos de intereses que se presenten en el Comité.
- Actuar de oficio (es decir, aunque no exista denuncia explícita) ante situaciones consideradas contrarias a los principios y valores de la Corporación. (G4-SO4)

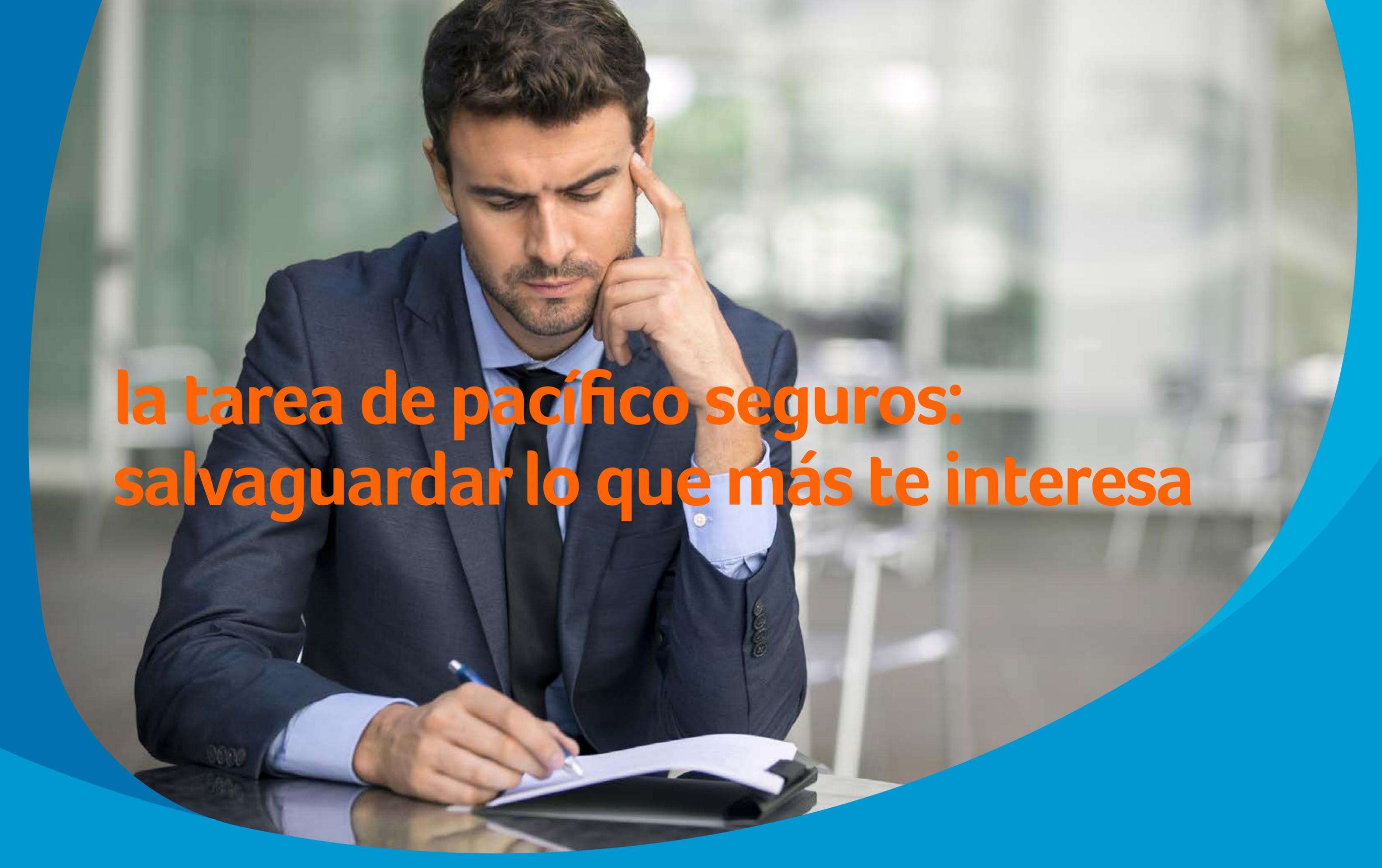
Prácticas anticorrupción con los proveedores

En Pacífico acordamos participar en el proceso de evaluación de contrapartes y/o intermediarios de

negociación. Dicha evaluación funcionará como filtro de detección de vínculos corruptos y/o de lavado de activos. Su implementación está prevista para el 2015.

De igual manera, manteniendo nuestro compromiso en temas de prevención y cumplimiento, iniciamos el desarrollo de procedimientos que permitirán evaluar a los proveedores en temas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Dichos procedimientos serán implementados en el 2015. (G4-SO9)

Para más información acerca del gobierno corporativo de Pacífico Seguros, los invitamos a revisar la Memoria Anual 2014

A man in a dark blue suit, light blue shirt, and dark tie is sitting at a desk. He is looking down at a notebook, with his right hand resting on his chin in a thoughtful pose. He is holding a pen over the notebook. The background is a blurred office or meeting room with white chairs and tables. The image is framed by a large blue circular graphic on the left and bottom edges.

**la tarea de pacífico seguros:
salvaguardar lo que más te interesa**

Somos conscientes de que personas y negocios requieren protección. Por eso, ofrecemos productos para diferentes segmentos y los comercializamos a través de canales como banca seguros, alianzas, fuerza de ventas, telemarketing y, nuestros socios estratégicos, los corredores de seguros.

Promovemos una correcta atención a través de cada canal y buscamos ofrecer servicios de calidad. Para ese propósito impulsamos un trabajo conjunto con los corredores de seguros, nuestros socios estratégicos, y mantenemos una política clara al respecto. Contamos con una estructura de negocio que permite identificar si un cliente llega a través de un corredor o de manera directa. Asimismo, nuestra División Comercial sigue los lineamientos corporativos sobre ética y refuerza la importancia de manejar el canal Corredores bajo estos principios.

