

reporte de responsabilidad social y medio ambiente 2012



Índice

Declaración de responsabilidad	3
Declaración de control del nivel de aplicación	4
Carta del presidente del Directorio	5
Alcance y cobertura del reporte	7
Definición de los temas materiales reportados	9
Consultas sobre este Reporte	9
Sobre Pacífico	10
Historia	11
Misión, visión y valores	12
Estructura organizacional	14
Principales productos	15
Gestión de riesgos del negocio	19
Principales impactos y riesgos económicos, sociales y ambientales	21
Premios y reconocimientos	24
Asociaciones y adhesiones	25
La responsabilidad social en Pacífico	27
Los grupos de interés de Pacífico y sus principales expectativas	29
Generación de valor económico a los grupos de interés	33
Vive Pacífico	34
Buen gobierno corporativo: accionistas	36
Equipo Pacífico: colaboradores	38
Clientes y corredores de seguros	44
Cadena de valor: proveedores	47
Respira Pacífico	48
Pacífico te Cuida	56
Declaración de nivel de aplicación del GRI	65
Índice GRI	68

Declaración de **responsabilidad**

Este documento contiene información veraz y suficiente sobre las prácticas de responsabilidad social y protección del medio ambiente de Pacífico Grupo Asegurador durante el año 2012.

Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme con los dispositivos legales aplicables.

Lima, octubre de 2013.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Pacífico** ha presentado su memoria "Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 4 Noviembre 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 1 Noviembre 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Carta del presidente del Directorio

En Pacífico Seguros creemos que ser una empresa socialmente responsable no es realizar acciones de filantropía o efectuar donaciones aisladas. Es esencialmente la manera como operamos diariamente, guiados por parámetros de ética, transparencia, inclusión y desarrollo.

Durante el año 2012 focalizamos nuestros esfuerzos en la creación de soluciones novedosas e integrales de seguros dirigidas a cubrir las diferentes necesidades del mercado. De ese modo buscamos mejorar la oferta de productos, su calidad y accesibilidad a través de diversos canales de distribución, generando mayor valor económico y social.

Asimismo, la innovación y la creación de productos para una salud inclusiva fueron componentes estratégicos que nos han permitido promocionar los seguros entre los peruanos de menores recursos económicos.

Otro eje importante de nuestro esfuerzo fue la expansión de nuestras operaciones en provincias gracias a nuestros



productos integrales, en especial al Seguro Red Preferente y al Seguro Oncológico. Desarrollamos también el Seguro Auxilio Médico, que cubre emergencias y la hospitalización derivada de ellas, lo que nos permitió brindar acceso a una atención especializada de alta calidad. Igualmente, implementamos el servicio de Asistencia Médica en 16 departamentos, y el de Asistencia Vehicular en 13.

En 2012 también reafirmamos nuestra condición de empresa carbono neutral al seguir apoyando la preservación de cinco mil hectáreas de bosque en la Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene, ubicados en Madre de Dios.

Además, creamos el primer Seguro Ecológico de Autos del mercado, el cual busca satisfacer al segmento de clientes que se preocupa por el impacto que sus actividades diarias tienen sobre el medio ambiente. Asimismo, implementamos un riguroso programa de uso responsable de los recursos en nuestras ofi-

cinas, así como mejoras en infraestructura y equipamiento. En este reporte compartimos dicha información.

En el frente de salud inclusiva seguimos trabajando en beneficio de los sectores más necesitados del Perú: incrementamos en más del 50% las campañas que desarrollamos cada año a través de programas como Pacífico te Cuida, y continuamos con el apoyo a organizaciones de desarrollo social como la Asociación Unámonos, la Misión Caritas Felices, la Unidad de Salvataje de la Policía Nacional y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, entre otras.

En 2012 también nos comprometimos a brindar apoyo a la Peruvian American Medical Society (PAMS), con el objetivo de cubrir las gestiones médicas, logísticas y administrativas que tuvieran lugar en el Centro Médico Educativo de Chincha y en la Clínica San Francisco de Asís de Chorrillos.

Participar en el desarrollo de un mercado asegurador con criterios de sostenibilidad es una tarea fundamental para nosotros. Por ello aportamos a la lucha contra el cambio climático y buscamos llevar los beneficios de los seguros a un mayor número de personas.

Mediante este primer Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente buscamos comunicar que nuestras estrategias e iniciativas en estos ámbitos no son ajenas a nuestra línea de negocio. Prueba de ello es nuestra preocupación por implementar productos para la salud inclusiva y nuestro sistema de gestión ambiental corporativo. Este reporte también incorpora

indicadores de desempeño en los ámbitos económico, social y medioambiental que facilitarán el seguimiento y la medición de nuestros resultados.

Reiteramos nuestro compromiso de observar, gestionar e impulsar los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, acuerdo al que apoyamos desde el año 2009. Este reporte incluye el detalle de nuestras acciones en ese sentido.

Finalmente, queremos reconocer el esfuerzo de nuestros colaboradores. Ellos se involucran cada día más en la implementación de mejoras en nuestras operaciones y en el desarrollo de iniciativas de responsabilidad social desde sus respectivas áreas de trabajo.

Espero que la lectura de este documento sea provechosa.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio
Pacífico Seguros



Alcance y cobertura del reporte

La siguiente información está relacionada con el alcance y la cobertura del Reporte de sostenibilidad y medio ambiente 2012 de Pacífico:

- Este documento se ha elaborado sobre la base de los lineamientos de reportaje y recopilación de data del Global Reporting Initiative (GRI), versión G3.1. Comprende el periodo entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012, la periodicidad de su publicación será anual y cuenta con un nivel de aplicación B GRI CHECKED.
- Este reporte brinda información sobre el desempeño económico, social y medioambiental de las compañías El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, en adelante Pacífico Seguros, y sus dos subsidiarias, Pacífico Seguros de Vida y Pacífico EPS.
- Cuando en este reporte se mencione a “Pacífico”, se implica a las compañías previamente mencionadas, salvo precisión en contrario. Esa referencia no comprende a las subsidiarias médicas adquiridas por Pacífico.

Este documento se ha elaborado sobre la base de los lineamientos de reportaje y recopilación de data del Global Reporting Initiative



Definición de los temas materiales reportados

La determinación de la materialidad de la información reportada se realizó considerando los principios del GRI para la definición del contenido:

- **Participación de los grupos de interés:** se desarrollaron paneles y entrevistas con representantes de los grupos de interés de Pacífico: colaboradores, proveedores, clientes, corredores de seguros, comunidad y medio ambiente, y gobierno y sociedad civil. El objetivo de esas acciones fue conocer sus percepciones y expectativas sobre la gestión de Pacífico, así como sus demandas de información.
- **Contexto de sostenibilidad:** para el cumplimiento de este principio se evaluaron reportes de empresas de seguros líderes en sostenibilidad según The Sustainability Yearbook 2012 y se identificaron temas relevantes de sostenibilidad para el sector. Luego se revisaron las políticas y procedimientos del

Grupo Credicorp Ltd., al cual pertenece Pacífico, así como las políticas y procedimientos desarrollados específicamente para la gestión de Pacífico con la finalidad de identificar los aspectos económicos, sociales y ambientales relevantes para la compañía.

- **Materialidad:** se evaluó la materialidad de los temas identificados en el diálogo con grupos de interés y asuntos de sostenibilidad relevantes para Pacífico mediante el test de materialidad sugerido por el GRI:

Identificación de temas materiales

- ¿Son temas relevantes para los grupos de interés?
- ¿Son gestionados por empresas pares?
- ¿Están relacionados con legislación o acuerdos internacionales?
- ¿Constituye una oportunidad o riesgo para la empresa?
- ¿Es considerado como un riesgo a la sostenibilidad?
- ¿Fortalece los valores de la organización?

- **Exhaustividad:** después de establecer los temas materiales para Pacífico, y con el objetivo de garantizar la exhaustividad en la recopilación de la información, se identificó a los responsables de la gestión de cada uno de esos temas, se elaboraron fichas de recopilación en base a los protocolos de indicadores del GRI en su versión G3.1, se realizó un taller explicativo con los responsables y se brindó asesoría constante para la correcta obtención de la información.

Consultas sobre este Reporte

En caso de dudas, consultas o comentarios sobre este reporte o su contenido, puede dirigirse a:

El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros
Av. Juan de Arona 830 (sede principal), piso 10,
San Isidro, Lima, Perú
Luciana Puente
Gerente de Responsabilidad Social
(511) 518-4000 anexos 5930, 5926
lpuente@pacifico.com.pe



Sobre pacífico

Historia

Pacífico Seguros inició sus actividades en 1992, tras la fusión de dos empresas que operaban en el mercado peruano desde la década de 1940: El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros con la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza. Pacífico se constituyó, de acuerdo a lo estipulado por la Ley, como sociedad anónima con aportes 100% privados.

En 1996 se constituyó Pacífico Vida y en 1999 Pacífico EPS. Tras un proceso de reorganización, en 2011 ambas pasaron a ser subsidiarias de Pacífico Seguros. Así formaron el grupo de empresas conocido como Pacífico.

En el año 2012, Pacífico Seguros contó con los siguientes accionistas:

Accionistas	% Participación
Credicorp Ltd.	66.24%
Grupo Crédito S.A.	31.54%
Accionistas Minoritarios	2.23%

Pacífico Vida y Pacífico EPS, en su condición de subsidiarias, cuentan con el 85,99% y 99,90% de participación de Pacífico Seguros, respectivamente.

Pacífico Seguros Generales únicamente se encuentra autorizada para operar como una compañía de seguros generales en el Perú: No obstante, al

ser también una compañía de reaseguros, está autorizada a aceptar reaseguros de compañías de seguros nacionales e internacionales.

En 2012 Pacífico se consolida en el mercado asegurador peruano como una empresa especializada en seguros y reaseguros de riesgos generales, accidentes, autos y salud.

El mercado asegurador peruano ha evolucionado aceleradamente en los últimos años. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, ente regulador del sector, la producción de seguros en el Perú creció 9,6% más que en 2011 (cálculo efectuado en Nuevos Soles).

En 2012 Pacífico tuvo una participación de 27% en el mercado de Seguros Generales, 46,67% en EPS y 27,8% en Vida. Esos resultados se obtuvieron gracias a sus 3.236 colaboradores repartidos en 17 oficinas y 68 canales de distribución a nivel nacional; una gama de 214 seguros generales, 60 seguros de vida y 3 seguros de EPS. Durante el año 2012 Pacífico facturó US\$ 1.019,9 millones y obtuvo una utilidad neta de US\$ 70 millones, según estados financieros consolidados bajo las Normas internacionales de información financiera (NIIF).

En 2012 Pacífico tuvo una participación de 27% en el mercado de Seguros Generales, 46,67% en EPS y 27,8% en Vida

Misión, visión y valores

- Misión** Salvaguardar la estabilidad económica de sus clientes, ofreciéndoles soluciones que protejan aquello que valoran y aseguren el cumplimiento de sus objetivos.
- Visión** Ser una de las cinco mejores aseguradoras de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados.
- Valores** Para enfocar y guiar sus esfuerzos, Pacífico se basa en los siguientes principios de gestión:



Construimos relaciones a largo plazo: creemos en las relaciones a largo plazo y nos enfocamos en desarrollarlas con nuestros asegurados, corredores y canales de distribución.

Somos especialistas en la gestión de riesgos: trabajamos junto con nuestros clientes para entender sus necesidades y les ofrecemos soluciones que les permiten manejar sus riesgos de manera eficiente.

Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna: resolvemos los siniestros con un alto criterio de justicia y los pagamos de forma justa.

Buscamos la excelencia en el servicio al cliente: asesoramos a nuestros clientes en la gestión de sus riesgos y nos esforzamos cada día para darles la calidad de servicio que merecen.

