



pacifico



Reporte de Sostenibilidad

2022

CONTENIDO

1. Sobre Pacífico	4
1.1. Nuestro Propósito y Principios Culturales	4
1.2. Descripción de la empresa	5
1.2.1. Nuestra Presencia	5
1.2.2. Nuestros Productos y servicios	6
1.2.3. Nuestras membresía, asociaciones y premios	9
1.3. Nuestra Transformación	10
1.4. Desempeño económico	14
1.5. Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo	18
1.5.1. Ética y Cumplimiento	18
1.5.2. Anticorrupción	20
1.5.3. Derechos Humanos	22
1.5.4. Gestión de la cadena de suministro	25
1.6. Gestión Integral de Riesgos	26
1.6.1. Ciberseguridad	28
2. Nuestra estrategia de sostenibilidad	30
2.1. Creando una economía más sostenible e inclusiva	30
2.1.1. Nuestras acciones de impacto social	30
2.1.2. Impacto Ambiental	31
2.1.3. Inversiones Responsables	34
2.1.4. Seguros inclusivos	35
2.2. Mejorando la salud financiera de los ciudadanos	38
2.2.1. Educación en seguros	38
2.2.2. Satisfacción y experiencia del cliente	40
2.2.3. Simplicidad y transparencia	42
2.2.4. Privacidad de datos	43

2.2.5. Relación con corredores	46
2.3. Empoderando a nuestra gente para prosperar	50
2.3.1. Nuestro equipo (cómo está compuesto Pacífico)	50
2.3.2. Bienestar y desarrollo	52
2.3.3. Diversidad, inclusión e igualdad de género	57
2.3.4. Velando por la salud de nuestros colaboradores	64
3. Datos complementarios	68
3.1. Nuestros grupos de interés	68
3.2. Sobre este reporte	68
3.2.1. Nuestro proceso de materialidad	68
3.3. Tablas de indicadores sociales	71
3.4. Tablas de indicadores ambientales	84
4. Índice de contenidos	86
4.1. GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible	86
4.2. Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	86
5. Glosario de términos	86
	89

1. Sobre Pacifico

1.1. Nuestro Propósito y Principios Culturales

(GRI 2-23)

PRINCIPIO #SéFeliz

Queremos que seas fuente de felicidad. Queremos que conviertas tu estadía en Pacifico, en los días más satisfactorios de tu vida.

PRINCIPIO #SéHumano

Queremos que seas la persona que más ayuda a sus clientes. Queremos que sepan que siempre cuentan contigo. Cuando necesitan un seguro, cuando tienen un seguro, cuando usan un seguro

PRINCIPIO #SéEjemplo

Queremos que seas un orgullo para tu familia y para tu país.

PRINCIPIO #SéPro

Queremos que seas un mejor profesional, quien usa siempre las mejores prácticas y alcanza los mejores resultados.

PRINCIPIO #SéSoñador

Queremos que estés a la vanguardia. Queremos que seas quien va adelante, el que innova, el que imagina los caminos que los demás seguirán.

PRINCIPIO #SéCompañero

Queremos que seas parte de un solo equipo. Uno sin divisiones en el que todos contribuyen para llegar a la mejor solución.



1.2. Descripción de la empresa

Somos una empresa que forma parte del mercado asegurador. ¿Nuestro objetivo? Ayudar a nuestros clientes a superar los imprevistos que la vida presenta, protegiendo todo aquello que les trae felicidad.

En los negocios de Seguros Generales y de Vida somos parte de Credicorp, el holding financiero más grande del Perú. Para planes de salud (EPS), seguros de asistencia médica y prestaciones contamos además con el respaldo y expertise de United Health Group, empresa líder de salud a nivel mundial.

1.2.1. Nuestra Presencia

Contamos con oficinas en 10 departamentos del país. Sin embargo, nuestra atención llega a 18 ciudades en 16 departamentos. Esto gracias a que nuestra red de clínicas y centros médicos supera los 350 establecimientos de salud en todo el país.

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



1.2.2. Nuestros Productos y servicios

Seguros para familias



Seguros de
salud



Seguros de vida y
ahorro



Seguros
oncológicos



Seguros contra
accidentes
personales



Seguros de
viaje



Seguros de
jubilación

Seguros para bienes



Seguros para
autos



SOAT



Seguros de hogar

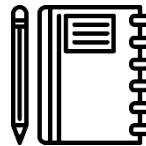
Seguros para empresas



Seguros contra
accidentes
personales



Seguros SCTR
para trabajo de
riesgo



Seguros contra
accidentes de
estudiantes



Seguros de salud EPS
y complementarios



Seguros de salud EPS
individuales



Seguros de vida
ley y vida
empleados



Seguros
patrimoniales



Seguros para las
pymes

(GRI 2-6)

Nuestros canales de ventas

Hacer más simple y eficiente el acceso a nuestros productos para que nuestros clientes puedan satisfacer sus requerimientos de manera rápida y cómoda es un compromiso que asumimos en Pacífico. Por ello, disponemos de diversos canales de venta y todos los profesionales que ofrecen nuestros seguros han sido capacitados para acompañar y asesorar a nuestros clientes durante toda su experiencia, desde el primer contacto.

Asimismo, buscamos armonizar nuestros canales de venta tanto propios como externos. Por ello, contamos con una Política de Canales y un reglamento comercial que establecen el marco para prevenir conflictos de interés. Uno de los lineamientos principales es que los clientes que deseen renovar su póliza o adquirir nuevos productos sean atendidos por el mismo canal por el que se convirtieron en nuestros clientes.



Fuerzas de ventas
propia



Plataforma de
e-commerce



Banca seguros a
través de nuestras
alianzas con BCP y
MiBanco



Alianzas comerciales
con compañías de
servicios públicos,
clínicas y concesionarios
automovilísticos



Página web



Corredores de
seguros



Vía telefónica

1.2.3. Nuestras membresía, asociaciones y premios

(GRI 2-28)

Adhesiones

- SANNA
- Laboratorio Precisa
- Clínica San Felipe
- Consultora Libélula
- Remar
- Aliada Centro Oncológico
- Aprenda
- MUNA&CO

Premios y reconocimientos

- MERCO RSE y Gobierno Corporativo
- Merco Reputación Corporativa
- Global Banking & Finance Review
- Ministerio del Ambiente – MINAM
- IAB MIXX AWARDS Perú 2021
- International Business Magazine Awards
- Finance Derivative Awards

Hace referencia a la ejecución de la innovación disruptiva aplicada en Pacífico en base al desarrollo de nuevas estrategias, cambios organizacionales y de planificación, programas, acciones, servicios y productos destinados a generar nuevas oportunidades de negocio en entornos digitales, así como hacer más eficientes las ya existentes.