En la actualidad, trabajamos una oferta de valor para brindar a los corredores de seguros un mejor servicio y proporcionarles herramientas que faciliten su trabajo. Todos estos esfuerzos buscan promover la competencia justa en el mercado asegurador y permitir que las personas cuenten con una oferta de servicios que se adecue a sus necesidades de prevención. (G4-S07)

Asimismo, durante el 2014 apostamos por el fortalecimiento de productos para las pymes, con servicios a la medida de las necesidades de este segmento. Entre esos productos destacan los siguientes:

Seguro Multiriesgo Protección para tu Negocio

Seguro Todo Riesgo en Construcción

Seguro Todo Riesgo Maquinaria y Equipo de Contratistas

Seguro de Transporte

Seguro de Accidentes Colectivo (FS14)



Transparencia **en las pólizas**

El 100% de nuestros productos, así como la información que brindamos sobre ellos, está sujeta al Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Proporcionamos información clara, suficiente, concreta y oportuna que permita a clientes y potenciales clientes conocer los costos, los derechos y las obligaciones que involucra un con-

trato de seguro. También informamos acerca de los aspectos más relevantes de nuestros seguros: beneficios, riesgos y condiciones. Además, transmitimos esa información en nuestra página web y en los folletos de cada producto. Asimismo, somos responsables de que nuestra fuerza de ventas y los corredores de seguros conozcan esa información o la tengan a su disposición para presentarla al público. (G4-PR3)

Información clara **desde el inicio**

Contamos con políticas para: 1) Publicidad, comunicación y marca; 2) Imagen corporativa y relaciones públicas; 3) Fidelización de clientes; 4) Responsabilidad Social, entre otras.

Asimismo, buscamos ser anunciantes responsables. Por eso, no publicitamos en programas cuestionados por su contenido. Además, somos socios de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA), suscribimos su código de ética y nos regimos por él.

Nuestra publicidad en medios de comunicación escritos, radiales o televisivos pasa por dos filtros legales: la Gerencia Legal interna y nuestros asesores externos. Así evitamos incumplir las normas publicitarias de la compañía. (G4-PR7)

En nuestra web, www.pacificoseguros.com, clientes y público en general pueden encontrar información

clara sobre nuestros productos, procesos y servicios. También están a disposición del público el formulario de solicitud de seguros, el formulario de consultas y el libro de reclamaciones en versión virtual, documentos que facilitan la rápida atención y solución de diversos requerimientos. Además, nuestra web ofrece información actualizada sobre las campañas vigentes y un espacio privado donde el cliente puede revisar su estado de cuenta y otros datos.

En cuanto a redes sociales, utilizamos Facebook para dirigirnos principalmente a personas entre 25 y 45 años. Nuestra estrategia consiste en construir valores de marca a través de publicaciones con contenido orientado a la prevención. Así reforzamos nuestra promesa de marca: Vive Pacífico. (No GRI - Redes sociales)



Privacidad de la **información**

Contamos con un proyecto corporativo para implementar las Normas de Protección de Datos Personales (normas PDP): la Ley N° 29733–Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 003-2013-JUS, la Directiva de Seguridad de Información y la Ley de Tráfico Ilegal de Datos.

Este proyecto implica la ejecución de un plan de trabajo diseñado sobre los cuatro pilares regulatorios de las normas PDP (el plan es resultado de la revisión de las más de 100 obligaciones normativas):

- a. El consentimiento del titular del dato (cliente, prospecto de cliente, colaborador o proveedor).
- b. El tratamiento, es decir, los lineamientos que garantizan el uso adecuado según lo consentido por el titular.

- c. La seguridad de la información a través de medidas que mitigan el riesgo de pérdida, fuga o alteración de los datos personales.
- d. La atención al titular de los datos y al regulador. Eso implica el desarrollo de un procedimiento de atención de derechos y el registro de bases de datos ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Aunque el proyecto se encuentra en implementación, los clientes cuentan con múltiples canales para reclamar en caso consideren que vulneramos su derecho a la privacidad de sus datos personales. En el 2014, no registramos reclamos relacionados con este tema. (G4-PR8)

A photograph of two men in business suits. The man on the left is smiling and handing a white business card to the man on the right. The background is blurred, showing other people in a social setting. The image is framed by a blue circular border.

vive pacífico: relación con los grupos de interés



Equipo Pacífico

Al final del 2014, las tres empresas que conforman Pacífico contaron con **3,021** colaboradores.

Tabla N° 2. Número de colaboradores en el 2014
(por empresa, sexo, tipo de contrato y región)

Colaboradores Pacífico	Lima	Región Centro	Región Norte	Región Sur	Total
Pacífico Peruano Suiza	857	6	75	44	982
Indeterminado	749	6	71	42	868
Femenino	417	3	48	27	495
Masculino	332	3	23	15	373
Plazo fijo	10	-	1	-	11
Femenino	7	-	1	-	8
Masculino	3	-	-	-	3
Practicantes	98	-	3	2	103
Femenino	48	-	3	1	52
Masculino	50	-	-	1	51
Pacífico S.A. EPS	358	-	9	4	371
Indeterminado	319	-	9	4	332
Femenino	195	-	8	3	206
Masculino	124	-	1	1	126
Plazo fijo	7	-	-	-	7
Femenino	4	-	-	-	4
Masculino	3	-	-	-	3
Practicantes	32	-	-	-	32
Femenino	18	-	-	-	18
Masculino	14	-	-	-	14
Pacífico Vida	1,166	63	236	203	1,668
Indeterminado	1,064	63	236	203	1,566
Femenino	788	48	198	155	1,189
Masculino	276	15	38	48	377
Practicantes	102	-	-	-	102
Femenino	51	-	-	-	51
Masculino	51	-	-	-	51
Total	2,381	69	320	251	3,021

Tabla N° 3. Número de colaboradores en el 2014
(por categoría laboral y tipo de jornada)

Jornada laboral	Completa	Tiempo no fiscalizado	Total
Personal administrativo	1,371	-	1,371
Fuerza de ventas	-	1,413	1,413
Practicantes	-	237	237
Total	1,371	1,650	3,021

Asimismo, contamos con el equipo de Pacífico Asiste, empresa subsidiaria a través de la cual se subcontratan los servicios de atención de siniestros y emergencias médicas. (G4-10)

Tabla N° 4. Clasificación de personal subcontratado en el 2014
(por tipo de contrato y sexo)