Somos una compañía sólida y confiable: nuestra fortaleza financiera, así como una gestión profesional y prudente del negocio de seguros, garantizan la más alta capacidad de pago de nuestras obligaciones ahora y en el futuro.



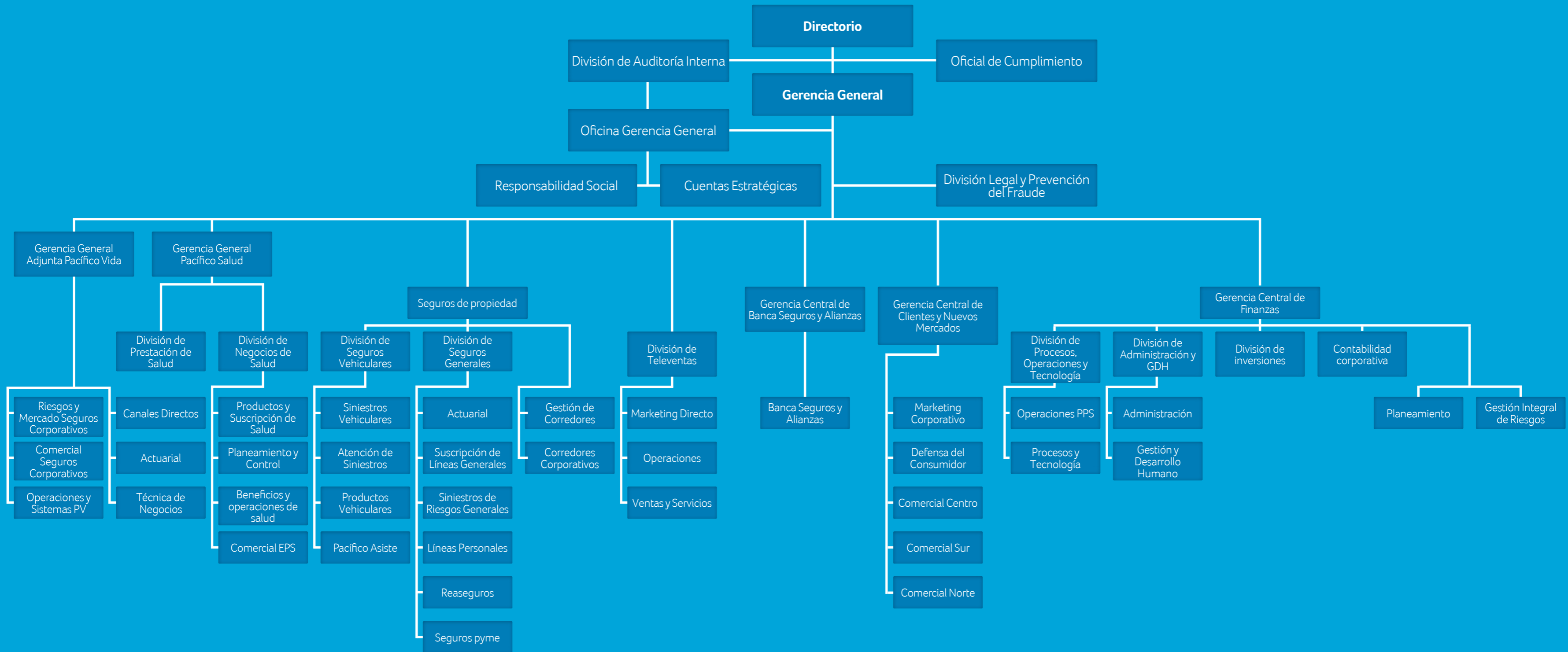
Pacífico se rige por normas internas de buen gobierno corporativo y de responsabilidad social

Además, como parte del Grupo Credicorp, Pacífico exige una conducta profesional recta, objetiva, imparcial, independiente y honesta de todos sus colaboradores. También es preciso que demuestren integridad, ética y transparencia en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades. Pacífico se rige por el mismo Código de ética y lineamientos de conducta a nivel nacional, con el fin de garantizar un trato justo y equitativo a clientes, corredores, accionistas, inversionistas, proveedores, competidores, colaboradores y autoridades.

Asimismo, en su calidad de prestador de respaldo económico a sus asegurados ante eventos inesperados y como herramienta de transferencia de riesgos, Pacífico pone especial énfasis en su responsabilidad social, no solo en aspectos relacionados con sus clientes sino también sus proveedores, colaboradores, accionistas y la comunidad en su conjunto.

Por esa razón, también se rige por normas internas sobre buen gobierno corporativo y de responsabilidad social. Igualmente, la compañía está obligada por la norma Sarbanes-Oxley al cumplimiento de estándares internacionales en la presentación, divulgación y controles internos para la elaboración de sus informes financieros.

Estructura organizacional



Principales productos

Pacífico ofrece una amplia gama de productos diseñados para cubrir las diversas necesidades de sus clientes. Dichos productos se agrupan en diferentes categorías: seguros patrimoniales, seguros de salud, seguros de vida y seguros de vehículos.

Los productos se comercializan a través de 68 canales de distribución, los cuales incluyen una fuerza de ventas propia, acciones de telemarketing, 11 módulos en centros comerciales y 17 oficinas en todas las regiones del país.

Pacífico ofrece una amplia gama de productos diseñados para cubrir las diversas necesidades de sus clientes

Seguros patrimoniales

- Deshonestidad, desaparición y destrucción
- Deshonestidad para bancos
- Incendio
- Ramos técnicos
- Responsabilidad civil
- Transportes
- Marítimo cascos
- Aviación
- Robo y/o Asalto
- Todo riesgo de construcción (CAR)
- Todo riesgo equipo contratistas (TREC)
- Protección de tarjeta
- Viajes
- Accidentes personales
- Desempleo
- Hogar
- Garantía extendida





Vehículos

- Autos todo riesgo
- Autos daños a terceros
- Asistencia vehicular
- SOAT
- Auto ecológico (SEA)

Vida

- Accidentes personales
- Seguro complementario de riesgo salud
- Jubilación (Renta vitalicia)
- Sepelio
- Vida Ley
- Vida Inversión
- Vida Individual

Salud

- Seguro de salud independiente (Plan esencial de aseguramiento en salud)
- Pacífico EPS
- Pacífico EPS colectivo
- Seguro de accidentes colectivo
- Oncológico
- Accidentes y enfermedades graves

- Auxilio Médico
- Red Preferente
- Salud Nacional
- Salud Internacional

Productos inclusivos

Pacífico tiene el compromiso de hacer sus productos y servicios accesibles a diferentes segmentos de la población. Esa aspiración implica el reto de descentralizar sus operaciones y canales de distribución. En ese sentido, la compañía ha desarrollado un modelo de venta sostenible de microseguros destinado a los segmentos socioeconómicos C y D, que permite generar protección y estabilidad para un segmento de la sociedad generalmente excluido de los beneficios de un seguro.

En esa línea Pacífico efectuó una alianza estratégica con Financiera Edyficar en el año 2010 para desarrollar microseguros de bajo costo. Desde entonces Edyficar ofrece seguros diseñados para proteger tanto a microempresas como a la familia del titular de dicho negocio.

La red de Edyficar tiene un alcance nacional que incluye 44 agencias, 87 oficinas y 44 puntos en el Banco de la Nación. En dichos puntos de venta se atienden clientes de Lima (26%) y provincias (74%).



Pacífico tiene el compromiso de hacer sus productos y servicios accesibles a diferentes segmentos de la población

Las principales categorías de los microseguros son riesgo personales (vida, accidentes personales, invalidez, y desamparo súbito familiar) y riesgos patrimoniales (incendio, vandalismo, terrorismo, daños por agua y/o humo).

Microseguros

- **Desgravamen:** en caso de un evento pagará la deuda a Edyficar y el cliente quedará liberado de la misma.
- **Protección Financiera:** otorga la misma cantidad del monto desembolsado a los beneficiarios.
- **Familia Protegida:** otorga al cliente o sus beneficiarios una suma asegurada fija en caso de un evento accidental.
- **Negocio Protegido:** otorga al dueño de un negocio hasta la misma cantidad del monto desembolsado en caso el negocio sea afectado por algún riesgo al patrimonio.



Al cierre del año 2012 más de 114 mil clientes se han apoyado económicamente en los microseguros. Así han logrado la tranquilidad de acceder a un seguro al alcance de sus ingresos, que les proporciona coberturas frente a eventos inesperados y les permite cumplir con sus obligaciones financieras.

La gestión innovadora de Pacífico en este ámbito ha logrado diseñar cada producto para que se adapte a la necesidad de sus clientes, así como evolucionar mediante adaptaciones específicas, creación de materiales novedosos y capacitaciones para el personal encargado de las ventas.

Al cierre del año 2012 más de 114 mil clientes se han apoyado en los microseguros

Gestión de riesgos del negocio

La gestión de riesgos en Pacífico tiene como objetivo identificar, medir, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los distintos tipos de riesgos que enfrenta la compañía para generar un entorno interno que facilite administrar adecuadamente la posibilidad de pérdidas financieras derivadas de los riesgos asociados a la actividad aseguradora.

Como política general, Pacífico busca mantener un equilibrio permanente entre los niveles de riesgo que asume y el retorno esperado como resultado de todas sus actividades de negocio. En tal sentido, la administración adecuada de riesgos es un componente esencial de la responsabilidad con sus accionistas, clientes y otros grupos de interés.

En Pacífico, la gestión integral de riesgos implica diferentes acciones y etapas:

Pacífico busca un equilibrio entre los niveles de riesgo que asume y el retorno esperado como resultado de sus operaciones



Identificación de riesgos	La identificación de riesgos internos y externos que pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos de Pacífico.
Evaluación de riesgos	Evaluación del riesgo de Pacífico, de sus actividades, conjunto de actividades, de sus áreas, portafolios, productos o servicios mediante técnicas cualitativas, cuantitativas o una combinación de ambas.
Tratamiento	La aceptación del riesgo, buscando reducirla probabilidad de ocurrencia, disminuir el impacto, transferirlo total o parcialmente, evitarlo o una combinación de las medidas anteriores, de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo definido.
Actividades de control	Verificación de las políticas, estándares, límites y procedimientos para el tratamiento de riesgos y su ejecución adecuada. Garantizan la eficacia y efectividad de las operaciones de Pacífico, la confiabilidad de su información financiera y operativa, interna y externa, así como el cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables.
Información y comunicación	Generación y transmisión de información apropiada y oportuna a los grupos de interés, entre ellos la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Esta información es interna y externa, e incluye información de gestión, financiera y operativa.
Monitoreo	Evaluación del adecuado funcionamiento de la Gestión integral de riesgos y la implementación de las modificaciones que sean requeridas. El monitoreo se realiza en el curso normal de las actividades de Pacífico y se complementa por evaluaciones independientes o una combinación de ambas.



Principales impactos y riesgos económicos, sociales y ambientales

Pacífico establece sus estrategias con la participación de un equipo multidisciplinario de especialistas en riesgo. Su modelo de gestión y una visión corporativa de riesgos le permiten adoptar las mejores prácticas en prevención y gestión de riesgos.

Sobre la base de los esfuerzos de gestión de riesgos y el proceso de diálogo con grupos de interés, Pacífico ha identificado impactos, así como riesgos económicos, sociales y ambientales:



Impactos y riesgos económicos, sociales y medioambientales

Impactos y riesgos

¿Cómo lo gestiona pacífico?