1.3. Nuestra Transformación

A inicios del 2020, nos dimos cuenta de que necesitamos cambiar nuestra forma de trabajo para poder mantenernos vigentes en un mercado tan exigente y con nuevas tendencias. Por este motivo, aspiramos a convertirnos en una organización más ágil, para lo que elaboramos un blueprint de cómo quedaríamos configurados al final del escalamiento de la agilidad. De esta manera, diseñamos e implementamos las diversas tribus de negocios por fases. Es así que, nuestros habilitadores tomaron mayor relevancia, ya que debían convertirse en centros de excelencia para permitir que las tribus de negocio cumplan sus objetivos. Nuestro nuevo diseño del modelo operativo de TI obedece a las necesidades de este nuevo sistema. (NO GRI Transformación)

Historia de Transformación en Pacífico



Nuestros frentes de transformación



Nuestros Logros

Durante el 2021, continuamos con las fases del escalamiento de negocio y de TI y el posicionamiento de nuestros habilitadores como áreas cruciales para seguir avanzando y evolucionando nuestros productos y canales. Asimismo, incluimos el frente de sostenibilidad no sólo como una pieza más de nuestra transformación, sino como el motor en el que nuestras distintas decisiones deben basarse a lo largo de la compañía.

Y este 2022, hemos continuado desplegando tribus y equipos ágiles que permitirán cumplir nuestros objetivos como organización. Desde el frente de innovación, en el 2021, apostamos por realizar innovación disruptiva, entrando en segmentos con mayor incertidumbre, proponiendo nuevos productos y con la convicción de seguir impulsando la inclusión financiera en nuestra sociedad. Asimismo, hemos accionado iniciativas a lo largo del año que permitieron irradiar cultura de innovación dentro de la compañía.

Hemos logrado transformar a Pacífico en la compañía con la que soñábamos desde el 2016. Este avance se evidencia en el cumplimiento de nuestros KRs, por ejemplo, hemos triplicado las pólizas digitales (118 miles), la autogestión ha subido en un 31%, nuestro NPS ha tenido un incremento de 13 puntos y nuestro clima laboral tuvo 9% más de adhesión respecto al 2019. Asimismo, contamos con más de 18 productos digitales hoy en día.

Nuestras Metas

Por otro lado, como Pacífico, apuntamos a seguir desarrollando un enfoque de innovación disruptiva y abierta, en el que ya no solo buscamos crear solos sino cocrear y probar nuevos productos y modelos de negocio con empresas de otros rubros e, incluso, con startups e *insurtechs*.ⁱ

Nuestro principal objetivo como compañía es Proteger la Felicidad de las Personas, por lo cual, trabajamos continuamente para acercarnos más al cliente y brindarle la mejor experiencia desde diferentes frentes.

Nuestras Perspectivas

Nuestras principales perspectivas al 2023 son:

1. La Venta Digital, Bancaseguros y ecosistemas Credicorp: Incluir financieramente a más peruanos, duplicando la contribución a Credicorp al 2025. Ser el principal canal de venta de seguros modulares de Pacífico,
2. Cliente Feliz: Sorprender a los clientes con una experiencia ¡ASU!, ofreciendo un servicio personalizado con inteligencia comercial e innovación, que nos lleve a tener el mejor NPS del mercado;
3. Optimización del Capital: Capturar el valor del optimizador del portafolio ALM, gestionar requerimientos regulatorios que impactan en EIFF y buscar mayor eficiencia operativa que garantice un ROE mayor al 20%. Asimismo, seguir habilitando capacidades en Data & Analytics, Pricing, Arquitectura Digital y Talento.¹

¹ Agos_No GRI Innovación y Tdigital_Miguel Rau

Nuestros mayores hitos en transformación durante el 2022

1. Logramos incrementar en 56% el número de pólizas vendidas respecto al año anterior.
2. Logramos incrementar en 11% frente al 2021 en NPS, el cual es el reflejo de los esfuerzos que estamos realizando para brindar la mejor experiencia del cliente.
- 3.** Logramos aumentar 60% la cantidad de clientes Autogestionados, a través de Vera y MEP, lo cual es un reflejo de la demanda de atención digital por parte de los clientes y las eficientes funcionalidades de nuestras herramientas.

1.4. Desempeño económico

Hace referencia a la ejecución de la innovación disruptiva aplicada en Pacífico en base al desarrollo de nuevas estrategias, cambios organizacionales y de planificación, programas, acciones, servicios y productos destinados a generar nuevas oportunidades de negocio en entornos digitales, así como hacer más eficientes las ya existentes.

Los resultados del año 2022 para Pacifico Seguros superaron las expectativas. La volatilidad global y la inestabilidad local nos planteaban un escenario incierto. Sin embargo, el manejo técnico del negocio, el esfuerzo de nuestros colaboradores y las estrategias y proyectos en los que hemos venido trabajando los últimos años permitieron a Pacifico obtener resultados históricamente favorables, tanto en lo financiero como en distintos aspectos muy relevantes para el negocio. (GRI 201-1)³

Al cierre de diciembre 2022 Pacífico Grupo Asegurador reportó una utilidad de 526 millones de soles, comparados al año anterior, representando un incremento de 656 millones de utilidad neta, quedando en el primer lugar de participación de mercado de utilidad (35%). Este mayor resultado es explicado principalmente por los menores niveles de siniestralidad presentados dado el menor impacto COVID debido a la mejora de la situación sanitaria. Adicionalmente, nuestros ingresos por primas estuvieron en línea al crecimiento del mercado asegurador, lo que nos permite mantener nuestra segunda posición en el mercado y liderando los negocios de Vida.

En el negocio de Vida, la mayor utilidad es producto de los menores niveles de siniestralidad, el mayor crecimiento en primas y el mayor rendimiento de nuestro portafolio de inversiones. El negocio de generales presentó menores resultados versus el año anterior principalmente por la mayor siniestralidad en todas las líneas de negocio explicado por la reactivación económica, lo cual fue mitigado por las mayores primas principalmente en Asistencia Médica y Líneas Personales.

³ DIC_GRI201_DAVID DEZA

Nuestros Logros

Nuestros principales logros económicos se enfocaron desde los siguientes frentes:

FINANCIEROS:

- Somos la compañía con el mayor resultado del mercado asegurador peruano, con más de 35% de participación en utilidad.
- Mantenemos nuestra segunda posición en primas, y lideramos los negocios de Vida.
- Hemos mantenido la calificación BBB+ la más alta existente en el mercado asegurador peruano, por parte de Fitch Internacional, una de las más importantes calificadoras de riesgo a nivel internacional. “Defiendo el bienestar de las personas y su derecho a tener una jubilación digna”.

EXPERIENCIA DE COLABORADORES:

- Logramos la calificación histórica más alta en nuestro clima laboral.
- Hemos sido reconocidos por el monitor MERCO Talento en el puesto 11 del ranking de las 100 empresas más atractivas para trabajar.
- En la misma línea, hemos sido reconocidos también por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) por nuestra estrategia de comunicación interna y clima laboral.

EXPERIENCIA DE CLIENTES:

- Hemos sido reconocidos como la aseguradora con mejor experiencia para nuestros clientes, tanto por el CX Index de Datum, Centrum y CX Group, como por el CX Index de Activa Perú y Universidad Adolfo Ibáñez.

SOSTENIBILIDAD:

- Lanzamos dos nuevos productos inclusivos, Tu Plata Segura y Efectivo Protegido, que se suman a nuestra cartera de seguros para todos y contribuyen a nuestro objetivo de proteger a 1.5 millones de peruanos más en los próximos 2 años.

Nuestra Meta

Nuestra meta al 2021 es llegar a los 528 millones de soles de utilidad.