Colaboradores de Pacífico Asiste	Total
A plazo indeterminado	12
Femenino	5
Masculino	7
Plazo fijo	112
Femenino	15
Masculino	97
Practicantes pre-profesionales	1
Femenino	0
Masculino	1
Total general	125

Rotación de colaboradores

Al final de diciembre del 2014, Pacífico tuvo 3,021 colaboradores. Durante el año, las contrataciones y ceses se produjeron como se muestra a continuación:

Tabla N° 5. Nuevas contrataciones en el 2014

Región	Sexo	Rango edad	N° de personas
Lima	Femenino	Menores de 30 años	316
		Entre 30 y 50 años	259
		Mayores de 50 años	6
	Masculino	Menores de 30 años	216
		Entre 30 y 50 años	100
		Mayores de 50 años	4
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	150
		Entre 30 y 50 años	150
		Mayores de 50 años	3
	Masculino	Menores de 30 años	42
		Entre 30 y 50 años	44
		Mayores de 50 años	1
Total de nuevas contrataciones			1,291

Tabla N° 6. Ceses en el 2014

Región	Género	Rango edad	N° de personas
Lima	Femenino	Menores de 30 años	201
		Entre 30 y 50 años	299
		Mayores de 50 años	15
	Masculino	Menores de 30 años	114
		Entre 30 y 50 años	189
		Mayores de 50 años	14
Provincia	Femenino	Menores de 30 años	175
		Entre 30 y 50 años	306
		Mayores de 50 años	12
	Masculino	Menores de 30 años	58
		Entre 30 y 50 años	110
		Mayores de 50 años	8
Ceses totales			1,501

El índice de rotación anualizada en el 2014 fue de 41.37%. Esa cifra se explica porque una importante cantidad de colaboradores de Pacífico integra la fuerza de ventas y dichos profesionales suelen rotar entre las empresas del sector. La rotación se produjo de la siguiente manera: (G4-LA1)

Tabla N° 7. Rotación total por sexo en el 2014

Sexo	Porcentaje de rotación
Masculino	40.416%
Femenino	44.38%

Tabla N° 8. Rotación total por edad en el 2014

Rango de edad	Porcentaje de rotación
Menos de 21 años	90.6%
Entre 21 y 30 años	54.8%
Entre 31 y 40 años	44.4%
Entre 41 y 50 años	39.7%
Entre 51 y 60 años	20.5%
Más de 60 años	17.0%



Comunicación interna

En Pacífico tenemos una política de puertas abiertas que busca flexibilizar las relaciones entre colaboradores y directivos. Si bien no está plasmada en un documento, es una buena práctica que el Área de Gestión y Desarrollo Humano ha implementado en la compañía.

Además, durante el 2014, la alta dirección dio a conocer el Plan Estratégico Credicorp en reuniones con colaboradores tanto de Lima como del interior del país. Así, se mantuvo una comunicación transparente, directa y cercana con los colaboradores. (G4-LA4)

Libertad sindical y derecho a la negociación colectiva

En Pacífico no contamos con sindicatos de trabajadores. Sin embargo, la empresa firmó un convenio colectivo que mantiene los beneficios de los integrantes de El Pacífico Peruano-Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros contratados hasta junio del 2006. Al finalizar el ejercicio 2014, 79 colaboradores (2.8% del total) se encontraban amparados por este convenio. (G4-11, G4-HR4)





Salud y seguridad en el trabajo

En cumplimiento con la normativa nacional de salud y seguridad en el trabajo, los colaboradores de Pacífico están representados en cada uno de los tres comités paritarios de salud y seguridad en el trabajo (uno por cada empresa que compone Pacífico Grupo Asegurador).

Cada comité está conformado por doce miembros (seis representantes de los empleados y seis del empleador). En total, contamos con 36 personas encargadas de velar por la salud y la seguridad de los colaboradores de la compañía.

Cada comité se reúne una vez al mes para tratar los temas establecidos en el Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. También revisa si se han producido accidentes, realizado simulacros, enfrentado sismos o presentado otros sucesos. (G4-LA5)

Durante el 2014, debido a eventos relacionados con la salud ocupacional, se generó el absentismo laboral de tres trabajadores. Ante ello, tomamos medidas correctivas y preventivas para asegurar el bienestar físico de nuestro personal. (G4-LA6).

Desarrollo de los colaboradores

Nuestro programa Pacífico Crece busca el desarrollo de nuestros colaboradores ofreciéndoles cursos que responden a sus necesidades individuales de capacitación. La plataforma de aprendizaje virtual Pacífico Crece permite acceder a algunos de los cursos.

Entre los cursos desarrollados durante el 2014 se encuentran:

Cursos formativos

Brindamos cursos de inducción a todos los colaboradores a través de la plataforma virtual de Pacífico Crece.

Cursos de profesionalización

Cuatro programas proporcionan conocimientos sobre seguros y temas técnicos necesarios para cada puesto de trabajo.

Escuela de Seguros: Programa in-house de cuatro meses y medio de duración que brindó conocimientos básicos sobre seguros generales, seguros de vida y seguros de salud. Colaboradores, gerentes y técnicos de Pacífico fueron los profesores de los cursos.



Diplomado de seguros: En alianza con la Universidad del Pacífico elaboramos un programa integral de especialización en seguros que comprendió 20 cursos desarrollados en 120 horas presenciales.

Certificaciones: Son cursos especializados tanto en seguros como en auditoría, actuarial, finanzas y gestión de negocios. Los brindan instituciones internacionales especializadas en seguros.

Cursos externos y en el extranjero: Son cursos especializados en procesos, gestión, herramientas o estrategia proporcionados por instituciones nacionales y reaseguradoras extranjeras vinculadas a Pacífico (Gen Re, Swiss Re, Múnich Re y Hannover Re).

Desarrollo de competencias y habilidades

Estos cursos se enfocaron en brindar a los colaboradores conocimientos sobre herramientas de gestión, aplicativos y habilidades blandas.

Herramientas informáticas: Busca desarrollar en los colaboradores el manejo del entorno MS Office y sus herramientas.

Talleres de habilidades blandas: Aspiran alinear el desarrollo de los colaboradores con el crecimiento organizacional. Estos talleres son presenciales y desarrollan diversos temas. Entre ellos están calidad en el servicio al cliente, planificación estratégica, orientación a resultados, negociaciones efectivas,

team building, gestión del tiempo y comunicación efectiva, entre otros.