Económicos

Riesgo Financiero
(incluye el crédito y contraparte y la solvencia)

Pacífico cuenta con una serie de herramientas y prácticas de gestión, las cuales se encuentran señaladas y respaldadas en los Manuales de suscripción y Notas técnicas, en el Manual de administración de riesgo de mercado y crédito de Credicorp. Las mismas se analizan, debaten y mejoran en el Comité de Riesgo de Inversión. De igual manera, las áreas de Auditoría Interna, Riesgos Financieros, Riesgo Operacional y Cumplimiento contribuyen de manera activa en la sostenibilidad financiera de Pacífico.

Apetito por el riesgo de mercado, de crédito o técnico

Estas variables son definidas a través de políticas de suscripción por tipo de cobertura, el plan anual de inversiones y las políticas de riesgos de mercado y crédito. Asimismo, estos riesgos son gobernados, supervisados y adecuados por el Comité de Riesgos de Inversión, el Comité de Activos y Pasivos, el Comité de Gestión Integral de Riesgos y el Directorio, según corresponda. Además, se preserva la solvencia de la compañía a través de diversas herramientas de gestión en administración de riesgos y especialistas debidamente certificados*, de tal manera que se asegura una adecuada y óptima gestión de los riesgos según estándares internacionales.

Riesgo operacional
(incluye la continuidad de negocios, las pérdidas, compliance y prevención).

Pacífico cuenta con una matriz de riesgos operacionales donde se clasifican y diferencian las causas, eventos y efectos de los riesgos inherentes, así como su valorización y controles existentes; permitiéndole mejorar su capacidad de aplicar estrategias adecuadas. Pacífico trabaja con el Modelo de Gestión de Administración de Riesgo Operacional (ARO) para la toma de decisiones informadas y la continuidad de operaciones, el cual ha sido adoptado por Credicorp y sus subsidiarias como base metodológica.

* Las principales certificaciones con las que cuenta Pacífico son Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU), Associateship of the Chartered Insurance Institute (ACII), Associate in Risk Management ERM (ARM-E), Chartered Financial Analyst (CFA), Financial Risk Manager (FRM), Chartered alternative Investment Analyst (CAIA), y el Associate Business Continuity Professional (ABCP).

Medioambientales

Cambio climático

Pacífico es consciente del problema del cambio climático. Por eso, inició una gestión que involucra medir, reducir y compensar su impacto ambiental. Desde el año 2010, mide su huella de carbono (el nivel de emisiones de gases de efecto invernadero que generan sus operaciones), aplica un programa ambiental para reducir ese impacto (que disminuyó en 34% sus emisiones per cápita en el periodo 2010-2012), y realiza aportes voluntarios para la protección de la Reserva Nacional Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene (medida compensatoria).

En el ámbito de la creación de seguros, Pacífico ha empezado a incluir en su gestión integral de riesgos las amenazas relacionadas con los impactos del cambio climático en el Perú, tales como inundaciones, tsunamis y otros peligros.

Sociales

Derechos humanos

Como firmante del Pacto Mundial, Pacífico reconoce los Derechos Humanos según la definición de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Por ello, ha desarrollado productos inclusivos para pequeñas y microempresas y poblaciones de bajos recursos. También considera aspectos relacionados con los derechos humanos en sus procesos de desarrollo y distribución de seguros, así como en la adquisición de bienes y servicios requeridos en sus operaciones.

Rotación del personal

Pacífico es consciente de la importancia de contar con colaboradores motivados que aseguren un excelente servicio a los clientes. Por ello, invierte en programas de capacitación y beneficios sociales (más allá de lo solicitado por la normativa nacional) dirigidos a sus colaboradores con la intención de crear y mantener el talento.

Licencia social

Al tener operaciones a nivel nacional, Pacífico reconoce la importancia de ser un buen vecino y contribuir con el desarrollo social, razones por las que promueve relaciones de largo plazo con las comunidades donde desarrolla sus negocios.

Ética en sus relaciones

Pacífico reconoce que la integridad, la ética y el respeto hacia el gobierno, sus proveedores, corredores de seguros y clientes son factores esenciales para ser considerado como un líder responsable en el país. En consecuencia, se guía del Código de Ética de Credicorp, que establece los lineamientos de conducta por los que los colaboradores deben regirse. Asimismo, cuenta con mecanismos claros de denuncia que favorecen la ética y transparencia.

Premios y reconocimientos

Un reflejo del compromiso de Pacífico con su misión, ética y valores son los siguientes logros y reconocimientos alcanzados por la compañía durante 2012:



- Puesto veinte en el ranking de Responsabilidad social y gobierno corporativo del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco).

- En el rubro de EPS y Salud, Pacífico fue reconocida en la XII Encuesta anual de ejecutivos, llevada a cabo por la Cámara de Comercio de Lima, destacándose como la empresa preferida por los ejecutivos en afiliación a la EPS y en seguros de salud individuales.

- Premio de la Asociación Nacional de Anunciantes (Anda) a la excelencia en la categoría “Marca anunciante”, por la campaña lanzada en agosto de 2012 relacionada con el cambio de identidad de la empresa.

- Premio Effie de Plata en la categoría de servicios financieros, premio que evalúa la efectividad de las comunicaciones de marketing a nivel nacional, otorgado en los Effie Awards Perú 2012.

Asimismo, Pacífico es la primera aseguradora carbono neutral del país, es decir, una empresa que protege el medio ambiente compensando el dióxido de carbono que emite a la atmósfera debido a sus operaciones.

Centros especializados

- Oncocare
- Centro Odontológico Americano (COA)

Clínicas

- Clínica El Golf
- Clínica San Borja
- Clínica La Molina
- Clínica Galeno (Arequipa)
- Clínica Belén - Piura
- Clínica Sánchez Ferrer (Trujillo)

Otros

- Centros médicos varios
- Doctormás+
- ProSeMedic
- Precisa laboratorios
- Laboratorio Arias Stella
- Joint Comission International
- Asociación de acreditación de atención médica ambulatoria (AAAHC)
- Johns Hopkins Medicine International
- American Institute for Preventive Medicine
- Universidad Peruana Cayetano Heredia

Además, Pacífico forma parte de diversas Cámaras de Comercio a nivel nacional: la Cámara de Comercio Peruano-China, Canadá-Perú, Perú-Brasil, Peruano Británica y Americana del Perú (Amcham).

La empresa es miembro activo de su gremio, la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg). También apoya el avance de la economía y el diálogo nacional a través de su participación en la Sociedad Nacional de Industrias (SIN) y la Sociedad de Comercio Exterior (Comex).

Igualmente, Pacífico es parte del patronato de Perú 2021, conformado por empresas líderes comprometidas con prácticas de responsabilidad social, cuyo objetivo es el desarrollo sostenible del país.





La responsabilidad social en Pacífico

Desde sus inicios Pacífico ha puesto en práctica iniciativas de responsabilidad social. Algunas involucran acciones de filantropía, voluntariado y campañas de Pacífico te Cuida, programa que proporciona atenciones de salud desde el año 2004.

En el año 2010 se publica la primera Política de responsabilidad social de Pacífico. Desde entonces existe una gestión organizada de las acciones de filantropía, voluntariado y responsabilidad social. Dicha política, que estableció el inicio de una gestión central de los esfuerzos de responsabilidad social de la compañía, implantó la Jefatura de Responsabilidad Social, la cual reportaba a la Gerencia de Marketing.

En noviembre de 2011 se creó la Gerencia de Responsabilidad Social, cuya finalidad es cumplir el compromiso de la Política de responsabilidad social y establecer una estrategia alineada al modelo de gestión de Pacífico.

Esa nueva gerencia comenzó a implementar iniciativas de largo plazo relacionadas con cada grupo de interés, con énfasis especial en las comunidades más cercanas a las operaciones de la compañía. Dichas iniciativas buscan proporcionar servicios de salud preventiva, atenciones médicas de calidad e impulsar la expansión de la cultura de seguros.

A partir de 2012, los proyectos de responsabilidad social de Pacífico se orientan a la promoción de la salud como parte del desarrollo social y económico de la sociedad.



Los grupos de interés de Pacífico y sus principales expectativas

En el año 2011 la Gerencia de Responsabilidad Social identificó los siguientes grupos de interés de Pacífico de acuerdo a la naturaleza del negocio y sus impactos:

- Comunidad y medio ambiente
- Medios de comunicación
- Colaboradores
- Accionistas
- Corredores
- Clientes
- Proveedores
- Gobierno y sociedad civil



Para la elaboración del presente reporte se desarrolló un proceso de diálogo con los grupos de interés (no incluyó a los accionistas ni a los medios de comunicación) para conocer sus percepciones y expectativas sobre la gestión de responsabilidad social en Pacífico.

Este proceso de consulta se efectuó de la siguiente manera:

Gobierno y sociedad civil	Entrevistas a miembros representantes de entidades de la administración pública y los gremios empresariales locales.
Proveedores	Entrevistas a miembros representantes de proveedores.
Clientes	Entrevistas a clientes de Pacífico (Seguros, Vida y EPS) y representantes de los clientes, tanto a nivel empresarial como individual.
Corredores de seguros	Panel de diálogo donde participaron representantes de los corredores de seguros que posicionan productos de Pacífico al nivel de Lima.
Colaboradores	Panel de diálogo donde participaron representantes de los colaboradores de la sede principal y la oficina de Camelias.
Comunidad y medio ambiente	Panel de diálogo donde participaron representantes de la comunidad, incluyendo a representantes de los programas de responsabilidad social de Pacífico.

Sobre la base de ese proceso de diálogo se elaboró un Estudio de Identificación de Expectativas en el cual se incorporaron técnicas de participación y diálogo social. Dicho estudio, que permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social de Pacífico, fue realizado por una consultora independiente.

Principales expectativas	Grupo de interés
Competencia justa entre la fuerza de ventas directas de Pacífico y los corredores de seguros	Corredores de seguros
Asistencia/Atención oportuna al corredor de seguros (pólizas y siniestralidad) por el Área Comercial de Pacífico	
Creación de una base de datos interconectada con información sobre el cliente para facilitar los procesos y evitar riesgos al tratar de colocar un nuevo producto	
Transparencia sobre el costo de los programas/actividades/productos de responsabilidad social	
Rediseño de los beneficios brindados a los corredores de seguros para que sean más accesibles	
Inversión en el desarrollo de los corredores de seguros a través de capacitación	
Comunicación continua sobre temas de interés para los corredores de seguros	Corredores de seguros, gobierno y sociedad civil
Inclusión de mecanismos de consulta con los corredores de seguros sobre asuntos como cambios en comisiones y otros temas de interés	
Utilización del expertise/know-how de Pacífico en el desarrollo de beneficios para los clientes y la comunidad	Clientes
Recibir la información sobre la gestión de sus solicitudes (el proceso, los responsables, la duración aproximada, etcétera)	
Agilización en entrega de reportes sobre siniestralidad y verificación apropiada de los datos incluidos	
Agilización de emisión de pólizas y solución de reclamos	Clientes, corredores de seguros, gobierno y sociedad civil

Principales expectativas	Grupo de interés
Crear productos inclusivos en las líneas de salud y vida	Colaboradores
Informar sobre los mecanismos para denuncias sobre temas de ética, derechos humanos y fraudes	
Mejorar el sistema de comunicación de oportunidades de voluntariado corporativo	
Comunicar a nivel interno la política de aumentos y salarios, además del estado del proceso de homologación	
Informar a todos los colaboradores los requisitos para acceder a capacitaciones no obligatorias	
Mejorar y estandarizar la inducción técnica	
Informar a todos los colaboradores sobre los productos que ofrece Pacífico	Comunidad y medio ambiente
Invertir más tiempo en la planificación de las actividades enfocadas en desarrollar programas que generen un impacto real	
Desarrollar seguros agrarios dirigidos a poblaciones vulnerables. Dichos productos deberán contar con coberturas frente a desastres naturales, entre otras	
Invertir en proyectos comunitarios como contribución social (no para generar beneficios para la empresa). Aprovechar el expertise de Pacífico en seguros, riesgos y prestaciones de salud para programas de desarrollo con un perfil menos asistencialista que el actual	
Definir las prioridades de Pacífico sobre su inversión en la comunidad enfocándose y enmarcándose en prioridades nacionales, con el propósito de que no sean actividades aisladas	
Enfocar los programas que Pacífico brinda a la comunidad hacia temas de acceso a la salud y seguros especiales para personas de bajos recursos, como, por ejemplo, seguros comunitarios	