Nuestras Perspectivas

En Pacífico Seguros seguiremos trabajando este 2023 enfocados en nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas. Para ello, seguiremos diseñando nuevos productos y desarrollando nuevos canales para consolidarnos como los impulsores de la inclusión de seguros en el país, llevando productos accesibles y de simple uso a cada vez más personas.

Por otro lado, tenemos un foco claro en generar experiencias extraordinarias para nuestros clientes –a las que hemos denominado “experiencias ¡ASU!”, potenciando su autogestión a través de medios digitales como la app Mi Espacio Pacífico, y asegurándonos de que sientan que no están solos en cada etapa de su camino con nosotros.

Valor Económico Directo Generado y Distribuido (GRI 201-1)

	Año 2022 PACIFICO SEGUROS (en Soles) ⁴	Año 2021 PACIFICO SALUD (en Soles) ⁵
Valor económico generado (VEC)	S/5,179,992,000.00	S/1,429,586,000.00
a) Ingresos por ventas	S/4,463,921,000.00	S/1,305,926,000.00
b) Ingresos obtenidos de inversiones financieras	S/716,071,000.00	S/123,660,000.00
Valor económico distribuido (VED)	S/628,526,000.00	S/1,401,729,000.00

⁴ Dic_GRI CGeneral_César Toyama (Gustavo Rejas)

⁵ DIC_Ficha GRI 201_Lorena Marquez

d) Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	S/341,049,000.00	S/1,148,012,000.00
e) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	S/230,953,000.00	S/ 78,013,000.00
f) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	S/20,636,000.00	S/33,101,000.00
g) Pago a proveedores de capital	S/35,888,000.00	S/142,603,000.00
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	S/4,551,466,000.00	S/ 27,857,000.00

1.5. Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo

1.5.1. Ética y Cumplimiento

En relación con la gestión de la política pública, en Pacífico Seguros contamos con un lineamiento de contribuciones políticas y relacionamiento con funcionarios públicos con poder de decisión en su Política de Prevención de la corrupción y soborno. **(NO GRI) (GRI 206) (GRI 415)**

Con relación a las contribuciones políticas se establece que Credicorp y sus subsidiarias no podrán realizar contribuciones ni entregar beneficio alguno a organizaciones políticas o sus miembros, bajo ninguna modalidad (monetaria y no monetaria), en forma directa o indirecta. Por ese motivo, durante el 2022 no hemos realizado ninguna contribución a partidos políticos de ningún tipo.

Las contribuciones políticas que los directores o miembros de la alta gerencia, de Credicorp o sus subsidiarias, realicen a título personal como personas naturales, deben ser informadas previamente a la Unidad de Cumplimiento de la empresa de Credicorp donde prestan servicios para su revisión y aprobación.

Hace referencia al Sistema Corporativo de Cumplimiento, el cual permite desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las exigencias regulatorias y mantener negocios responsables. Dentro de dicho sistema se cuenta con los programas de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Transparencia Fiscal, Ética y Conducta, Anticorrupción, Cumplimiento Normativo, Protección de Datos Personales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Conducta de Mercado.

Nuestros logros

En línea con la regulación peruana sobre la represión de las conductas anticompetitivas, en el 2022, en Pacífico Seguros hemos implementado una Política Corporativa de Libre competencia, así como dos manuales complementarios que norman los principios para un apropiado relacionamiento con nuestros clientes, proveedores y competidores.

En ese sentido, este año, nuestra Gerencia de Cumplimiento y Ética ha implementado el programa de Libre Competencia que regula la utilización de prácticas anticompetitivas, a través del abuso de posición de dominio o prácticas colusorias, que afecten o restrinjan la libertad de elección y preferencias de los clientes, proveedores y sociedad en general.

Los principales logros son la implementación de tres documentos para el cumplimiento del marco legal de Libre Competencia:

1. Política de Libre Competencia
2. Manual de Libre Competencia
3. Manual para el relacionamiento con Clientes, Proveedores y Competidores

Este año se incluyó los conceptos básicos de Libre Competencia en un curso normativo denominado: Tolerancia Cero a la corrupción y soborno el cual explica a los colaboradores cómo brindarles un trato justo a nuestros clientes a través de nuestra relación con la competencia.

› Nuestra meta

Como principal meta este año es desarrollar una evaluación de riesgos en libre competencia a nivel entidad y sensibilizar a más colaboradores con los lineamientos de este Programa.

Nuestras perspectivas

Para el 2023 Pacífico Seguros busca desarrollar una matriz de riesgos en libre competencia y desarrollar controles para la mitigación de prácticas anticompetitivas, a través del abuso de posición de dominio prácticas colusorias. Asimismo, desarrollar un plan de comunicación en workplace desde este eje.

1.5.2. Anticorrupción

Hace referencia al Sistema Corporativo de Cumplimiento, el cual permite desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las exigencias regulatorias y mantener negocios responsables. Dentro de dicho sistema se cuenta con los programas de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Transparencia Fiscal, Ética y Conducta, Anticorrupción, Cumplimiento Normativo, Protección de Datos Personales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Conducta de Mercado.

En el eje de sistema de gestión, el resultado más relevante es la obtención de la certificación ISO 37001 para el proceso de Ventas Institucionales de Seguros Empresariales por parte de la Asociación Civil BASC Perú.

Desde el programa Anticorrupción, se mantuvo activo el seguimiento con la debida diligencia durante las donaciones realizadas durante la coyuntura COVID-19 y otras iniciativas del equipo de Responsabilidad Social. [\(GRI 205\)](#) [\(GRI 205-2\)](#) [\(GRI 205 -3\)](#)

Con el frente de cultura y comunicación, se brindó capacitaciones para trabajar en la adhesión del nuevo flujo de evaluación de proveedores desde el enfoque en las actividades de debida diligencia y el uso de archivo negativo para Product Owners y otras unidades contratantes de manera personalizada.

Por primera vez Pacífico Seguros desarrollamos una estrategia de sensibilización con corredores desde la plataforma Somos Corredores con dos campañas vía mailing y una capacitación a corredores con la firma de compromisos cero tolerancias a la corrupción que incluyó a abogados externos como público objetivo.

Nuestros logros

Durante el 2022, El proyecto más relevante es la obtención de la certificación ISO 37001 para el proceso de Ventas Institucionales de Seguros Empresariales por parte de la Asociación Civil BASC Perú. Se realizaron otras actividades de soporte al programa como consultas del flujo de evaluación de proveedores, emisores, revisión de antecedentes de proveedores en archivo negativo además de consultas por atenciones y regalos y otros aspectos en la política corporativa de prevención de la corrupción y soborno.

Asimismo, durante el 2022, tuvimos los siguientes logros en materia de gestión para la anticorrupción:

- El equipo de auditoría interna evaluó el cumplimiento del modelo de prevención de delitos de corrupción y soborno acorde con los estándares internacionales y se logró un 94% de adhesión.

- En el mes de mayo, Pacífico Seguros postuló y obtuvo la certificación ISO 37001 para el proceso de Ventas Institucionales de Seguros Empresariales por parte de la Asociación Civil BASC Perú. La ISO 37001 (Gestión Antisoborno) establece una serie de medidas para prevenir, detectar y gestionar posibles delitos de corrupción y soborno en las organizaciones. Se trató de un proyecto de largo aliento que se desarrolló desde la implementación del programa Anticorrupción en julio del 2020.
- Se desarrolló una estrategia de sensibilización del modelo de prevención de delitos de corrupción y soborno a terceros. Para correderos desde la plataforma Somos Corredores con dos campañas vía mailing y un programa de capacitaciones.