Cursos normativos

En cumplimiento con las normas emitidas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y el Ministerio de Trabajo, en Pacífico brindamos los siguientes cursos a todos nuestros colaboradores: Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Cumplimiento Normativo (Ética e Integridad), Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de Información, Prevención de Riesgo y Continuidad de Negocio, y Transparencia de Información y Prevención de Fraudes. Los cursos se desarrollaron en la plataforma virtual de Pacífico Crece. (G4-LA10)

Tabla N° 9. Programa Pacífico Crece

Categorías Profesionales	Asistente	Analista	Consultor / Supervisor	Jefe	Subgerentes	Gerentes
Módulos Formativos	Inducción					
Profesionalización	Escuela de Seguros					
		Diplomado de Seguros (prerequisito Escuela de Seguros)			Diplomado de Seguros	
		Certificaciones (LOMA, CPCU)				
		Cursos externos relacionados con la tarea	Cursos externos relacionados con el proceso o la herramienta	Cursos externos relacionados con la gestión		Cursos externos relacionados con la estrategia
				Cursos en el extranjero relacionados con la gestión		Cursos en el extranjero relacionados con la estrategia
Desarrollo de competencias y habilidades	Taller de competencias					
	Taller de habilidades blandas					
	Herramientas informáticas					
Normativos	En cumplimiento con las normas emitidas por la SBS y el Ministerio de Trabajo brindamos cursos a todos nuestros colaboradores a través de nuestra plataforma virtual de aprendizaje Pacífico Crece, que nos permite dictarlos en la modalidad E-Learning.					



Derechos Humanos en Pacífico

No discriminación

Las Políticas Corporativas de Conducta, a las cuáles están afectos los colaboradores de Pacífico por ser parte de Credicorp, señalan lineamientos que prohíben cualquier tipo de práctica discriminatoria y determinan sanciones a quiénes la realicen.

Asimismo, cabe precisar, que bajo los controles y canales autorizados administrados por Cumplimiento no se ha detectado ningún caso relacionado a este tipo de falta. (G4- HR3)

Trabajo infantil

En Pacífico promovemos la abolición del trabajo infantil. Asimismo, somos conscientes de que la abolición del trabajo infantil es un objetivo clave de la legislación y de las principales declaraciones sobre derechos humanos. También tenemos en cuenta que es materia de los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de los principios del Pacto Mundial, del que somos signatarios. Consideramos que la existencia y la

aplicación efectiva de políticas sobre trabajo infantil son requisitos básicos para una conducta socialmente responsable.

En Pacífico consideramos que, actualmente, no existe trabajo infantil en ninguna de nuestras operaciones a nivel nacional. Contamos con servicios de tercerización e intermediación de personal a nivel nacional, las empresas proveedoras son: Executive Solutions, Overall Business, OML, Corporación RyH y TAWA. Estos proveedores brindan servicios específicos a través de personal destacado en las oficinas de Pacífico. Todo personal de Pacífico o tercerizado es mayor de edad. Para garantizar esa condición exigimos el Documento Nacional de Identidad a quienes ingresan a trabajar a la compañía. (G4-HR5)

Trabajo forzoso

Contamos con procedimientos que buscan prevenir o sancionar las acciones que contravengan los derechos de los colaboradores, incluyendo el trabajo forzoso. Asimismo, promovemos la integridad, la honestidad, la transparencia, la atención y el respeto en todas nuestras acciones hacia nuestros grupos de interés. La gestión de los derechos humanos en Pacífico involucra aquellos temas que se relacionan directamente

con la naturaleza de nuestro negocio: derecho laboral, cumplimiento normativo, prácticas anticorrupción, no discriminación, derecho a la privacidad de la información de sus clientes, entre otros. También incluye el acceso a la salud y a un medio ambiente saludable. Estos estándares se encuentran en diversas normas internas de Pacífico, como el Reglamento Interno de Trabajo, la Política Laboral, el Código de Ética y los Lineamientos de Conducta, entre otros. Además, somos signatarios del Pacto Mundial y a través de este reporte ratificamos nuestro compromiso con los derechos humanos y los estándares laborales.

En Pacífico promovemos el equilibrio entre la vida personal y el trabajo de nuestros colaboradores. Por eso, no solo ofrecemos la opción de contar con un horario flexible, también brindamos la alternativa de un horario laboral competitivo de 35 horas semanales.

En cuanto a la prevención del trabajo forzoso, el Reglamento Interno de Trabajo establece la voluntariedad de las horas extras y subraya la necesidad de que sean aceptadas tanto por el colaborador como por el empleador. Los colaboradores que trabajen horas extras deberán ser retribuidos conforme a lo establecido por ley. (G4-HR6)



Inclusión de personas con discapacidad

Dentro de la planilla actual de Pacífico no tenemos colaboradores registrados en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), por lo que hasta la fecha no se ha realizado un proceso de evaluación completo sobre el tema.

Pacífico publicó un aviso en la página de empleos del Ministerio de Trabajo indicando que una posición estaba disponible para personas con discapacidad, pero no se presentaron candidatos.

En la actualidad, elaboramos un plan para promover la inserción de personas con discapacidad, ya sea física