Principales expectativas	Grupo de interés
Desarrollo de un departamento de microseguros	Gobierno y sociedad civil
Tacto al manejar conflictos relacionados con violaciones a los derechos humanos	
Transparencia e inclusión financiera de pólizas	
Reducción del costo de medicinas y seguros de salud. Cooperación de la empresa en la discusión de dichos temas a nivel gubernamental	
Simplificación de las pólizas y educación asociada para evitar conflictos	Gobierno y sociedad civil, corredores de seguros
Beneficios para proveedores, como la creación de paquetes de productos específicos a precios competitivos	Proveedores
Creación y divulgación de planes de acción para ser implementados en caso de incidentes de violaciones de derechos humanos u otras crisis	
Mejora de procesos de gestión relacionados con proveedores	
Integración de la responsabilidad social de Pacífico en todos los niveles de colaboradores para que sea realmente incorporada y no se perciba como una directiva	
Divulgación del know-how o expertise de Pacífico a proveedores en materia de responsabilidad social	
Inclusión de cláusulas relacionadas con responsabilidad social en contratos y evaluaciones de proveedores	
Creación de alianzas para la ejecución de acciones de responsabilidad social con empresas proveedoras	
Comportamiento ético de todos los colaboradores de Pacífico	Proveedores y corredores de seguros
Divulgación de los valores y/o principios por los cuales Pacífico rige su gestión con sus diferentes grupos de interés.	
Comunicación de acciones/programas de responsabilidad social, su gestión y su impacto, a todos los grupos de interés	Proveedores, comunidad y medio ambiente, colaboradores, clientes, gobierno y sociedad civil

Generación de valor económico a los grupos de interés

El desempeño financiero de Pacífico se gestiona manteniendo permanentemente un equilibrio entre el nivel de riesgo asumido y el retorno esperado por sus actividades de negocio. Ese proceso es coherente con sus valores y el código de ética de Credicorp.

El valor económico y distribuido de Pacífico incluye una inversión en la comunidad de US\$ 538.596. El detalle de los otros rubros se presenta a continuación:

Valor económico directo generado y distribuido (S/.MM)				
Datos generales	Pacífico Seguros	Pacífico Eps	Pacífico Vida	Total
Valor económico directo creado (VEC)				
Ingresos netos	342,91	56	387,62	786,53
Ingresos de inversiones y financieros*	168,1	2	249,5	419,6
Valor económico directo (VED)				
Costos (gastos) operativos	114,57	35,81	48,98	199,35
Salarios y beneficios sociales	126,26	38,16	70,82	235,24
Pagos a proveedores de fondo	157,7	0,4	52	210,1
Pagos al gobierno	159,7	35,9	30	225,6

* Corresponde al ingreso tanto de la valorización por la participación patrimonial y otros ingresos financieros.





Vive Pacífico

En el año 2011 Pacífico adoptó la filosofía que desde entonces guía todas sus acciones: Vive Pacífico. Esa idea implica entender a sus clientes y grupos de interés de forma integral, velar por su tranquilidad y proveer los servicios y la atención que les garanticen seguridad y respaldo en situaciones inesperadas.

Así, Vive Pacífico continúa evolucionando y la compañía presta atención permanente a las oportunidades que le permiten reforzar su compromiso, ya sea a través de su cadena de valor, sus clientes, sus prácticas laborales o su buen gobierno corporativo.

*Vive pacífico
implica entender
a sus clientes y
grupos de interés
de forma integral*



Buen gobierno corporativo: accionistas

Como práctica adoptada desde 2005, Pacífico continúa trabajando para que sus accionistas cuenten con la mejor información respecto al grado de implementación de las prácticas de buen gobierno corporativo.

El máximo órgano de gobierno de Pacífico es el Directorio. En 2012 contó con ocho miembros titulares, cinco dependientes y tres independientes.

Composición del Directorio	
Presidente	Dionisio Romero Paoletti, quien no ocupa cargo ejecutivo en Pacífico
Vicepresidente	José Raimundo Morales Dasso
Directores*	Walter Bayly Llona, José Miguel Morales Dasso, Eduardo Hochschild Beeck, José Antonio Onrubia Holder, Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra, Luis Enrique Romero Belismelis

Las responsabilidades y reglas de funcionamiento del Directorio se encuentran establecidas por la Ley General de Sociedades (artículos 153 al 184 de la Ley N° 26887) y sus funciones se encuentran detalladas en el estatuto social de la empresa.

Para cumplir con sus atribuciones y responsabilidades, el Directorio cuenta con diversos comités especiales para la mejor administración de la compañía y sus subsidiarias:

- Comité ejecutivo
- Comité de gestión integral de riesgos
- Comité de auditoría corporativa del Grupo Credicorp

Igualmente, Pacífico cuenta con una serie de comités gerenciales, entre los principales están:

- Comité de coordinación
- Comité de activos y pasivos (ALCO o Assets and Liabilities Committee)
- Comité de riesgos de mercado
- Comité de inversiones
- Comité de seguridad informática
- Comités por línea de negocio (autos, salud, propiedad, líneas personales)

De acuerdo con la Ley General de Sociedades, la retribución de los miembros del Directorio es fijada por la Junta General de Accionistas de la compañía, la cual fue llevada a cabo el 23 de febrero de 2012.

El porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los Directores, respecto al nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la empresa, es el siguiente:

Retribuciones del Directorio

Tipo de Director	Retribuciones totales (%)
Directores independientes	0,0011126%
Directores dependientes	0,0005563%

Como medidas para evitar los conflictos de intereses dentro del Directorio, Pacífico Seguros aplica el Código de ética, el Manual de prevención de lavado de activos, los Estándares de conducta profesional y el Código de ética para profesionales con responsabilidad financiera del Grupo Credicorp en todos los niveles de la compañía, incluyendo al Directorio.

Asimismo, al realizar una actividad regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), a Pacífico se le aplican las Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de dicho organismo, así como la ley del mercado de valores y otras disposiciones dictadas por la Superintendencia del Mercado de Valores.

Una de las funciones del Directorio es la supervisión del desempeño de Pacífico: Para eso, de acuerdo a su estatuto, el Gerente General informa al Directorio, al menos trimestralmente, sobre la marcha económica y general de la empresa, incluyendo temas sociales y medioambientales relevantes. También contrasta el informe con el del trimestre anterior y las metas previstas para el periodo.

La evaluación del Directorio, de la Gerencia y del desempeño de la compañía se realiza una vez al año, durante la Junta obligatoria anual. Allí se exponen la memoria y los resultados anuales de la compañía, que son formulados por el Directorio y sujetos a la aprobación correspondiente por la Junta de accionistas.

Todos los accionistas tienen voz y voto en las Juntas de accionistas y son libres de hacer llegar sus recomendaciones y/o indicaciones al Directorio. A las Juntas de accionistas, que se realizan una vez al año, pueden concurrir los colaboradores (funcionarios, profesionales y técnicos) que el Directorio estime conveniente.

Asimismo, las recomendaciones y/o sugerencias de los colaboradores al Directorio son canalizadas a través del Gerente General, el cual participa en las sesiones del Directorio en calidad de Secretario.

Igualmente, las recomendaciones y/o sugerencias de los colaboradores se dan en los distintos comités de la compañía donde intervienen miembros del Directorio.

Equipo Pacífico: colaboradores

El capital humano es un factor estratégico para Pacífico. Por ello busca integrar, capacitar y retener a sus colaboradores y expresar en la gestión diaria la cultura Vivir Pacífico.

Por eso, se valora el trabajo y la dedicación de los colaboradores que permite consolidar los principios de la compañía: construir relaciones de largo plazo, ser especialistas en la gestión de riesgos, cumplir con sus obligaciones de forma justa y oportuna y buscar la excelencia en el servicio al cliente.

El manejo del capital humano incluye un Modelo de Gestión del Talento que refuerza los planes de desarrollo a través de capacitaciones, compensaciones y beneficios, el programa Vive Saludable y la definición de las competencias, enfocadas en la eficiencia y efectividad.

El equipo humano de Pacífico está conformado por 3.236 colaboradores, que están distribuidos de la siguiente manera:

Colaboradores de Pacífico				
	PPS	EPS	Vida	Total
Colaboradores	1.111	330	1.576	3.017
Practicantes	94	24	101	219
Total	1.205	354	1.677	3.236



Programas de salud

Pacífico, más allá de cumplir las leyes y normas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional, tiene el compromiso de velar por el bienestar de sus colaboradores, sus familias y la comunidad.

El compromiso con la salud se gestiona a través de planes anuales, que incluyen programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos. Entre ellos destacan:

Plan anual de salud 2012			
Programa	Tipo de programa	Aplica a:	Descripción
Seguro EPS	Prevención y control de riesgos	Colaboradores, sus cónyuges e hijos hasta los 18 años.	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye beneficios como atención ambulatoria y hospitalaria, maternidad, emergencia, oncología, oftalmología, odontología, sepelio, consultas a domicilio, atención de enfermedades crónicas, segunda opinión médica nacional e internacional, entre otros. • Como beneficio adicional, Pacífico puede extender la cobertura para incluir a los hijos hasta los 25 años. • 98,99% de Pacífico EPS afiliado, 98% de Pacífico Seguros y 731 colaboradores de Pacífico Vida*.
Seguro de salud padres/suegros	Prevención y control de riesgos	Padres y/o suegros de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye beneficios como atención ambulatoria y hospitalaria, oncología, emergencias, sepelio, segunda opinión médica nacional y otros. • Padres afiliados: 67 en Pacífico EPS, 189 en Pacífico Seguros y 25 en Pacífico Vida.
Seguro de salud	Prevención y control de riesgos	Practicantes	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye beneficios como consultas médicas, hospitalización, atención por emergencia, cobertura de accidentes personales, sepelio y otros. • Incluye al 100% de los practicantes en Pacífico.

* En el caso de la planilla de EPV, la EPS es un beneficio para el personal de staff, en el caso de la fuerza de venta es según una línea de carrera.

Plan anual de salud 2012

Programa	Tipo de programa	Aplica a:	Descripción
Atención de emergencia	Control de riesgos	Fuerza de ventas de Pacífico Vida que no está afiliada a la EPS	<ul style="list-style-type: none"> Incluye atención primaria en caso de emergencia brindada en las oficinas por una enfermera o un paramédico, además del traslado a la clínica más cercana.
Seguro oncológico	Prevención y control de riesgos	Colaboradores, cónyuges e hijos menores de 18 años	<ul style="list-style-type: none"> Pacífico brinda este beneficio adicional con primas especiales.
Exámenes médicos ocupacionales	Prevención y control de riesgos	Colaboradores y practicantes	<ul style="list-style-type: none"> Incluye un circuito de consultas en oftalmología, psicología, laboratorio y problemas musculo esqueléticos. Durante 2012 participaron 84,50% de los colaboradores a nivel nacional*.
Campañas de vacunación	Prevención	Colaboradores y familiares	<ul style="list-style-type: none"> 200 personas vacunadas contra la influenza (57% de la participación proyectada).
Brigadas de emergencias	Educación, formación, asesoramiento y prevención	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Fuerza compuesta por colaboradores que llevan capacitaciones en primeros auxilios, lucha contra incendio y evacuación para estar preparados ante emergencias. Incluye a colaboradores de todas las oficinas a nivel nacional.
Pacífico te Cuida	Educación, prevención y control de riesgos	Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> En 2012 el programa atendió a 3.337 personas a través de campañas en Asia, Piura y San Juan de Lurigancho. Incluye atención y asesoría en pediatría, oftalmología, odontología, despiste de cataratas y medicina general.