Nuestras Metas

La meta principal para el 2023 en el Programa Anticorrupción es la renovación de la certificación ISO 37001 para el proceso de Ventas Institucionales de Seguros Empresariales con la Asociación Civil BASC Perú. Así como la obtención de una evaluación favorable de auditoría interna con la revisión del modelo de prevención implementado.

Por otro lado, también se renovará la certificación ISO 37001 para el proceso de Ventas Institucionales de Seguros Empresariales con la Asociación Civil BASC Perú.

Asimismo, en línea con las buenas prácticas ISO, en Pacífico Seguros buscamos mejorar el modelo de prevención antisoborno implementado desde el eje de riesgos con la identificación de riesgos de corrupción en otros procesos en la compañía y complementado con el monitoreo de los controles implementados desde el 2021.⁶

⁶ Agos_GRI 205 Etica y Anticorrupción_Anghelina Morales

1.5.3. Derechos Humanos

Hace referencia a las Políticas de respeto los derechos humanos (económicos, sociales, culturales, civiles y políticos), tanto en los colaboradores de la empresa como en los proveedores, comunidades y sociedad en general.

Las personas y sus derechos fundamentales van siempre primero para la compañía. En Pacífico Seguros vivimos nuestro compromiso y respeto por los derechos humanos que están inmersos en nuestro modelo de negocio.

Brindamos a nuestros colaboradores un entorno que respeta sus derechos e impulsa iniciativas para evitar condiciones contrarias a estos. Buscamos que nuestros proveedores se adhieran y cumplan las leyes y principios sobre derechos humanos, y los capacitamos en aspectos relevantes. Cuidamos que se respeten los derechos humanos en los proyectos que financiamos, las inversiones que promovemos y/o realizamos.

Generamos impactos positivos a través de los lineamientos internos que hemos establecido para el respeto de los derechos humanos, cumpliendo con las regulaciones y compromisos internacionales, como el Pacto Global y, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Asimismo, cabe destacar que Credicorp y todas las empresas que forman parte del grupo Credicorp respetan y promueven los derechos fundamentales de las personas y, a través de su modelo de negocio y operaciones, buscan contribuir activamente con el desarrollo de una sociedad más próspera, equitativa y justa. Lo anterior constituye parte esencial del accionar de la empresa y está alineado con su estrategia de sostenibilidad corporativa.

En ese sentido, nuestra gestión se enfoca directamente en garantizar los siguientes puntos:

- El respeto a la libertad de asociación, sindicalización y negociación colectiva.
- El rechazo a la esclavitud moderna, el trabajo infantil, trabajo forzoso, y tráfico de personas.
- La garantía de seguridad y salud física, mental y bienestar emocional de colaboradores y terceros.
- El cumplimiento de leyes laborales, asignando remuneraciones y compensaciones dignas.

Para garantizar el cumplimiento de esto realizamos las siguientes acciones:

- 1) Difundimos los compromisos asumidos y los avances en la gestión de Derechos humanos en el Reporte de Sostenibilidad.
- 2) Brindamos canales efectivos para presentar quejas o denuncias sobre temas de Derechos humanos, desplegando procesos de investigación objetivos que garantizan la confidencialidad de la información y no represalia al denunciante. Asimismo, establecemos acciones correctivas y planes de remediación cuando corresponde.
- 3) Promovemos mecanismos de escucha con nuestros grupos de interés y espacios internos de aprendizaje que permiten retroalimentar nuestra gestión.

Nuestros logros

Hemos aprobado la Política Corporativa en materia de Derechos Humanos, así mismo se aprobó también el nuevo Código Corporativo de Ética que recoge lineamientos asociados a Derechos Humanos. Adicionalmente se aprobó la Política Corporativa en materia de Derechos Humanos.

Nuestra Meta

Nuestra principal meta en materia de Derechos Humanos es elevar la salud del Programa de Ética y Conducta que se encuentra asociado a los lineamientos en materia de DDHH. Asimismo, también estamos enfocados en fortalecer y fomentar estos lineamientos en todos nuestros colaboradores

Nuestras

Para este año, buscamos seguir fortaleciendo nuestros lineamientos de DDHH a través de capacitar a nuestros colaboradores en aspectos como equidad de género, salud y seguridad en el trabajo, ética y anticorrupción, sostenibilidad, entre otros temas, para promover una cultura de trabajo basada en el respeto, diálogo y tolerancia.

Nuestras acciones relacionadas a Derechos humanos

Con nuestros colaboradores

- Velamos por un ambiente laboral positivo, donde prime el respeto por la persona, el profesionalismo y la confianza.
- Protegemos la seguridad y salud -física y mental- de nuestros colaboradores y terceros, a partir de altos estándares de prevención de riesgos de salud y seguridad ocupacional.
- Impulsa un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, en su diversidad, sin hostilidad ni discriminación, a lo largo de su trayectoria profesional. Asimismo, velamos porque los procesos de selección y de desarrollo estén libres de sesgos inconscientes y sean basados en el mérito.
- Prohibimos el tráfico de personas o cualquier tipo de trabajo obligado o forzado en nuestras actividades.
- Respetamos los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, rechazamos el uso de trabajo infantil en sus actividades.
- Rechazamos cualquier tipo de conducta intimidatoria y garantizamos un ambiente laboral libre de violencia, acoso u hostigamiento, sea físico o psicológico, presencial o virtual.
- Respetamos el derecho de nuestros colaboradores de asociarse libremente, conformar sindicatos y negociar colectivamente, dentro del marco legal y las normas aplicables.
- Ofrecemos una remuneración digna y razonable de acuerdo con los estándares de la industria, el contexto y la legislación vigente
- Capacitamos a nuestros colaboradores en aspectos como equidad de género, salud y seguridad en el trabajo, ética y anticorrupción, sostenibilidad, entre otros temas, para promover una cultura de trabajo basada en el respeto, diálogo y tolerancia.



Con nuestros proveedores y socios de negocio

Difundimos nuestro Código Corporativo de Ética y Política Corporativa de DDHH, fomentamos que nuestros proveedores establezcan sus propios lineamientos en materia de derechos humanos.

- Difundimos buenas prácticas de derechos humanos.
- Capacitamos a proveedores en temas de derechos humanos, tales como salud y seguridad en el trabajo, anticorrupción, y el uso de la línea ética (Alerta GenÉTICA Credicorp) para el reporte de cualquier violación a los derechos humanos o a la ética.
- Incluimos como parte de sus obligaciones contratadas el respeto y la garantía al Código de Conducta para proveedores, como parte de su contrato. Este código incluye lineamientos en materia de DDHH a los que ellos se comprometen.



Con nuestra comunidad

- Rechazamos tajantemente toda forma de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, para lo cual contamos con políticas, controles y mecanismos de supervisión, que aseguran un sistema de cumplimiento efectivo.
- Impulsamos una cultura ambiental responsable e implementa planes de acción para reducir el impacto ambiental de nuestras propias actividades y operaciones, según lo establecido en nuestra Política Ambiental.