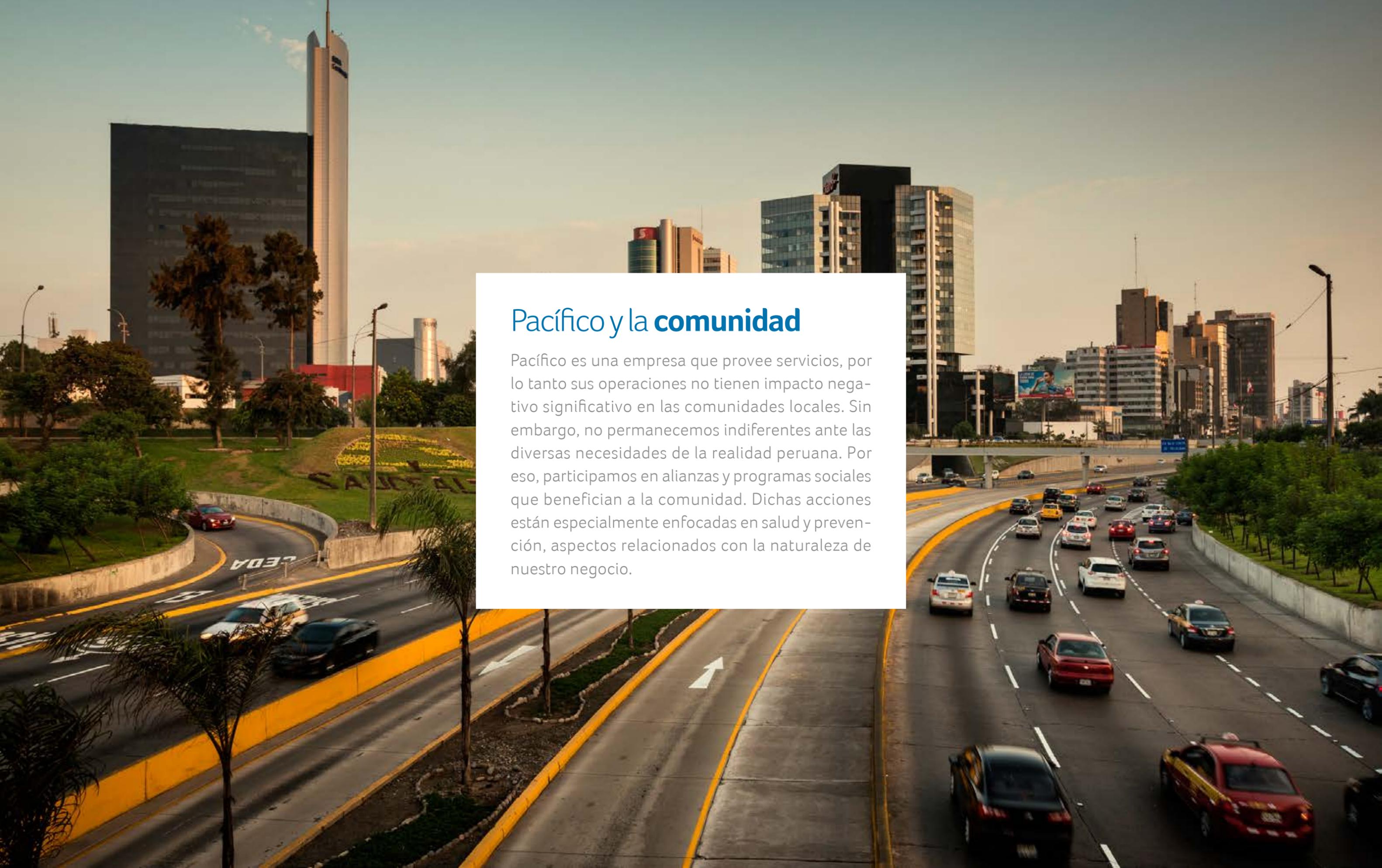
o sensorial. El proyecto empezó con la revisión general de los puestos de trabajo y la identificación de las posiciones aptas para un discapacitado. Así, buscamos evitar que los futuros colaboradores con discapacidad se expongan a riesgos que pudieran agravar su condición.

El informe fue revisado por diversas áreas. Los especialistas validaron que los puestos aptos no presenten riesgos para estos colaboradores.

Una vez definidas las posiciones que podrán ser cubiertas por personas con discapacidad, el área de Selección podrá incluirlas dentro de ternas de

postulantes, siempre que cuenten con las aptitudes y conocimientos necesarios para cubrir el puesto. Asimismo, publicaremos los requerimientos en bolsas de trabajo especializadas, como la del Conadis.

Para identificar casos de personas que ya formen parte del equipo de Pacífico, el médico ocupacional revisará los resultados de los Exámenes Médicos Ocupacionales Periódicos (EMO) e identificará a los colaboradores que presenten algún tipo de discapacidad para tomar medidas preventivas que garanticen su bienestar. (No GRI – Discapacidad)



Pacífico y la **comunidad**

Pacífico es una empresa que provee servicios, por lo tanto sus operaciones no tienen impacto negativo significativo en las comunidades locales. Sin embargo, no permanecemos indiferentes ante las diversas necesidades de la realidad peruana. Por eso, participamos en alianzas y programas sociales que benefician a la comunidad. Dichas acciones están especialmente enfocadas en salud y prevención, aspectos relacionados con la naturaleza de nuestro negocio.

Iniciativas de Responsabilidad Social enfocadas en salud

Programa Pacífico Te Cuida

Buscamos desarrollar una cultura preventiva en el campo de la salud. Llegamos a los sectores menos atendidos de la población a través de este programa que ofrece atenciones en las especialidades de Pediatría, Medicina General, Oftalmología, Odontología y Nutrición.

Las atenciones se complementan con charlas y capacitaciones sobre emergencias y primeros auxilios. Instituciones aliadas, como el Cuerpo General de Bomberos del Perú, nos apoyan en esta tarea. También ofrecemos juegos educativos y repartimos volantes informativos sobre las enfermedades de cada región. Así promovemos la salud a través del conocimiento y la prevención.

Durante el 2014, realizamos campañas en Lima y Cajamarca. Desde su creación en el 2006, Pacífico Te Cuida ha beneficiado a más de 8 mil personas.

Misión Caritas Felices

En Pacífico mantenemos un convenio de donación y apoyo a la Misión Caritas Felices, que opera a niños

de bajos recursos económicos que presentan labio leporino y/o paladar hendido. Desde el 2005 hasta el 2014, esta iniciativa ha operado a 1,308 pacientes en 38 campañas desarrolladas en Lima y provincias. Esta labor no solo permite la recuperación estética de los niños intervenidos y mejorar su condición emocional, también favorece su salud y desarrollo pues permite una respiración normal y una adecuada alimentación.

Asociación Unámonos

Desde hace más de 25 años, Pacífico apoya a la Asociación Unámonos en su labor de atención a niños con habilidades especiales en la ciudad de Arequipa. La asociación también proporciona a los padres conocimientos básicos sobre nutrición, salud, desarrollo físico, psicológico y emocional.