* El porcentaje restante consta de mujeres embarazadas, que no pueden ser sometidas a una serie de exámenes, y/o personal en descanso médico.

Capacitación

Pacífico cuenta con una política de capacitación que incluye el Programa de Inducción, obligatorio para todos los nuevos colaboradores; cursos normativos virtuales, obligatorios para todos los colaboradores; certificaciones en seguros basadas en autoestudio; diplomados en seguros; la escuela de seguros (exclusivamente para los

corredores de seguros); cursos externos y en el exterior; y estudios de pregrado, posgrado, maestrías y diplomados; entre otros.

Durante 2012 se presentó una malla curricular de capacitación, cuyo objetivo fue desarrollar habilidades enfocadas en la eficiencia y la efectividad de los colaboradores. También se puso en marcha la estrategia Marca empleador, que per-

mitió identificar a los talentos más destacados de las mejores universidades del país.

Además de los cursos indicados, Pacífico cuenta con programas para fomentar la empleabilidad de sus colaboradores, como indemnizaciones por despido y servicios de recolocación.

La participación general en las capacitaciones se produjo de la siguiente manera:

Indicadores de capacitación							
Categoría profesional	Sexo	Horas	Total de horas	N° de colaboradores capacitados	N° total de colaboradores	Promedio de horas	Promedio de horas total
Gerentes	F	688	1.956	16	89	43	21,98
	M	1.268		73		17,37	
Subgerentes	F	364	814	32	85	11,38	9,58
	M	450		53		8,49	
Jefes	F	487	887	53	97	9,19	9,14
	M	400		44		9,09	
Supervisores	F	160	227	5	7	32	32,43
	M	67		2		33,5	
Empleados / Auxiliares	F	1.011	2.372	100	184	10,11	12,89
	M	1.361		84		16,2	
Total			6.256		462		13,54

Gestión de desempeño

Cada año los colaboradores de Pacífico son evaluados según su desempeño, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos basados en las competencias genéricas de la compañía. Además, cuentan con dos esquemas de remuneración, fija y variable, que benefician a cada colaborador de acuerdo con sus resultados. Las evaluaciones de desempeño se realizan mediante una

reunión formal de retroalimentación entre el jefe directo y el colaborador. Luego, los resultados se validan con los gerentes de cada área.

Durante 2012 se efectuó un cambio en la planilla de evaluación de desempeño para alinearla con la filosofía Vive Pacífico. Eso permitió darle mayor importancia a los resultados de clima laboral, afianzar los pilares del área de Gestión y Desarrollo Humano y generar una cultura de retroalimentación en la empresa.

El enfoque en el bienestar de los colaboradores se ve reflejado en los resultados de la encuesta de clima laboral que se lleva a cabo cada

año (en 2012 participó el 82% de los colaboradores y la empresa logró el 74% de satisfacción e identificación).

En 2012 se evaluó el desempeño de 2.972 colaboradores (91,84% del equipo), incluidos los colaboradores con más de tres meses en una posición, tal como se detalla a continuación:

Durante el año 2012 Pacífico evaluó el desempeño de 2.972 de sus colaboradores

Evaluaciones por desempeño 2012

Colaboradores por tipo de remuneración	Femenino	Masculino	Total
Remuneración fija	579	460	1.039
Remuneración variable	1.440	493	1.933
Total	2.019	953	2.972

Derechos humanos

Pacífico promueve que en sus acciones prevalezcan la integridad, la honestidad, la transparencia, el respeto y la atención a sus grupos de interés.

La gestión de los derechos humanos en Pacífico incluye aquellos temas que se relacionan directamente con la naturaleza de su negocio: derecho laboral, cumplimiento normativo, prácticas anticorrupción, no discriminación y derecho a la privacidad de la información de sus clientes, entre otros. También involucra el acceso a la salud y a un medio ambiente saludable, temas detallados en las secciones Pacífico te Cuida y Respira Pacífico, respectivamente.

Los estándares asociados se encuentran en una serie de normas internas de Pacífico, como el Reglamento Interno de Trabajo, la Política Laboral, el Código de Ética, los Lineamientos de Conducta, el Manual de Prevención de Lavado de Activos, el Protocolo de Datos, entre otros. También están incluidos en los contratos de los colaboradores y asesores de venta.

Pacífico busca extender el compromiso con los derechos humanos y la responsabilidad social a sus proveedores mediante contratos que, desde julio de 2012, incluyen una cláusula que solicita el conocimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a los cuales la compañía se ha adherido.

Asimismo, vale resaltar que durante 2012 los colaboradores y los demás grupos de interés de Pacífico no presentaron denuncias contra la compañía por actos discriminatorios.

El compromiso de velar por los derechos humanos se manifestó a través de la formación de los colaboradores de Pacífico en el ámbito del cumplimiento normativo. Para eso se elaboró un curso virtual obligatorio de media hora que fue completado por 96% de los colaboradores de la compañía.

Al ser una empresa del sector banca y seguros, sus prácticas de cumplimiento normativo incluyen temas contra el lavado de activos y anticorrupción. Estas prácticas se llevan a cabo, principalmente, a través del monitoreo, alerta, denuncia y solución de casos, así como mediante las capacitaciones para los colaboradores sobre dichos temas.



En 2012 también se llevó a cabo el curso virtual en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, el cual contó con la participación de 3.062 colaboradores (94% de la fuerza laboral y 98% de la plana gerencial).

Asimismo, se evaluaron 580 alertas de operaciones transaccionales inusuales efectuadas por clientes de Pacífico. Luego de su análisis, se reportaron 25 operaciones sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF) para su investigación.

Además, tras el análisis del 100% de riesgos asociados a la corrupción en las unidades de negocio (Pacífico Seguros, Vida y EPS) se aplicaron sanciones a 536 colaboradores por incumplimiento del Sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (Splaft).

En 2012 se inició una campaña a nivel corporativo denominada Genética Credicorp, la cual imparte mensajes relacionados con el Código de Ética, los Lineamientos de Conducta y diversas políticas internas que incluyen temas de cumplimiento normativo y anticorrupción.

Cientes y corredores de seguros

Los clientes son sumamente importantes en las operaciones diarias de Pacífico. Por esa razón la compañía cuenta con una Gerencia de Clientes, área transversal a la organización que tiene influencia sobre canales de distribución, líneas de negocio, áreas de soporte y marketing.

Durante 2012 la Gerencia de Clientes, junto con la gestión de otras áreas en materia de corredores de seguros y otros canales de distribución, logró fortalecer la venta, el servicio y la relación con los clientes de Pacífico. Así, la compañía obtuvo más de 1 millón 700 mil clientes, distribuidos de la siguiente manera:

Tipo de clientes				
Tipo de cliente	Pacífico Vida	Pacífico Seguros Generales	Pacífico EPS	Total
Persona	731.563	958.010	61	1'689.634
Empresa	11.909	34.021	2.949	48.879
Gobierno	-	178	31	209

Procedencia tipo de clientes						
Tipo de cliente	Pacífico Vida		Pacífico Seguros Generales		Pacífico EPS	
	Lima	Provincias	Lima	Provincias	Lima	Provincias
Persona	68%	32%	56%	44%	87%	13%
Empresa	76%	24%	67%	33%	92%	8%
Gobierno	-	-	58%	42%	87%	13%

Para brindar mejores productos y servicios, así como una óptima atención, en Pacífico se segmentan los clientes por tipo (persona, empresa, gobierno). Los clientes persona están segmentados tomando en cuenta la suma de la prima anualizada de todos sus productos. En base a esa segmentación se define el nivel de servicio a otorgar a los clientes. Los segmentos de clientes son: premium plus, premium, preferencial y clientes.

El servicio de atención a clientes premium se lanza en 2012. Está compuesto por diez ejecutivas premium que atienden una cartera de 26 mil clientes, que aporta el 30% de la facturación de las primas de clientes individuales.

Además, Pacífico maneja una base de datos con información de los clientes, que le permite brindar una oferta y una atención que se ajusta a sus necesidades específicas. Dicha información es manejada en estricta confidencialidad.

Para evaluar el servicio que brinda, Pacífico realiza encuestas de satisfacción y mediciones constantes de sus productos, servicios y atención al cliente. Las mediciones a través de estudios de satisfacción se efectúan a diario para los servicios Pacífico Asiste, Asistencia Vehicular, autos y salud. Eso incluye grúas; auxilio mecánico, choferes de reemplazo, SOAT delivery, talleres, ambulancias, médicos a domicilio, atención en clínicas, ejecutivos de aprobación y plataforma, y reembolsos.

Un ejemplo es el servicio de Asesores de Accidentes, quienes deben asistir a los asegurados en menos de quince minutos. En el caso de productos, se puede mencionar el SOAT delivery, cuyo compromiso es entregar dicho seguro en menos de treinta minutos. Estas son muestras de la orientación y compromiso de Pacífico hacia sus clientes, ambos servicios tuvieron un cumplimiento superior al 98% durante 2012.

Por otro lado, cada seis meses se mide la satisfacción de los clientes a través de estudios de imagen, como el Band Graph, lealtad y evaluación de la cali-

dad de productos en general.

A través de una estrategia de comunicación transparente, Pacífico proporciona mensajes claros, directos y amigables gracias a que sus pólizas, folletos informativos, web corporativa y demás piezas de comunicación son analizadas detalladamente.

Los esfuerzos de comunicación involucran las pólizas de seguros, que se encuentran reguladas por la normativa nacional. En cumplimiento de esas normas, todas las pólizas de Pacífico incluyen por lo menos la siguiente información:

- Nombre, denominación o razón social y domicilio de Pacífico, el cliente y los coasegurados
- Persona, bien o prestación asegurada
- Riesgos cubiertos y exclusiones
- Fecha de emisión y plazo de vigencia material
- El importe de la prima, los recargos y los impuestos, la indicación de su fecha de vencimiento, forma de pago y, cuando corresponda, los criterios y procedimientos para la actualización de las primas
- Valor declarado, suma asegurada o alcance de la cobertura
- Franquicias y deducibles pactados
- El número del registro oficial del corredor de seguros y la comisión que este ha de percibir, así como la comisión que corresponde a la venta realizada a través de bancaseguros, comercializadores y otros, de acuerdo a la norma emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
- Cronograma de cuotas

Además, Pacífico entrega conjuntamente con la póliza un resumen informativo de la cobertura contratada, que incluye aspectos relevantes del contrato. Junto con las pólizas también se entregan manuales y folletos informativos. También se envía las pólizas por medios electrónicos.

A través de una estrategia de comunicación transparente, Pacífico proporciona mensajes claros, directos y amigables

Los diferentes canales de distribución conforman la cara de Pacífico frente a sus clientes. Algunos de ellos son los canales directos (86 oficinas a nivel nacional); las alianzas (Bancaseguros y Edyficar), el canal retail (módulos de atención en centros comerciales) y los corredores de seguros.

Pacífico considera a los corredores de seguros como sus socios estratégicos, ya que acompañan a la empresa en su crecimiento y en el desarrollo del mercado asegurador.

Durante 2012 el número de corredores de seguros asociados se incrementó en 10,2% en comparación con el año anterior, alcanzando 833 corredores asociados a Pacífico.