(GRI 406) (GRI 407) (GRI 408) (GRI 409)⁷

⁷ Agos_NO GRI_DERECHOS HUMANOS_Anghelina Morales

1.5.4. Gestión de la cadena de suministro

Nuestra área de Compras y Logística es responsable de proveer al menor costo y en el menor tiempo posible los bienes y servicios a las áreas de la compañía que soliciten nuestra intervención, bajo la guía de nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios. Es importante recalcar que no todas las categorías de compra están centralizadas en nuestra área de Compras y Logística y e incluso existen categorías que son contratados a nivel de Credicorp para todas sus empresas.

En tal sentido nuestra cadena de suministro está conformada por proveedores de bienes como impresos no recurrentes, *merchandising*, suministros médicos, premios y obsequios (electrodomésticos y productos tecnológicos). Además, contamos con proveedores de servicios digitación y soporte administrativo, *outsourcing* de gestión de almacenes y operador logístico.

Con el regreso al trabajo presencial en la compañía tras la emergencia sanitaria se reactivaron las siguientes categorías de compra y servicios: *Coffee breaks*, kitchenette, premios y obsequios, entre otros. Del mismo modo se integraron nuevas categorías como consumibles de limpieza y mobiliarios. ⁸ (GRI 2-6)

Nuestras principales actividades relacionadas a la gestión de la cadena de suministro

- Creamos un nuevo flujo de evaluación de proveedores liderados por la Mesa ágil de proveedores conformada por las siguientes áreas: Cumplimiento, Riesgo Operacional, Ciberseguridad y Seguridad de la información.
- Implementamos un proceso de debida diligencia que consiste en un acto de investigación previo a establecer una relación comercial con un nuevo proveedor. Para este proceso utilizamos una herramienta de investigación el Filtro ATO; siendo un repositorio de antecedentes alimentado por las empresas del grupo donde reportan incidentes donde algunos de nuestros proveedores han cometido actos ilícitos de cualquier tipo por ejemplo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, fraudes, entre otros.
- Los procesos de compra se realizan aplicando nuestra Política de Evaluación de proveedores, se establecen a partir de la evaluación, la exigencia a los proveedores de bienes y servicios de los siguientes requisitos:

PLAFT: Validación con el área de Cumplimiento de que el proveedor no presenta información de actividades relacionadas al Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo

Código de Conducta y la cláusula que menciona las consideraciones sobre el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

⁸ Agos_GRI 2-6, 2-7 & 2-8_Hugo Candela

Nuestra Perspectiva

Nuestra principal perspectiva para el 2023 es poder contar con indicadores de gestión de prevención y mitigación de impactos sociales de proveedores que nos permita abordar con acciones los impactos reales y/o potenciales⁹(GRI 414-1)

Nuestras Metas

Nuestra meta es la adhesión del código de conducta en las órdenes de compra que le enviamos a los proveedores sin contrato, el código de conducta. Así como, la culminación de la elaboración del reporte o cumplimiento del nuevo flujo de registro y evaluación de proveedores contrastando que se ingrese por ambas plataformas (Sharepoint y Bitácora de proveedores) la información correspondiente.

1.6. Gestión Integral de Riesgos

Hace referencia a la implementación de un marco de gestión para reducir la exposición a los distintos riesgos económicos, operativos y ASG (incluidos los relacionados a desastres naturales) a los que está expuesto Pacífico, en línea con las mejores prácticas de la industria y dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Directorio.

La Gestión Integral de Riesgos es un proceso implementado por el Directorio, la Gerencia y el personal aplicado a toda la compañía y en la definición de su estrategia, que tiene como objetivo identificar los eventos potenciales que puedan afectarla, administrarlos de acuerdo con su apetito de riesgo y proporcionar los medios para lograr los objetivos con certeza razonable. Asimismo, el propósito de la gestión integral de riesgos es proteger el valor creado por la compañía; en ese sentido, las políticas, procesos, proyectos y cualquier acción para reducir la exposición al riesgo de Pacífico está alineada a salvaguardar la creación de valor.

La Gestión Integral de Riesgos incluye la totalidad de Pacífico, sus líneas de negocio, procesos y unidades organizativas, a través de todos sus riesgos relevantes. Para una eficiente gestión de riesgos, las empresas deben diseñar y aplicar una gestión integral de riesgos, adecuada a su naturaleza, tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios, así como al entorno macroeconómico que afecta a los mercados en los que operan. Como empresa de seguros estamos regidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y su resolución N°272-2017, que es la que da origen a la gestión de riesgo y la asociación al gobierno corporativo, y por SUSALUD. (NO GRI Gestión Integral de Riesgos) (SASB FN-IN-450a.1) (SASB FN-IN-450a.2) (SASB FN-IN-450a.3) (SASB FN-IN-550a.1) (SASB FN-IN-550a.2) (SASB FN-IN-550a.3)

⁹ Agos_GRI 414_Hugo Candela

En el 2022, hemos clasificado y gestionado nuestros riesgos en 6 ejes:

Riesgos Financieros: Son aquellos que están asociados a las variables que pueden comprometer la solvencia patrimonial de nuestra compañía y, por consiguiente, nuestra capacidad de honrar futuras obligaciones

Riesgos Operativos: Los relacionados con la ejecución de procesos, el funcionamiento de los sistemas, la conducta del personal y las condiciones u ocurrencias en el entorno. Desde el 2018 contamos con un área de Seguridad de Información, que es la principal responsable de la protección de datos de la compañía

Riesgos de nuestros clientes: Al comprar un seguro, el cliente transfiere sus riesgos a nuestra empresa. Para reducir la probabilidad de que se materialicen, efectuamos inspecciones periódicas en las instalaciones de aquellos clientes cuyos niveles de riesgo han sido clasificados como altos, especialmente para casos de incendio, sismo y robo

Riesgos de ética y cumplimiento: Son los que están vinculados con actos deshonestos, como corrupción, soborno, fraude, lavado de activos, financiamiento de terrorismo y abuso de mercado. Prevenimos la ocurrencia de estas acciones a través del Modelo Corporativo de Cumplimiento.

Riesgos Políticos: Son difíciles de predecir y mitigar, a los cuales debemos adaptarnos. Entre ellos figura, por ejemplo, la disolución del Congreso.

Riesgos ambientales: Relacionados a fenómenos naturales, que suponen una amenaza importante tanto para nuestros clientes como para nuestros negocios, como el caso del fenómeno El Niño.

1.6.1. Ciberseguridad

(NO GRI Ciberseguridad)¹⁰

En Pacífico Seguros consideramos que la ciberseguridad en la actualidad se ha vuelto uno de los temas más importantes para gestionar en Pacífico Seguros debido a que permite garantizar la protección de la información de nuestros clientes y la continuidad en nuestras operaciones, asegurándonos así evitar cualquier impacto a nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Los resultados de métricas que miden el programa de ciberseguridad se encuentran dentro de los umbrales de tolerancia establecidos. Asimismo, hemos implementado los controles planificados para el 2022 sobre el framework FFIEC, en base los 3 niveles de madurez, Baseline, Evolving e Intermediate. Además, este año 2022 se inició la implementación del modelo Zero Trust para el entorno cloud.