En la actualidad, Unámonos cuenta con un programa de educación que incluye talleres de artes y deportes, terapias de lenguaje y rehabilitación física, así como una escuela de padres.



Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC)

Mediante un acuerdo de cooperación con la Peruvian American Medical Society (PAMS), Pacífico contribuye con la administración del Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC). Esta institución busca ofrecer servicios de calidad a costos asequibles para la población. Además, gracias al apoyo de misiones médicas internacionales que visitan el CMEC, se brindan charlas a doctores, enfermeros y técnicos de esa institución.

En el 2014, el Centro incluyó en sus atenciones a pacientes asegurados en Pacífico EPS, comenzó a brindar atenciones de salud ocupacional y recibió el apoyo del Centro Oncológico Aliada en el análisis de las mamografías.

En el 2011, antes de recibir el apoyo de Pacífico, el centro atendió a 3,000 pacientes. En el 2014, logró atender a 14 mil.

Fundación Peruana de Cáncer

Durante el 2014, desde Pacífico continuamos apoyando económicamente a la Fundación Peruana de Cáncer para el sostenimiento parcial del albergue Frieda Heller. Este local hospeda a pacientes del interior del país que llegan a Lima para recibir tratamiento contra el cáncer. También estuvimos abiertos a ayudar con la donación de equipos y brindamos el apoyo profesional de nuestros especialistas a esta institución.

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Contribuimos con los bomberos del Perú desde hace más de nueve años pues los consideramos aliados estratégicos y valoramos su sacrificada labor. Nuestro apoyo en el 2014 consistió en donar uniformes y botas para facilitar su desempeño. Además, organizamos seminarios y talleres sobre prevención de incendios y accidentes.





Unidad de Salvataje de la Policía Nacional del Perú

Colaboramos con la Unidad de Salvataje de la PNP implementando torres de vigilancia y entregando equipos de salvataje para los salvavidas en Arequipa, Lima, Trujillo, Lambayeque, Piura y Tumbes.

Clínica Materno-Infantil San Francisco de Asís

En el 2014 donamos medicamentos para el tratamiento de los pacientes de esta institución perteneciente a la Asociación Padre Bruno Traverso.

Voluntariado Pacífico

En Pacífico promovemos el voluntariado corporativo de nuestros colaboradores. En esa tarea trabajan conjuntamente el Área de Responsabilidad Social y el área de Gestión y Desarrollo Humano. Durante el 2014, realizamos las siguientes campañas de voluntariado:

Campaña Gratuita de Salud Pacífico Te Cuida: 12 de abril

Estuvo dirigida a los niños de la comunidad de Chorrillos. Junto con Sodexo y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), atendimos a 430 niños en las especialidades de Oftalmología, Medicina general, Pediatría y Nutrición. Participaron 50 colaboradores de Pacífico. El CGBVP brindó charlas en primeros auxilios y prevención en caso de sismos e incendios.

Fui Botella, campaña de entrega de mantas

A lo largo del año, los colaboradores reciclan botellas de plástico que luego se transforman en mantas que son donadas a diferentes instituciones.

En agosto entregamos cien mantas al Hogar de ancianos de Las Misioneras de la Caridad en Lima. Diez voluntarios participaron en la entrega.





En julio entregamos 300 mantas al Ministerio de la Misión Avanzada Católica en Arequipa. Diez voluntarios se hicieron presentes en el acto.

Campaña Operación de labio leporino

Más de veinte voluntarios de Pacífico participaron en cuatro fechas de esta campaña de la Misión Caritas Felices que permitió operar a 121 niños con labio leporino y paladar hendido en Lima, Chimbote e Ica. Estas acciones contaron con el aporte de instituciones aliadas como Samsung y la Clínica Cayetano Heredia.

Campaña gratuita de salud Pacífico Te Cuida Cajamarca

La realizamos del 1 al 13 de diciembre conjuntamente con la clínica SANNA. Hubo 237 atenciones en Pediatría, despistaje de hipertensión HTA y diabetes.

Voluntariado ambiental

Contamos con más de 300 líderes ambientales que, voluntariamente, aportan a la gestión ambiental de la empresa. Además, nuestros colaboradores participaron en el VII Concurso de Voluntariado Corporativo Credicorp Ideas Voluntarias, sus proyectos, Tarpuy y Opportunity, ganaron financiamientos de S/. 7,000 para su implementación. (No GRI - Voluntariado)





Campaña de Navidad Huaycán: dona un regalo y comparte una sonrisa

Los colaboradores ayudaron en la organizaron y compartieron momentos con 950 niños del colegio 1279 de Huaycán. Participaron más de 80 voluntarios. Asimismo, Pacífico y SANNA llegaron a Morcilla Alta, poblado de Jesús a tres horas de

Cajamarca, para ofrecer una chocolatada navideña y obsequios a 200 niños.

Reconocimientos

Este esfuerzo por maximizar nuestra contribución a la sociedad y minimizar nuestro impacto en el medio ambiente permitió que obtuviéramos dos distinciones durante el 2014:

- El Distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), el cual recibimos por segundo año consecutivo.
- El XI Premio Perú 2021 a la Responsabilidad Social y el Desarrollo Sostenible de las Empresas en la categoría de medio ambiente por el programa Respira, vive Pacífico.

Respira **Pacífico**

Consumo de materiales

En nuestro trabajo es indispensable el uso de papel para las pólizas que nuestros clientes contratan. Nuestra gestión diaria también demanda el uso de papel para impresión.

Para una adecuada gestión de papel, hemos implementado diversas políticas con el objetivo de reducir su consumo. Entre ellas están:

- Programación de todas las computadoras para que la impresión sea por defecto a doble cara.
- Programación de todas las computadoras para que los archivos Word tengan márgenes amplios, lo que permite una mayor cantidad de palabras por página.
- Implementación de estándares de gramaje en los requerimientos de materiales de marketing que utilicen papel. Así uniformizamos y redujimos la cantidad de papel que usamos en este tipo de materiales.
- Creación de pólizas electrónicas para darle a nuestros clientes la opción de evitar que su póliza se imprima y así reducir el uso de papel.
- Implementación de una política de compra de papel a proveedores que cuentan con la certificación PEFC (siglas en inglés que significan Programa de reconocimiento de sistemas de certificación forestal). Así garantizamos la compra de productos de bosques gestionados sosteniblemente.