El enfoque en clientes facilitó que Pacífico se expandiera en 2012. Algunas de las disposiciones más destacadas fueron:



La implementación de 11 equipos de asesores de venta directa



La instalación de 11 módulos en centros comerciales



La supervisión local de 62 puntos de venta de alianzas



La expansión del servicio de Asistencia Médica a 16 departamentos



La expansión del servicio de Asistencia Vehicular a 13 departamentos



La gestión coordinada de 20 agencias de Pacífico Seguros de Vida con 158 asesores con capacidad de venta de seguros de salud y seguro ecológico de autos



La transformación de 8 oficinas de representación a oficinas propias, así Pacífico llegó a contar con 17 oficinas a nivel nacional

Cadena de valor: proveedores

Pacífico efectúa una gestión responsable con sus proveedores gracias a que cuenta con instrumentos que conducen esa relación. Los más destacados son:

- Política de Formalización de Contratos con Proveedores de Bienes y Servicios
- Manual de Compras

En ambos documentos internos se define de manera clara y directa los pasos a seguir para trabajar con cualquier proveedor, ya sea a través de un contrato o con una orden de compra.

Durante 2012 Pacífico extendió el sentido y necesidad de la responsabilidad social como práctica voluntaria a sus proveedores a través de cláusulas específicas en sus contratos. Desde julio de 2012 los contratos cuentan con una cláusula que incluye los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se solicita a los proveedores y contratistas tomarlos en cuenta en su gestión, ya que en el futuro cercano se solicitará su cumplimiento. Los diez principios del Pacto Mundial se basan en declaraciones y convenciones universales aplicadas en derechos humanos, medio ambiente, estándares laborales y anticorrupción.

Durante 2012
Pacífico extendió
el sentido de la
responsabilidad
social a sus
proveedores





Respira Pacífico

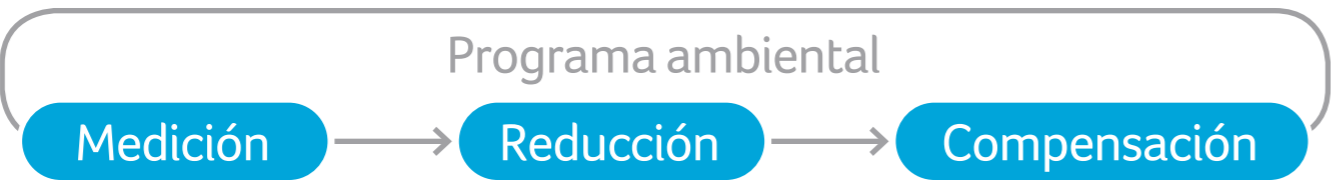
Pacífico tiene como objetivo principal servir a sus clientes con soluciones de gestión de riesgos adecuadas a sus necesidades. Por eso presta especial atención a los efectos del cambio climático y otros problemas ambientales a nivel local (como, por ejemplo, la deforestación).

En 2011, en línea con su nueva filosofía Vive Pacífico, la empresa decidió comprometerse con la protección del medio ambiente desarrollando una gestión enfocada en la reducción y mitigación de sus emisiones de gases de efecto invernadero. Como parte de esa estrategia se lanza Respira Pacífico, iniciativa que busca difundir y promover una gestión empresarial ambientalmente responsable mediante acciones concretas.

Durante 2012 Pacífico incorpora un sistema de gestión ambiental que guía su desempeño en esa materia.

Sistema de gestión ambiental de Pacífico

El Sistema de gestión ambiental de Pacífico tiene como objetivo la reducción de sus impactos ambientales mediante la medición, la reducción y la compensación continua de las emisiones que generan sus operaciones.



En 2012 la medición consistió en recopilar los informes de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en diferentes áreas de Pacífico. El resultado de dicha medición es conocido como “Huella de Carbono”. Su reducción incluye implementar una serie de buenas prácticas detalladas en el documento de lineamientos para administrar adecuadamente los recursos empleados por la compañía (agua, papel y energía). La reducción se basa en un programa dinámico que incluye asuntos, problemas, responsables, acciones y fechas para su adecuado seguimiento. Por otro lado, la compensación consistió en la conservación de cinco mil hectáreas de bosque en la Reserva Nacional Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene, ambos ubicados en Madre de Dios.

En ese contexto Pacífico asumió el desafío y la responsabilidad de ser una empresa que incluya la sostenibilidad dentro de sus operaciones, así como promoverla entre sus grupos de interés.

- Dicho compromiso incluye:
- Difundir e incentivar el cuidado del planeta
 - Innovar con productos y servicios sostenibles

Tomando en cuenta los efectos del cambio climático en el Perú, así como las proyecciones internacionales relacionadas con la problemática ambiental y su impacto en la industria de seguros, Pacífico cuenta con un programa de continuidad de negocios que incorpora el análisis de riesgos vinculados con el medio ambiente.

Si bien para el año 2012 no se identifica un riesgo específico en el cambio climático, los productos de Pacífico incorporan la identificación de riesgos relacionados: amenazas geológicas (terremoto y tsunami), meteorológicas (lluvias e inundaciones) y biológicas (enfermedades pandémicas).

Sobre la base de la criticidad de los riesgos identificados se ha establecido una estrategia y planes orientados a implementar una respuesta de continuidad acorde con lo que los clientes esperan.

En Pacífico, ser conscientes de las consecuencias del cambio climático en el proceso de cotización/suscripción no necesariamente significa un encarecimiento del costo del seguro. La compañía tiene establecido un proceso específico para la identificación de impactos ambientales dentro del marco de la gestión de riesgos, tanto en condiciones normales como en el caso de emergencias. Por eso, busca que los asegurados sean conscientes de los riesgos a los que están expuestos y los consideren como parte de las pérdidas que asumirían en caso se produzca un siniestro.

A nivel de producto, Pacífico creó el Seguro Ecológico de Autos, el cual permite que al ad-



quirir un seguro vehicular (equivalente al Seguro Todo Riesgo), el cliente neutralice el impacto que su vehículo provocará en el medio ambiente.

A través del Área de Ingeniería de Riesgos y del Área de Prevención de Salud y Seguridad Ocupacional, Pacífico evalúa las condiciones de riesgos particulares de los clientes empresa y brinda recomendaciones de mejora, llegando a ofrecer también capacitaciones en mejores prácticas.

Como parte de su compromiso ambiental, durante 2012 Pacífico se involucró en el ejercicio voluntario de medición del impacto ambiental de sus actividades en términos de toneladas de CO₂ equivalente para su sede principal y las oficinas de Camelias, ambas ubicadas en Lima. Dicha iniciativa dio como resultado la Huella de Carbono, esfuerzo presente en la compañía desde 2010.

El Seguro Ecológico de Autos neutraliza el impacto que el vehículo provoca en el medio ambiente

Este ejercicio incluye la medición de materiales utilizados, energía primaria e intermedia adquirida, agua potable utilizada, emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), al igual que el impacto del transporte de sus productos. Los datos se resumen a continuación:

Materiales consumidos*	
Materiales no renovables	
Gasolina**	20.166 Galones
Materiales directos	
Papel**	247,11 Toneladas
Papel reciclado	3,7 Toneladas

Energía consumida	
Energía primaria***	Unidad
Petróleo diesel 2	600 Galones
Energía intermedia****	Unidad
Energía eléctrica comprada	4'309.423 Kw-h

Consumo de agua	
Agua captada	Volumen
Agua potable (red pública)	25.553 M ³

Tipo de emisiones (t CO ₂ eq.)			
Emisiones directas	2010	2011	2012
Transporte de vehículos de la empresa *****	197,95	396,97	378,60
CO ₂	196,46	393,20	374,75
CH ₄	3,08E-02	0,05	0,04
N ₂ O	2,42E-03	0,01	0,01
Generadores eléctricos	2,07	6,89	5,90
Aire acondicionado	No se reportó	103,91	147,70
Total emisiones directas	200,02	507,77	532,20
Emisiones indirectas*****	2.201,16	876,72	928,34
Total emisiones indirectas	2.201,16	876,72	928,34
Total de emisiones	2.401,18	1.384,49	1.460,54
Emisiones per cápita	2,4	0,92	0,88

* Los datos considerados son de las empresas Pacífico Seguros y Pacífico Salud a nivel nacional.

** La gasolina corresponde a viajes corporativos y servicios de asistencia.

*** Incluye: papel bond de 75 gramos, papel couché mate o plastificado de varios gramajes, manila de 80 gramos y cartulina.

**** La energía primaria adquirida corresponde únicamente a la necesaria para el funcionamiento de los dos generadores eléctricos de las oficinas de Camelias y los tres generadores de la sede principal.

***** La energía intermedia adquirida corresponde únicamente a la consumida en la sede principal y las oficinas de Camelias.

***** Incluye vehículos propios y alquilados. El total de emisiones corresponde a aquellas derivadas del uso de gasolina, diesel, gasohol 7,8% y gas licuado de petróleo.

***** Consumo de electricidad

Pacífico logró la verificación internacional de su huella de carbono en 2010 y 2011

Como lo propone el Sistema de Gestión Ambiental (ISO14001), en el cual se basa la huella de carbono, la gestión ambiental de Pacífico pasa por un proceso de mejora continua. Por eso, el cálculo de los años 2011 y 2012 incorporó un factor de emisión más preciso, obtenido del mix eléctrico de la red eléctrica nacional.

Así, Pacífico logró la verificación internacional de su huella de carbono de 2010 y de 2011 por la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor). De esa forma en 2011, Pacífico Seguros se convirtió en la primera empresa aseguradora que midió, certificó y neutralizó su huella de carbono. Al cierre de este reporte, la huella de carbono del año 2012 se encontraba en la fase previa a su verificación.

Además, desde 2010 Pacífico calcula de manera voluntaria las emisiones del desplazamiento de su personal en vehículos que no son propiedad de la compañía y no se encuentran dentro de sus límites operativos.

En 2012 se realizó una encuesta de transporte a los colaboradores de la sede principal y las oficinas de Camelias. Incluyó preguntas acerca de:

- Los medios de transporte utilizados por los trabajadores
- Año de fabricación de los autos propios
- Tipo de combustible utilizado
- Ubicación de su domicilio y su desplazamiento hasta el centro de labores

Esta encuesta fue contestada por 45 colaboradores de la sede Camelias y 380 colaboradores de la sede principal. A través de la información obtenida se pudo calcular los impactos de esos desplazamientos en términos de CO₂. Además se observó que un porcentaje importante de los colaboradores de ambas sedes (37,44% en Camelias y 26,32% en sede principal) se desplazan en automóviles propios.

Las actividades realizadas por Pacífico para reducir sus impactos ambientales se clasifican en tres categorías:

- Actividades que impactan directamente en la huella de carbono
- Actividades de sensibilización y capacitación
- Otras iniciativas ambientales

Actividades que impactan directamente en la Huella de Carbono

En el año 2011 se realizó la remodelación de cinco pisos de la sede principal. Durante dicha remodelación se instalaron luminarias que, en lugar de tener dos lámparas fluorescentes, cuentan con una sola que posee un difusor ecoreflex (reflectores espejados curvos que contribuyen al incremento de la iluminación y eficiencia en el uso de energía).

Además, se automatizaron los sistemas de aire acondicionado y de iluminación, los cuales en la actualidad funcionan con sensores de temperatura y presencia. Dicha remodelación favoreció la reducción del consumo per cápita mensual promedio de electricidad de la sede principal en 141,98 kW.h entre los años 2010 y 2011.

Para reducir la cantidad de papel consumido en impresiones, Pacífico implementó el software de impresión protegida SafeQ en diferentes equipos de la sede principal, Camelias y Chinchón. Hasta noviembre de 2012 instaló en 17 impresoras. Ese sistema requiere que el colaborador se acerque a la impresora a digitar su clave personal antes de que se realice la impresión. Ese requerimiento disminuye el número de impresiones innecesarias y, en consecuencia, reduce el consumo de papel.