Respecto a seguridad en la agilidad, la capacidad de los equipos de soporte de ciberseguridad se vio incrementada debido al crecimiento de equipos ágiles de la organización. A nivel de awareness, se reforzó el programa concientización interno incluyendo más cursos y workshops para los colaboradores y a nivel de clientes, se enviaron campañas de concientización en temas como phishing.

Este año también realizamos una prueba de gestión de crisis basada en un escenario de ciberseguridad en el cual participaron todos los líderes de la organización. Y, por último, se logró obtener la renovación de la poliza Ciber, cumpliendo con todos los requerimientos exigidos por los reaseguradores del mercado extranjero.

Nuestros Logros

Es importante destacar que este año continuamos con la implementación del framework de ciberseguridad FFIEC y los controles del reglamento para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad Resolución SBS N° 504-2021.

Asimismo, se reforzaron los niveles de seguridad a nivel cloud iniciando la implementación del modelo Zero Trust y a nivel on-premise se inició la implementación de 11 herramientas de ciberseguridad adicionales. Por otra parte, se reforzaron las prácticas de desarrollo seguro implementando herramientas análisis de código e incrementando la capacidad de soporte de ciberseguridad en los equipos ágiles, tales como DAST y SAST, además de Qualys para la identificación de las vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica.

Entre nuestros principales logros destacamos lo siguiente:

1. Renovación de la Poliza de Cyber
2. No se han reportado incidentes de ciberseguridad en lo que va del año.
3. Se consolidó la participación del equipo de ciberseguridad en la Agilidad.
4. Implementación de controles de Ciberseguridad basados en el framework FFIEC

¹⁰ DIC_NoGRI_Ciberseguridad_JoanCaceres

En la misma línea, A nivel de Ciberseguridad hemos implementado herramientas para evitar la fuga de información de datos de clientes (DLP) y se han mejorado los flujos de monitoreo de eventos por parte del CyberSOC. Asimismo, contamos con controles de seguridad a nivel de bases de datos, accesos y consumo de servicios que puedan procesar data de clientes

Nuestra Meta

Por otro lado, es importante destacar que nuestra meta principal es culminar la implementación del framework de ciberseguridad FFIEC en 2023 y las herramientas de ciberseguridad priorizadas en el año 2022.

Nuestras Perspectivas

Entre nuestras principales perspectivas buscamos fortalecer el Gobierno de Ciberseguridad, basados en diversos framework orientado a las plataformas de nube y digitales. Asimismo, buscamos mejorar los procesos actuales en tiempos de servicio, incrementar y fortalecer las capacidades de los equipos e incrementar el alcance de las tecnologías con el fin de poder afrontar de forma adecuada las nuevas ciberamenazas.

2. Nuestra estrategia de sostenibilidad

Descripción de la estrategia de sostenibilidad de Pacífico Seguros.

2.1. Creando una economía más sostenible e inclusiva

2.1.1. Nuestras acciones de impacto social

Como parte de la estrategia de Sostenibilidad se desprende el habilitador Responsabilidad Social, el cual es transversal a nuestras 5 plataformas, pero con especial foco en promover una cultura de prevención en todos nuestros frentes, tanto en salud como riesgos.

Dicho habilitador está encabezado por la Gerencia Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, encargada de coordinar con todas las áreas de la empresa el desempeño socialmente responsable y liderar la gestión de las actividades de voluntariado. [\(GRI 203\)](#) [\(GRI 413\)](#)

Comunidad segura

En respuesta a nuestra plataforma de Educación Financiera, construimos una estrategia para promover una cultura de prevención y crear conciencia sobre la importancia de estar preparados ante diferentes tipos de eventos inesperados. Este rol está directamente relacionado con nuestro core de negocio y es nuestra responsabilidad cumplirlo no solo de cara a nuestros asegurados, sino a todo el Perú.

Así, Comunidad Segura está enfocado en educar a las personas que viven en las zonas de influencia directa de nuestros clientes empresa. En el 2022, llegamos a +12 000 hogares y emprendedores de la mano de nuestro equipo capacitador que está conformado por más de 100 voluntarios Líderes Eco-sociales, quienes previamente recibieron entrenamiento de la mano de especialistas en prevención, para brindar la mejor experiencia a las comunidades.

Por otro lado, en este mismo frente, durante el 2022 mantuvimos nuestra estrategia de intervención digital y nos aliamos con el programa Contigo Emprendedor del BCP y Munay de Mibanco para ofrecer capacitaciones a microempresarios sobre prevención de riesgos y acompañar el logro de sus objetivos. Así, llegamos a más de 7,000 emprendedores de las 25 regiones del Perú. En estos espacios los emprendedores compartieron sus inquietudes y, con la ayuda de los voluntarios, aprendieron sobre temas de digitalización, finanzas y prevención de siniestros.

Hace referencias al desarrollo de iniciativas o programas orientados a la resolución de los problemas ASG en las comunidades donde la empresa opera, contribuyendo a su progreso social, por ejemplo, a través del programa comunitario de prevención de riesgos “Comunidad Segura”.

2.1.2. Impacto Ambiental

Las consideraciones ambientales son esenciales para el desarrollo sostenible.

Hace referencia a la gestión ecoeficiente de las operaciones, con el objetivo de reducir la huella ambiental de Pacífico. Esto implica, la reducción de su consumo energético, tales como combustibles, emisiones de CO₂, entre otros. Asimismo, implica desempeñar una gestión que promueva el cuidado del ambiente y concientice sobre los impactos indirectos en la biodiversidad (océanos, mares y recursos marinos y desertificación de la tierra).

Sabemos que como compañía enfrentamos enormes desafíos y exigencias. Por ello, incorporamos las últimas tendencias que nos permiten gestionar y reducir nuestro impacto negativo. Somos una compañía carbono neutral desde 2011 y demostramos nuestro compromiso al proteger 5,000 hectáreas de tierra en la Reserva Nacional Tambopata y el Parque Bahuaja Sonene en Madre de Dios.

Como todos los años, volvimos a ejecutar un inventario de GEI correspondiente al año 2020 (Huella de Carbono o HC) contabilizando dos de las sedes principales: Tamayo y Arona, ubicadas en Lima, en el distrito de San Isidro. Cabe resaltar que, la medición de la Huella de Carbono (HC), la realizamos bajo los requerimientos de la norma ISO 14064-1 y los lineamientos dados por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (Greenhouse Gas Protocol), elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

Reducción de consumo de papel

El proceso de transformación digital de los canales de atención, iniciado en 2019 y continuado también en 2022, nos ha permitido justificar una importante reducción del consumo de papel. Aunado a esto, continuamos con la implementación total del Modelo Digital de Asesoría, el ModeloDia, que consiste en un proceso de venta remota al 100 %, eliminando por completo el uso de papel durante los procesos de asesoría y venta.

Asimismo, desde el 2017, hemos incrementado la penetración electrónica en todas las líneas de negocio, incentivando la póliza electrónica al momento de la venta y a través de campañas de migración. Con este proyecto, en el 2022 evitamos el consumo de 22,643,425 hojas, lo que implica que se evitó la emisión de 101.22 tCO₂eq. Además, logramos reducir el consumo de papel en 210.10 % en comparación con el 2021¹¹.