A través del cálculo de la huella de carbono (HC), que Pacífico realiza anualmente desde 2010, podemos cuantificar el consumo de papel por peso, monitorear la variación de nuestro consumo año a año y apreciar el impacto de las actividades implementadas para su adecuada gestión. El cálculo de la huella de carbono en el 2014 indicó que nuestro consumo de papel fue de 283 toneladas. (G4-EN1)

Energía

Como parte del inventario de emisión de gases de efecto invernadero (GEI), realizamos la medición de la energía que consumimos, ya que más del 36% de las emisiones que generamos durante el 2014 respondieron al consumo energético (electricidad y transporte). El objetivo de reducir nuestro consumo de energía se desprende del desafío de ser una empresa carbono neutral.



¿Qué es ser una empresa **carbono neutral**?

Conscientes de los grandes retos ambientales que el mundo demanda, nos unimos a esta iniciativa internacional para medir nuestro impacto en la naturaleza, así como gestionar y reducir las emisiones de gases efecto invernadero que generamos. Para convertirnos en una empresa carbono neutral y mitigar nuestro impacto pasamos por tres etapas:

- Medir para saber cuál es el impacto que generamos y poder tomar decisiones sobre cómo manejarlo.
- Gestionar para reducir el impacto generado, tomando acciones sobre la base de los resultados de la medición.
- Compensar para neutralizar las emisiones y el impacto que no pudimos reducir mediante la gestión.

La siguiente tabla muestra el consumo energético que tuvimos durante el 2014 y el 2013.

Tabla N° 10. Porcentaje de variación de consumo energético entre 2013 y 2014

Fuente	Terajoules		Variación 2013-2014	
	2013	2014		
Electricidad	15.31	14.49	-5.37	
Generadores eléctricos				
	Diésel B5	0.03	0.22	720.00%
	Gasohol	1.94	1.03	-46.71%
Vehículos propios				
	Diésel B5	0.50	0.61	22.56%
Total general TJ	17.78	17.40	-7.98%	
Total per cápita	0.01129	0.01131	0.09%	

Entre 2013 y 2014, logramos reducir en 7.98% nuestro consumo energético interno gracias a la concientización de nuestros colaboradores y a la implementación de medidas de eficiencia. Sin em-

bargo, nuestro consumo energético interno per cápita se incrementó ligeramente (en 0.09%) debido a la reducción de nuestro personal en 8%. (G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6).



Emisiones

Como todos los años, utilizamos el enfoque de control operacional para la consolidación de nuestras emisiones de GEI, como se muestra en la Tabla N° 11. (G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19)

Tabla N° 11. Emisión de gases de efecto invernadero

Alcances	T CO ₂ eq.	% del Total
Alcance 1: emisiones directas	756.01	18.52%
Aire acondicionado	47.52	1.16%
Generadores eléctricos	16.75	0.41%
Extintores	0.55	0.01%
Transporte de vehículos operados por la empresa	691.19	16.94%
Alcance 2: emisiones por consumo de electricidad	800.67	19.62%
Alcance 2: emisiones por consumo de electricidad	800.67	19.62%
Alcance 3: emisiones indirectas	2,524.58	61.86%
Consumo de agua	17.10	0.42%
Consumo de papel	977.58	23.95%
Desplazamiento del personal al trabajo	407.29	9.98%
Generación de residuos	398.98	9.78%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	101.72	2.49%
Servicios de taxi de la empresa	135.58	3.32%
Viajes en avión	477.58	11.70%
Viajes terrestres nacionales	8.75	0.21%
Total huella de carbono	4,081.25	100.00%
Huella de carbono per cápita	2.82	

Durante el 2014, nuestras emisiones de gases de efecto invernadero ascendieron a 4,081.25 toneladas de CO₂ equivalente, lo que significó una reducción del 2.3% respecto a la huella de carbono del 2013.

En el 2014, calculamos por primera vez las emisiones de GEI generadas por los vehículos de nuestros proveedores que complementan el servicio que presta Pacífico Asiste. Esas emisiones fueron de 703.5 toneladas de CO₂ equivalente. En 2015, continuaremos con esta práctica para afinar cada vez más la medición de nuestra huella de carbono y neutralizar efectivamente nuestro impacto en el planeta.

La inversión que destinamos para las campañas sociales y ambientales durante el 2014 fue de 1.34 millones de soles. (G4-EN31)



índice de contenidos GRI G4

G4-32, G4-33

 pacifico



Índice de Contenidos GRI G4

Contenidos básicos generales					
Apartados	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Estrategia y análisis					
G4-1	Declaración del máximo responsable.	6 - 7		N.V.*	
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.	6 - 7		N.V.	
Perfil de la organización					
G4-3	Nombre de la empresa.	20		N.V.	
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	PPS 2014** p. 31, 38, 41		N.V.	
G4-5	Ubicación de la sede principal.	20		N.V.	
G4-6	Países donde opera la empresa.	PPS 2014 p. 30		N.V.	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	20		N.V.	
G4-8	Mercados servidos.	PPS 2014 p. 31, 38, 41		N.V.	
G4-9	Dimensiones de la empresa.	20 PPS 2014 p. 30, 38, 41, 52, 55 PV 2014*** p. 12		N.V.	
G4-10	Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	33 - 35		N.V.	Principio 6
G4-11	Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	40		N.V.	Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de abastecimiento de la empresa.	PPS 2014 p. 30, 35, 43, 51		N.V.	
G4-13	Cambios significativos durante el período de reporte.	PPS 2014 p. 51		N.V.	
G4-14	Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6 - 7		N.V.	

* No verificado externamente ** Donde se indica PPS 2014, quiere decir que la información del indicador está incluida en la Memoria Anual 2014 de Pacífico Seguros Generales, la cual resume la información de El Pacífico – Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico EPS y El Pacífico Vida. Está disponible en la página web de Pacífico Seguros (<http://www.pacificoseguros.com/site/Portals/0/documents/PPS-Memoria-2014.pdf>).