Igualmente, en la unidad de Pacífico EPS, a partir de julio de 2012, se aceptó el reto voluntario, junto con los corredores de seguros asociados, de reducir el impacto ambiental de las impresiones. Los corredores que apoyaron la iniciativa aceptaron recibir las propuestas de renovación de las pólizas de EPS a través de correo electrónico, así se logró reducir 73 páginas por renovación, es decir, 5.500 páginas impresas cada mes.

La iniciativa continuó en 2013. Hasta agosto se llegó a reducir 5.000 páginas adicionales al mes, es decir, se dejó de imprimir 71.500 páginas.

Para reducir la cantidad de papel consumido en impresiones, Pacífico implementó un software especial



Actividades de sensibilización y capacitación

En diciembre de 2012 se llevó a cabo una capacitación presencial para los colaboradores de la fuerza de ventas de Lima sobre sostenibilidad. Además, se preparó el curso virtual obligatorio “Pacífico y el desarrollo sostenible”, lanzado a principios de 2013.

Los temas considerados en ese curso fueron:

- Cambio climático y efecto invernadero
- De qué forma nuestras acciones influyen en el clima
- Impactos del cambio climático en el mundo
- Acciones de Pacífico Seguros para reducir sus impactos
- Esquema de Gestión Ambiental de Pacífico Seguros: Medir-gestionar-compensar
- Qué es la huella de carbono
- Programa ambiental de Pacífico Seguros
- Pacífico carbono neutral

Otras iniciativas ambientales

Durante 2012 el Área de Procesos y Tecnología alquiló a Lenovo 300 computadoras con el sello de eficiencia energética Energy Star (estándar internacional para productos de consumo eficiente de energía). Dicha solicitud generó un costo extra de US\$ 1 por cada máquina.

Desde mayo de 2012 el Área de compras viene adquiriendo papel fabricado con fibra de caña de azúcar, en lugar del elaborado con la celulosa proveniente de los árboles.

Las sillas adquiridas para la remodelación de los pisos de la sede principal en el año 2011 fueron fabricadas con material reciclable.

Pacífico Seguros cuenta con impresoras que usan tintas de cera (diez en las sedes de Lima y dos en provincias). Esas máquinas funcionan con cartuchos que cuando se consumen no dejan residuos que puedan ser catalogados como peligrosos.

Continuando con el compromiso con el medio ambiente y buscando ampliar la sensibilización a sus clientes, Pacífico creó el Seguro Ecológico de Autos, producto que permite que al adquirir un seguro vehicular (equivalente al Seguro Todo Riesgo) el cliente neutralice el impacto que su vehículo tendrá en el medio ambiente durante el año de vigencia de la póliza.

Asimismo, Pacífico entabló contacto directo con proveedores para buscar la utilización de diesel con mayor porcentaje de biodiesel que el que se ofrece en el mercado (5%). Se solicitaron las fichas técnicas de dicho combustible, se evaluaron sus propiedades físico-químicas y se determinó el porcentaje de mezcla diesel-biodiesel que permite el funcionamiento de los vehículos de Pacífico sin causarles perjuicios mecánicos o de algún otro tipo. El incremento del porcentaje de biodiesel en el combustible se traducirá en una reducción de las emisiones de los vehículos. Otra medida que Pacífico comenzó a adoptar con la finalidad de reducir las emisiones de los vehículos fue el uso de GPS en ambulancias y grúas.

En 2011 Pacífico redujo su huella de carbono per cápita en 31% y en 2012 la disminuyó en 3% adicional. Así, la compañía trasmite una clara señal de su compromiso con la sociedad y medio ambiente.

Como parte de la gestión ambiental, Pacífico compensa sus emisiones a través de la protección y restauración voluntaria de hábitats naturales, específicamente mediante la preservación de 5.000 hectáreas en dos áreas naturales protegidas: la Reserva Nacional Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene, ambas ubicadas en la región de Madre de Dios. Dicha protección se mantiene a través de un acuerdo con el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (Sernanp) y la Asociación para la Investigación y el Desarrollo Integral (Aider), organización no gubernamental encargada de la ejecución del proyecto REDD (Reducción de emisiones de deforestación y degradación de bosques) que se viene ejecutando en diferentes áreas naturales protegidas del Perú, para la compensación de las emisiones de dióxido de carbono.





Pacífico te Cuida

Desde sus inicios, Pacífico ha enfocado sus esfuerzos en el bienestar de las personas, buscando garantizar la tranquilidad y seguridad de sus clientes, sus grupos de interés y la comunidad en general. Eso ha sido posible gracias a diferentes programas y alianzas.

Gestión hacia la comunidad

Pacífico, como empresa que provee servicios no tiene impacto negativo significativo en las comunidades locales. Sin embargo mitiga la totalidad de los gases efecto invernadero emitidos por sus operaciones de forma voluntaria e implementa una serie de programas orientados al beneficio de la comunidad.

La participación de la comunidad local en las actividades y operaciones de Pacífico durante 2012 se manifiesta a través de la creación de empleo, contratación local y la implementación de los programas de desarrollo que se llevaron a cabo en Lima, Piura, Chimbote, Ica, Chincha y Arequipa.

Durante 2012 Pacífico invirtió en la comunidad aproximadamente US\$ 500 mil, además de otras iniciativas como el voluntariado corporativo, la asistencia técnica, la recaudación de alimentos y la donación de equipos. Dicha inversión se efectuó mediante los siguientes programas:

Pacífico desarrolla programas orientados al beneficio de la comunidad



Pacífico te Cuida

Nació en el año 2004 con el objetivo de promover la cultura de prevención en los sectores menos favorecidos del país y como una oferta de valor añadido a los servicios de salud que la compañía brinda a corporaciones, colaboradores y familiares.

Desde 2008 Pacífico puso el programa al alcance de personas que no tienen acceso a servicios de salud de calidad. Luego amplió la base de atención del programa mediante el lanzamiento de los consultorios móviles que permitieron que poblaciones aisladas se beneficien de atención médica personalizada, medicinas y el servicio de ambulancias.

Pacífico te Cuida constituye un programa de salud preventivo dirigido a poblaciones de bajos recursos, especialmente a aquellas que se encuentran en zonas rurales cercanas a ciudades en las que la compañía tiene operaciones comerciales.

En 2012 se desarrolló un estudio de mercado en el distrito de San Juan de Lurigancho para analizar la prestación de salud existente, las percepciones asociadas y los tipos de servicios de salud (productos e infraestructura) que demanda esa

*Pacífico te Cuida
es un programa de
salud preventivo
dirigido a poblaciones
de bajos recursos*

comunidad. De ese modo, se modificó la campaña de Pacífico te Cuida con el objetivo de atender las necesidades prioritarias.

En la comunidad de Asia, la compañía se basó en las campañas anteriores para establecer las especialidades en las que brindó asesoría y el tipo de medicinas que ofreció.

En las comunidades en las que se desarrolló el programa Pacífico te Cuida se realizó un análisis previo de las medicinas más demandadas por la población para que la atención sea más eficiente.

Las especialidades médicas que brinda Pacífico te Cuida incluyen pediatría, medicina general, oftalmología, nutrición y odontología. También puede extenderse a otras especialidades requeridas por la comunidad que se atiende.

Durante 2012 se realizaron ocho campañas, que implicaron una inversión de aproximadamente US\$ 10 mil cada una. Además de la atención médica y medicinas, en todas las campañas se entregaron anteojos gratuitamente. Atendieron 3.337 personas en cuatro comunidades de Piura, tres de Asia rural y en San Juan de Lurigancho.

Apoyo a programas sociales

A través de donaciones, apoyo técnico y otras contribuciones, Pacífico colabora con la comunidad gracias a alianzas estratégicas con organizaciones nacionales e internacionales.

Asociación Unámonos

Pacífico apoya a la Asociación Unámonos de Arequipa desde hace 25 años, principalmente a través del auspicio del Concurso Nacional de Acuarela Jaime Rey de Castro. Unámonos brinda educación, terapias y oportu-

nidades a niños que tienen síndrome de down o habilidades diferentes producto de alguna discapacidad, y que pertenecen a familias de escasos recursos económicos. Unámonos busca facilitar su reinserción social. Además, el concurso de pintura promueve el trabajo de acuarelistas peruanos. Los fondos recaudados por la venta de las obras ganadoras y las menciones honoríficas se destinan al funcionamiento de la asociación. La contribución de Pacífico consiste en auspicio, logística, premiación y una beca para un niño de la asociación, así como análisis clínicos. El monto de ese apoyo supera los US\$ 30 mil anuales.



Pacífico te Cuida



página 59

Misión Caritas Felices

Pacífico contribuye con esta asociación desde 2012 y la Clínica San Borja la apoya desde 2005. Esta iniciativa busca atender y mejorar la condición física de niños de bajos recursos económicos que padecen labio leporino o paladar hendido. A través de las clínicas San Borja y El Golf, que forman parte de la red de clínicas de Pacífico, los pacientes reciben cirugías, medicinas, alimentos y suplementos nutricionales. También se brinda soporte en terapias de lenguaje, odontología, psicología y nutrición. Así, se proporciona una atención integral a los pacientes.

Unidad de Salvataje de la Policía Nacional del Perú

2012 fue el séptimo año consecutivo en el que Pacífico apoya a esta unidad especializada en operaciones de salvamento y rescate en playas y piscinas de la costa peruana. Durante la temporada de verano la compañía lanza campañas preventivas con consejos y medidas que refuerzan la labor de la Unidad de Salvataje que son difundidos a través de 6.000 boletines informativos. La compañía también dona herramientas esenciales para el trabajo de los salvavidas, como 650 kits que incluyen mochilas, buzos, polos, ropa de baño, zapatillas, sandalias, lentes con protección solar, bloqueador, gorros y casquetes. Igualmente, Pacífico ha proporcionado banderines preventivos y 45 torres salvavidas distribuidas en las principales playas de Lima, Piura, Tumbes, Trujillo, Chiclayo y Arequipa. El apoyo a la Unidad de Salvataje en 2012 asciendió a US\$ 100 mil.

Cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú

Pacífico colabora con esta organización en la prevención y protección de incendios y emergencias. El apoyo brindado en 2012 se orientó especialmente al auspicio del “Tercer Congreso Internacional de Emergencias, la primera respuesta”, donde se compartieron estándares de éxito sobre seguridad, emergencias médicas, prevención, incendios, entre otros aspectos. Pacífico también formalizó un convenio de apoyo interinstitucional con los bomberos voluntarios para desarrollar proyectos para favorecer la cultura de gestión de riesgos. Este apoyo incluye una inversión de US\$ 50 mil anuales.

Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú (Senamhi)

Como empresa consciente de los efectos del cambio climático, Pacífico apoya al Senamhi desde 2010. En 2012 la compañía participó en la elaboración de infografías sobre las proyecciones de cambio climático, a cincuenta y cien años en las principales cuencas del país (Mayo, Santa, Mantaro y Uribamba). Además, apoyó la creación y la difusión de medidas de seguridad frente a lluvias e inundaciones. También colaboró en la elaboración de una historieta orientada a educar y generar una cultura ambiental entre escolares.



Cáritas Perú

En 2012 Pacífico apoyó la lucha de Cáritas Perú contra los efectos de las granizadas y olas de frío en zonas alto andinas. Los colaboradores de la compañía recolectaron más de 3.000 kilos de víveres en una semana y organizaron kits de alimentación compuestos por menestras, aceite, arroz, azúcar, fideos, atún y avena, que contribuyeron a sostener durante un mes la alimentación de cien familias de cinco miembros.

Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)

Pacífico es un participante activo en las actividades gremiales, especialmente a través de los comités de Comunicación, Salud y Legal de la Apeseg. Además, busca orientar sus esfuerzos hacia el desarrollo del sector asegurador mediante la elaboración de informes sobre el mercado asegurador en base a estadísticas relacionadas con la gestión de las empresas de seguros. También busca propiciar un marco legal adecuado al fortalecimiento de la actividad aseguradora y promover campañas de difusión con la finalidad de desarrollar una cultura de seguros a nivel nacional.

Sostenibilidad de centros médicos

Pacífico colabora con dos centros médicos para lograr que sean autosostenibles y brinden a sus comunidades atenciones médica de calidad. Para ese efecto la compañía brinda donaciones, asistencia técnica, administrativa, logística y de marketing.

El Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC) es parte de esa iniciativa. Fue construido por la Peruvian American Medical Society (PAMS), organización sin fines de lucro fundada en 1973 en Georgia, Estados Unidos, que está conformada por más de 500 médicos, en su mayoría peruanos, residentes en los Estados Unidos. En 2010 la empresa privada apoyó a PAMS con una donación de US\$ 1,5 millones y al año siguiente se inauguró el CMEC.

En 2012 Pacífico asumió el reto de buscar la sostenibilidad económica del CMEC y asegurar los más altos estándares de calidad en sus atenciones. Para lograrlo estableció una oferta de precios escalonada que permitió generar utilidades y atender a un mayor número de personas de escasos recursos económicos. Pacífico también está a cargo de la dirección médica y programa la atención médica en las especialidades de mayor demanda en la zona. Durante 2012 médicos voluntarios de los capítulos de Florida del Sur y Missouri de Pams, al igual que médicos de la Cleveland Clinic, desarrollaron tres misiones médicas de una semana cada una. Dichas iniciativas arrojaron como resultado 3.566 personas atendidas, esfuerzo que permitió alcanzar 6.909 atenciones durante 2012.

Pacífico colabora con dos centros médicos para lograr que sean autosostenibles y brinden atención de calidad

En 2012 el apoyo de Pacífico representó una inversión aproximada de S/. 56 mil sin considerar las horas de asistencia técnica del personal de la compañía ni las campañas médicas en conjunto con PAMS. Pacífico ha asumido el compromiso de donar S/. 50 mil anuales hasta que la sostenibilidad del CMEC esté asegurada. Con la finalidad de lograr la excelencia en la atención se organizan comités periódicos integrados por médicos y administradores de la red de clínicas y ejecutivos de Pacífico, quienes brindan opiniones legales y médicas, así como asesoría en materia de infraestructura, marketing y equipamiento.

La Clínica Materno Infantil San Francisco de Asís está ubicada en Chorrillos y es propiedad de la Asociación Civil Padre Bruno Traverso. Fue adoptada como un proyecto especial de Pacífico en enero de 2012. Gracias a la asesoría legal, logística, administrativa y médica, y al apoyo del voluntariado corporativo, se consiguió la autosostenibilidad después de once meses bajo el liderazgo de Pacífico. El equipamiento provino, principalmente, de donaciones de las clínicas San Borja y El Golf. Al final de 2012 la atención sobrepasó las 3.000 personas al mes. Hoy la clínica atiende cuatro veces más pacientes de los que recibía al inicio de la intervención de Pacífico. En 2012 Pacífico invirtió aproximadamente US\$ 25 mil sin considerar la asistencia técnica, voluntariado, mobiliario y equipos donados por las clínicas afiliadas a la red de Pacífico.

Voluntariado corporativo

Conjuntamente con las inversiones en la comunidad, Pacífico involucra a sus colaboradores en los diferentes proyectos y programas de responsabilidad social a través del voluntariado corporativo Cuenta Conmigo. Durante 2012 los colaboradores activamente involucrados con esa iniciativa superaron los cien.

Un equipo de profesionales asociados (médicos, abogados, administradores) participan ad honorem asesorando y contribuyendo con el desarrollo

de instituciones como el Centro Médico Educativo de Chincha, la Clínica Materno Infantil San Francisco de Asís, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, entre otras.

Durante 2012, 260 voluntarios participaron en ocho campañas de Pacífico te Cuida, dos campañas de la Misión Caritas Felices, una jornada en la Clínica Materno Infantil San Francisco de Asís, en una campaña junto a Cáritas del Perú y en una fiesta navideña en Pamplona Alta, donde se celebró la navidad junto a 1.300 niños de la zona.



Otros

Las acciones filantrópicas de Pacífico se resumen en una serie de donativos a diferentes organizaciones.

En el área de salud, en 2012 Pacífico donó US\$ 1.000 a la ONG DB Perú, la cual lleva a cabo campañas de salud en la selva peruana desde hace once años. Ellos habilitan un hospital itinerante en un bote para atender a las comunidades de la zona que no cuentan con acceso a centros de salud.

Además, Pacífico dona cada año S/. 10 mil a la Teletón. También realiza una colecta entre sus colaboradores y clientes, y promociona gratuitamente la Teletón en su página web e intranet. Esas medidas tienen como objetivo apoyar a los centros de rehabilitación de las siete clínicas de San Juan de Dios de la Orden Hospitalaria.

Desde 2007 Pacífico dona pólizas de viaje a Make a Wish Perú, asociación civil que busca hacer reali-



dad los deseos de niños y adolescentes con enfermedades amenazantes.

La educación es otra área en la que Pacífico efectúa donaciones filantrópicas como la entrega de pólizas patrimoniales al Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado (Tecsup) en Lima y Arequipa, las que en 2012 sumaron US\$ 132.399,12. Además de S/. 26 mil anuales en becas de estudios a la Universidad de Lima.

Pacífico también apoya al arte y a la cultura. Como parte del patronato del Museo de Arte de Lima (MALI) donó US\$ 4.500 en 2011 y otro tanto en 2012.

Asimismo, donó US\$ 50 mil en forma de auspicio para la publicación del libro Apu Yaya: Semana Santa en Ayacucho del Instituto Cultural, Teatral y Social (Ictys), así como S/. 6.000 para la premiación del Concurso Nacional de Nacimientos Navidad es Jesús, en el cual participaron 41 artistas peruanos.



Apartado/ Indicador	Descripción	Página o respuesta directa	Nivel de reporte	Norma ISO 26000	Pacto Mundial
4.9	Procedimientos del Directorio para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social	37	Parcial	6.2	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del Directorio	37	Completo	6.2	
Compromisos con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	19 - 20	Completo	6.2	Principio 7
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	25 - 26	Completo	6.2	
4.13	Membresía en asociaciones y/ organizaciones nacionales e internacionales de asesoramiento	25 - 26	Completo	6.2	
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de los grupos de interés de la empresa	29 - 32	Completo	6.2	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés	29 - 32	Completo	6.2	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	29 - 32	Completo	6.2	
4.17	Principales preocupaciones y asuntos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	29 - 32	Completo	6.2	

Apartado/ Indicador	Descripción	Página o respuesta directa	Nivel de reporte	Norma ISO 26000	Pacto Mundial
5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño					
Indicadores económico financieros					
DMA	Proporciona una concisa exposición sobre el enfoque de gestión con respecto a los siguientes aspectos: desempeño económico, presencia en el mercado (incluye mercado local-valor agregado para Perú a través de actividades como desarrollo de la fuerza laboral e inversión desarrollo de proveedores), impacto económico indirecto y reservas	33	Completo	6.2 6.8	Principios 1, 4, 6, 7
Aspecto: desempeño económico					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a colaboradores, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	33	Completo	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la empresa debido al cambio climático	49 - 50	Parcial	6.5.5	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la empresa debidas a programas de beneficios sociales	-	No reportado		
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	-	No reportado		
Aspecto: presencia de mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	-	No reportado	6.3.7 6.4.4 6.8	Principio 1

Apartado/ Indicador	Descripción	Página o respuesta directa	Nivel de reporte	Norma ISO 26000	Pacto Mundial
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	-	No reportado	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	-	No reportado	6.8 6.8.5 6.8.7	Principio 6
Aspecto: impactos económicos indirectos					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	57 - 64	Completo	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	-	No reportado	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	

Apartado/ Indicador	Descripción	Página o respuesta directa	Nivel de reporte	Norma ISO 26000	Pacto Mundial
Indicadores medioambientales					
DMA	Proporciona una concisa exposición sobre el enfoque de gestión ambiental con respecto a los siguientes aspectos: materiales, energía, emisión de gases de invernadero y su control operativo con base en acciones agua, servicios de ecosistemas como biodiversidad, emisiones, vertidos, y residuos (separando acciones de impacto, mitigación y prevención de terceros bajo contrato); productos y servicios; cumplimiento normativo, transporte y aspectos generales	49	Completo	6.2 6.5	Principios 7,8,9
Aspecto: materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso y volumen	51	Completo	6.5 6.5.4	Principio 8
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	51	Completo	6.5 6.5.4	Principios 8,9
Aspecto: energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	51	Parcial	6.5 6.5.4	Principio 8
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	51	Completo	6.5 6.5.4	Principio 8
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	-	No reportado	6.5 6.5.4	Principios 8,9

Apartado/ Indicador	Descripción	Página o respuesta directa	Nivel de reporte	Norma ISO 26000	Pacto Mundial
Aspecto: cumplimiento normativo					
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la norma ambiental	-	No reportado	6.5	Principio 8
Aspecto: transporte					
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la empresa, así como del transporte de personal	51 - 52, 55	Parcial	6.5 6.5.4 6.6.6	Principio 8
Aspecto: general					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	-	No reportado	6.5	Principios 7, 8, 9
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo					
DMA	Proporciona una concisa exposición sobre el enfoque de gestión con respecto a los siguientes aspectos: empleo, relación empresa-colaboradores, salud y seguridad en el trabajo, formación, educación y diversidad e igualdad de oportunidades	38	Completo	6.2 6.4 6.3.10	Principios 1, 3, 6
Aspecto: empleo					
LA1	Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	38	Parcial	6.4 6.4.3	

Apartado/ Indicador	Descripción	Página o respuesta directa	Nivel de reporte	Norma ISO 26000	Pacto Mundial
LA2	Número total de colaboradores y rotación media de colaboradores, desglosado por grupo de edad, sexo y región	-	No reportado	6.4 6.4.3	Principio 6
LA3	Beneficios sociales para los colaboradores con jornada completa, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	-	No reportado	6.4 6.4.3 6.4.4	
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	-	No reportado	6.4 6.4.4	
Aspecto: relaciones empresa/trabajo					
LA4	Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo	-	No reportado	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10	Principio 1, 3
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	-	No reportado	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	Principio 3
Aspecto: salud y seguridad en el trabajo					
LA6	Porcentaje total de colaboradores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-colaboradores, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	-	No reportado	6.4 6.4.6	Principio 1

Apartado/ Indicador	Descripción	Página o respuesta directa	Nivel de reporte	Norma ISO 26000	Pacto Mundial
Aspecto: trabajo forzado					
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	-	No reportado	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6	Principios 1, 2, 4
Aspecto: prácticas de seguridad					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la empresa en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	-	No reportado	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Principios 1, 2
Aspecto: derechos de los pueblos indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	-	No reportado	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	Principios 1, 2
Aspecto: evaluación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	-	No reportado	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5	

Declaración de nivel de aplicación del GRI



Apartado/ Indicador	Descripción	Página o respuesta directa	Nivel de reporte	Norma ISO 26000	Pacto Mundial
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos	-	No reportado	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	Principio 8
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	45	Completo	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	
Aspecto: comunicaciones de marketing					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	-	No reportado	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	-	No reportado	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	
Aspecto: privacidad de clientes					
PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	-	No reportado	6.7 6.7.7	Principio 1