Materiales utilizados por peso o volumen (GRI 301-1)

¹¹ DIC_GRI301_Harue Donayre

	Material	Unidad	2022	Variación respecto del 2021
No renovable	Papel de oficina	ton	86,42685156	210,10%

Agua¹² (GRI 303-1)

- Durante el 2022, el consumo de agua fue de **16,92 megalitros**, nuestras actividades que implicaron consumo de agua fueron: la refrigeración del agua, los servicios higiénicos de nuestros colaboradores, dispensadores de agua, limpieza de oficinas y el mantenimiento de las áreas verdes.
- Realizamos evaluaciones del consumo de agua de manera mensual, y semestralmente se realiza el mantenimiento de los tanques cisterna y tanque elevado para garantizar la circulación de agua limpia en el edificio. Así mismo, el agua utilizada en nuestro edificio proviene de la red de agua potable de SEDAPAL empresa que también se encarga del tratamiento del agua residual generada para su correcto vertimiento.
- Contamos con una estrategia de sensibilización dirigida a nuestros proveedores y clientes para promover el uso responsable del agua en los servicios higiénicos

Energía¹³ (GRI 305-1)

En el 2022 continuamos con las actividades para el ahorro del consumo de energía:

- Disminuimos el uso de los ascensores. Asistencia puntual de usuarios y personal de mantenimiento, limpieza y seguridad.
- Encendido de un 10 % de los *fan coil* en el edificio. Además, se redujo el horario de encendido de 9 horas a 5.5 horas.
- Menor uso de bombas de agua al tener menor consumo.
- Menor uso de energía. Apagado de equipos como iluminación de oficinas y áreas comunes, impresoras, dispensadores de agua y televisores en plataforma. Además, se mantuvo el uso de computadoras en *stand-by* con monitores apagados.

Nuestras actividades generaron un consumo total de energía no renovable de **5.575 GJ**.

¹² Agos_GRI302_Katherine Campos

¹³ Agos_GRI302_Katherine Campos

Residuos (GRI 306-1)

En nuestra sede ubicada en la calle Tamayo en San Isidro contamos con 2 fases para el manejo de residuos. La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones, ubicadas en cada piso del lugar, donde los colaboradores depositan residuos reciclables. La segunda fase es realizada por EPS-RS en el punto de acopio. Aquí, se segregan los residuos, luego son retirados por la empresa operadora de residuos y trasladados para su correcta disposición final o reciclaje, según corresponda.

Los residuos de papel y cartón están relacionados con nuestras actividades administrativas. Así mismo, los plásticos y desechos de alimentos se relacionan a las actividades de nuestros colaboradores. (GRI 301) (GRI 302) (GRI 303) (GRI 305) (GRI 306)

**Durante el 2022
generamos 47.91
toneladas de residuos**

Residuos por composición (en toneladas)		
Composición de los residuos (p.ej. orgánico, metal, mineral, papel, plástico, etc.)	Residuos peligrosos (t)	Residuos no peligrosos (t)
Categoría 1: Papel y cartón	0	3.03
Categoría 2: Orgánicos	0	23.18
Categoría 3: Plásticos	0	2.14
Categoría 4: Vidrio	0	0.43
Categoría 5: Inorgánicos	0	12.25
Categoría 6: Residuos baño	0	6.87

2.1.3. Inversiones Responsables

Hace referencia a la inclusión de criterios ASG en el análisis y en las decisiones de inversión de la compañía, alineados a estándares internacionales como el PRI o el PSI.

En Pacífico Seguros reconocemos la importancia de la integración de los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) dentro del proceso de análisis y toma de decisiones de inversión, con el objetivo de identificar y gestionar los riesgos de sostenibilidad a nivel global. La Política de Inversión Responsable refleja el compromiso de la Compañía, en su rol de inversionista institucional de largo plazo, con la generación de valor bajo un enfoque de sostenibilidad, en beneficio de los asegurados, accionistas y todos sus grupos de interés. (3-3) (NO GRI Inversiones Responsables) (SASB FN-IN-410a.) (SASB FN-IN-410a.2)

Asimismo, una inversión responsable se enfoca en la sostenibilidad en el largo plazo. Por ello, en Pacífico implementamos la estrategia de inversiones sostenibles para el portafolio de acciones y fondos mutuos de acciones del exterior, buscando como mínimo invertir 50% de este portafolio en inversiones que consideren y evalúan aspectos ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) como un eje principal de sus negocios.

Durante el 2021, se elaboró y publicó la Política de Inversión Responsable de Pacífico Seguros, al igual que se realizó un diagnóstico inicial sobre la disponibilidad y calidad de datos ASG para el portafolio de inversiones.

Durante el 2022, se integró al equipo de inversiones a un analista dedicado a la implementación y el seguimiento de las estrategias de inversión sostenible de Pacífico Seguros. En el mes de julio se publicó la primera actualización a la Política de Inversiones Responsables de Pacífico Seguros, con el objetivo de incluir una descripción más completa del enfoque y las estrategias adoptadas por la compañía para lograr una gestión sostenible del portafolio de inversiones. Adicionalmente, se publicó la nueva Política de Relacionamiento Activo, que sirve como documento complementario y detalla las etapas a seguir en los procesos de relacionamiento activo llevados a cabo por el equipo de Inversiones para impulsar las mejores prácticas de sostenibilidad en las empresas invertidas.

Por otro lado, se inició con el proceso de integración de factores ASG en la evaluación y monitoreo de las inversiones en renta fija de Pacífico Seguros. Para el portafolio de emisores locales, se realizó la priorización de sectores según materialidad, se completaron los cuestionarios de indicadores ASG para los primeros 9 sectores priorizados y se inició la evaluación ASG de estos emisores. Por el lado exterior, la compañía contrató el servicio de datos MSCI ESG Manager con el objetivo de tener visibilidad y monitorear los factores materiales para el portafolio. En línea con esto, se elaboró una base de datos ASG, junto con un proceso para su actualización, con el objetivo de darle seguimiento de los factores a través de un reporte periódico interno.

Contribuimos al alcance de los ODS:



Nuestros Logros

Entre los principales logros para el 2022 tenemos los siguientes:

- Realizamos la actualización de los documentos de inversión responsable: Publicación de actualización 2022 para la Política de Inversión Responsable y publicación de nueva Política de Relacionamiento Activo.
- Realizamos la evaluación de los criterios ASG de renta fija local: Identificación de los indicadores ASG materiales y elaboración de los cuestionarios ASG para los 9 sectores priorizados del portafolio de emisores locales de renta fija.
- Realizamos la evaluación ASG de renta fija exterior: Identificación de métricas relevantes y elaboración de la base de datos para el monitoreo de factores ASG en el portafolio de renta fija con el uso del servicio de datos ASG contratado de MSCI ESG Manager

Nuestras Metas

Entre las principales metas para el 2022 tenemos las siguientes:

- Elaboración y aplicación de cuestionarios ASG para todos los sectores de renta fija local corporativo (meta 2024)
- Alineamiento a las recomendaciones del TCFD para Asset Owners (meta 2024)
- Integración de análisis de escenarios y stress testing de cambio climático (meta 2023)
- Alineamiento a taxonomía de sostenibilidad para las empresas invertidas (meta 2023)

Nuestras Perspectivas

Para el 2023 continuaremos con el proceso de identificación de factores ASG materiales por sector y la elaboración de cuestionarios de indicadores de inversión ASG para el portafolio de renta fija local corporativo. En segundo lugar, buscaremos integrar una taxonomía de sostenibilidad para las actividades económicas de los emisores de renta fija y lograr un análisis de alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por la ONU. Y, por último, buscaremos continuar con la identificación de factores ASG materiales y su integración al proceso de inversión en renta variable, fondos alternativos e inversiones inmobiliarias.