*** Donde se indica PV 2014, quiere decir que la información del indicador está incluida en la Memoria Anual 2014 de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., disponible en el siguiente enlace (<http://www.pacificoseguros.com/site/Corporativo-Sobre-Nosotros/Memoria-Anual-Pac%C3%ADfico-Seguros.aspx>).

Contenidos básicos generales					
Apartados	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	48 - 55		N.V.	
G4-16	Membresía en asociaciones y/u organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby: incluye aquellas en que la empresa es parte del directorio, participa en proyectos o comités, hace donaciones considerables o ve su membresía como estratégica.	21		N.V.	
Aspectos materiales y cobertura					
G4-17	Cobertura del informe.	9		N.V.	
G4-18	Proceso de definición del contenido del informe.	10 - 12		N.V.	
G4-19	Aspectos materiales identificados.	13 - 14		N.V.	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	13 - 14		N.V.	
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	13 - 14		N.V.	
G4-22	Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los informes previos.	15		N.V.	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de los aspectos en relación con reportes anteriores.	9		N.V.	
Participación de los grupos de interés					
G4-24	Relación de los grupos de interés de la empresa.	17		N.V.	
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	17 - 18		N.V.	
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluye la frecuencia y el tipo de inclusión.	18		N.V.	
G4-27	Principales preocupaciones y asuntos de interés, por grupo de interés.	13 - 14, 18		N.V.	
Perfil de la memoria					
G4-28	Periodo que cubre el informe.	9		N.V.	
G4-29	Fecha del último informe.	9		N.V.	
G4-30	Ciclo de reportaje.	9		N.V.	

Contenidos básicos generales

Apartados	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-31	Punto de contacto.	72		N.V.	
G4-32	Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del informe.	63 - 70		N.V.	
G4-33	Políticas y prácticas de verificación externa del informe.	15, 63 - 70		N.V.	
Gobierno					
G4-34	Estructura de gobierno de la empresa.	PPS 2014 p. 70		N.V.	
Ética e integridad					
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa.	22 - 23		N.V.	Principio 10

Contenidos básicos específicos

Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Categoría economía					
Aspecto Desempeño económico					
	Enfoque de gestión	27 - 31		N.V.	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	PPS 2014 p. 65		N.V.	
Categoría medio ambiente					
Aspecto Materiales					
	Enfoque de gestión	56 - 57		N.V.	
G4-EN1	Consumo energético interno.	57		N.V.	Principios 7 y 8
Aspecto Energía					
	Enfoque de gestión	57 - 59		N.V.	
G4-EN3	Consumo energético interno.	59		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN4	Consumo energético externo.	59		N.V.	Principio 8
G4-EN5	Intensidad energética.	59		N.V.	Principio 8

Contenidos básicos específicos					
Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	59		N.V.	Principios 8 y 9
Aspecto Biodiversidad					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-EN13		PPS 2014 p. 50		N.V.	Principios 7 y 8
Aspecto Emisiones					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	61		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	61		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	61		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	61		N.V.	Principio 8
G4-EN19	Reducción de GEI.	62		N.V.	Principio 8
Aspecto Productos y Servicios					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos.	PPS 2014 p. 50		N.V.	Principio 8
Categoría desempeño social					
Subcategoría Prácticas laborales y trabajo digno					
Aspecto Empleo					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	36 - 37		N.V.	Principio 6
Aspecto Relaciones Entre los Trabajadores y la Dirección					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-LA4	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	39		N.V.	

Contenidos básicos específicos					
Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Aspecto Salud y Seguridad en el Trabajo					
	Enfoque de gestión	41		N.V.	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	41		N.V.	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.	41		N.V.	
Aspecto Capacitación y Desarrollo					
	Enfoque de gestión	42 - 44		N.V.	
G4-LA10	Programas de desarrollo para colaboradores.	42 - 44		N.V.	
Subcategoría Derechos humanos					
Aspecto no Discriminación					
	Enfoque de gestión	45 - 47		N.V.	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	45		N.V.	Principio 2
Aspecto Libertad de Asociación y Negociación Colectiva					
	Enfoque de gestión	40		N.V.	
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos.	40		N.V.	Principio 3
Aspecto Trabajo infantil					
	Enfoque de gestión	45 - 46		N.V.	
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	45 - 46		N.V.	Principio 5
Aspecto Trabajo forzoso					
	Enfoque de gestión	46		N.V.	

Contenidos básicos específicos					
Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	46		N.V.	Principio 4
Subcategoría Sociedad					
Aspecto Comunidades locales					
	Enfoque de gestión	48 - 55		N.V.	
G4-SO1	Porcentaje de operaciones en las que se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	48 - 55		N.V.	Principio 1
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	28		N.V.	
Aspecto Lucha contra la corrupción					
	Enfoque de gestión	24 - 26		N.V.	
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	24 - 26		N.V.	Principio 10
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	24 - 26		N.V.	Principio 10
Aspecto Prácticas de competencia desleal					
	Enfoque de gestión	28		N.V.	
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	28		N.V.	
Aspecto Evaluación de la repercusión social de los proveedores					
	Enfoque de gestión	26		N.V.	
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	26		N.V.	
Subcategoría Responsabilidad sobre productos					
Aspecto Etiquetado de los productos y servicios					
	Enfoque de gestión	29		N.V.	

Contenidos básicos específicos					
Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y al etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos.	29		N.V.	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	PPS 2014 p. 46		N.V.	
Aspecto Comunicaciones de mercadotecnia					
	Enfoque de gestión	30		N.V.	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	30		N.V.	
Aspecto Privacidad de los clientes					
	Enfoque de gestión	31		N.V.	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	31		N.V.	

Asuntos materiales					
Nº	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
1	Comunicación con corredores.	PPS 2014 p. 9		N.V.	
2	Discapacidad.	47		N.V.	
3	Política corredores.	PPS 2014 p. 9		N.V.	
4	Redes sociales.	30		N.V.	
5	Voluntariado	53 - 55		N.V.	



Pacífico Grupo Asegurador

Sede principal

Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima, Perú

Toda comunicación referente al presente Reporte de Sostenibilidad 2014 debe ser dirigida a:

Susana Gutiérrez

Área de Responsabilidad Social

(511) 518 4000 anexo 5823

responsabilidadsocial@pacifico.com.pe

Elaborado por:

www.peru2021.org