2.1.4. Seguros inclusivos

Nuestro objetivo es proteger el bienestar de las personas y, para lograrlo, necesitamos desarrollar iniciativas que las impacten positivamente. Para eso, buscamos incrementar la cobertura de seguros en aquellos segmentos de mercado que históricamente han sido desatendidos por la industria aseguradora.

En el 2022 nos enfocamos en consolidar la gestión de la estrategia de seguros inclusivos, pues no sólo conseguimos la incorporación del indicador de pólizas inclusivas en los KR's estratégicos de la empresa, sino que se conformó el equipo de trabajo interáreas para la gestión de este frente de sostenibilidad, contando con equipos de desarrollo de productos, canal, innovación, entre otros. (3-3) (NO GRI Seguros Inclusivos)

Asimismo, este año se fortaleció aún más las alianzas estratégicas con BCP y Mibanco, con capilaridad en el segmento y conocimiento del cliente, que nos permite desarrollar soluciones cada vez mejor adecuadas a sus necesidades. Se lanzó el noveno producto inclusivo de nuestra cartera: Tu plata segura, a través de Mibanco. Además, se inició la venta de seguros a través de Yape, y se obtuvo nuestro primer reconocimiento en materia ESG por la estrategia de SEGUROS PARA TODOS.

Número de pólizas de seguros inclusivos:
Al cierre del 2021: 2.1 millones
A diciembre 2022: 2.6 millones (1.7 millones BCP y 0.9 millones de Mibanco)

Número de clientes de seguros inclusivos:
Al cierre del 2021: 1.9 millones
A diciembre 2022: 2.6 millones (1.7 millones BCP y 0.9 millones de Mibanco)

Nuestros Logros

Mibanco:

- Logramos el incremento de la efectividad de cliente de seguros a 74% a nivel nacional.
- Realizamos el lanzamiento de un nuevo seguro no asociado al crédito "Tu Plata Segura",

logrando 30 mil pólizas vendidas entre agosto y diciembre 2022.

BCP:

- Realizamos el lanzamiento e inicio de la etapa de ajuste de nuevo producto inclusivo de Renta Hospitalaria.
- Iniciamos la venta de seguros en Yape, plataforma inclusiva por excelencia.
- Realizamos el lanzamiento de la venta embebida de seguros inclusivos en Banca Móvil.
- Iniciamos el escalamiento del programa de concientización de seguros inclusivos, diseñado para que los clientes tengan presente cuáles son sus coberturas y cómo usarlas.

Desarrollo de productos:

En el 2022 desarrollamos y lanzamos junto con MiBanco el producto “Tu Plata Segura”, un microseguro dirigido a los clientes que, por las características de su negocio, tengan que disponer del efectivo de un préstamo desembolsado o la necesidad de hacer retiros en efectivo, con la tranquilidad de tener un respaldo en caso sufran un robo y a la fecha ya vamos asegurando a más de 30,000 peruanos con dicho seguro. Asimismo, estamos mejorando la oferta para los clientes del segmento consumo del BCP con productos que vayan más acorde a sus necesidades, por lo que en diciembre lanzaremos un nuevo plan del producto Protección de Tarjeta y estamos terminando de diseñar un nuevo producto de vida masivo para ese segmento que lanzaremos en marzo del 2023.

Nuestras Metas

Tenemos metas claras y comprometidas: al 2025 esperamos tener 4 millones de clientes de seguros inclusivos reunidos en 4.2 millones de pólizas inclusivas. Para lograrlo seguiremos con el desarrollo de productos que busquen cubrir las necesidades de nuestros segmentos inclusivos a través de Bancaseguros, nos enfocaremos en incrementar la penetración en canales como MiBanco, y trabajaremos en temas de retención de clientes en canales como BCP.

Además, no nos quedamos en dar acceso a seguros de bajo costo, sino que estamos monitoreando que nuestros clientes de seguros inclusivos realmente viven nuestra propuesta de valor, actuando rápido cuando lo requieren. Hoy el promedio de atención de casos es de seis días, y nuestra meta es caminar hacia la resolución al primer contacto.

Nuestras Perspectivas

En el 2023 apuntamos a seguir creciendo en ventas gracias a los nuevos productos y planes que desplegaremos en BCP y la alianza con MiBanco, buscando un crecimiento importante por canales digitales.

Además, nos enfocaremos en seguir mejorando la experiencia de uso de los clientes, asimismo, nos enfocaremos en trabajar para dar un mejor servicio en el pago de los siniestros, apuntando a que el 70 % de estos se resuelvan al primer contacto.

2.2. Mejorando la salud financiera de los ciudadanos

2.2.1. Educación en seguros

Nuestro modelo de Educación Financiera y Prevención tiene como objetivo lograr que cada vez más peruanos descubran la importancia de tener una salud financiera que les permita poder tomar mejores decisiones e impactar positivamente en su calidad de vida y en la de sus familias. A través de nuestro modelo buscamos impactar con contenido de valor en tres tipos de audiencias: Sociedad, Clientes y Clientes Empresa. (3-3) (NO GRI Educación en seguros)

El esfuerzo que realizamos a través de nuestro modelo en educación sobre seguros es importante debido a que podemos conseguir un cambio real en las personas a través de impartirles los conocimientos necesarios para contratar un seguro y saber cómo usarlo, lo cual se reflejará un mayor bienestar para ellas.

Nuestro modelo cuenta con 3 tipos de proyectos: Comunidad Segura ABC de Pacífico y Protege 365.

- Comunidad Segura busca generar una conciencia de prevención en poblaciones vulnerables, y para ello trabajamos con las comunidades que tienen impacto en nuestros clientes empresa con el objetivo de construir una sociedad más resiliente ante eventos inesperados. A la fecha hemos desarrollado talleres para líderes comunitarios, talleres para familias y para colaboradores de empresas.
- El ABC de Pacífico busca educar sobre seguros para generar conciencia sobre su importancia en las diferentes etapas de la vida de una persona. Y para ello hemos desarrollado un blog, 10 cursos en un aula virtual y una serie web.
- Protege 365, es un programa que busca capacitar sobre prevención de riesgos a los colaboradores de nuestros clientes Empresa. Para ello ofrecemos más de 25 cursos y capacitaciones.

Nuestros Logros

Durante el 2022, tuvimos los siguientes hitos en la gestión de cada uno de nuestros programas:

- En Comunidad Segura hemos desarrollado charlas virtuales y presenciales para generar un impacto en poblaciones vulnerables. Logramos capacitar a más de 12 mil personas con herramientas que les permitan proteger lo que más valoran a través de la prevención.
- En el ABC de Pacífico rediseñamos nuestro blog e implementamos un aula virtual y una serie web para llegar a más de 900 mil personas de una manera más didáctica.
- Y en Protege 365, creamos una plataforma web que nos ha permitido una autogestión más eficiente de nuestros clientes, logrando que más de 2 mil empresas y más de 40 mil de sus colaboradores hagan uso de nuestro programa de prevención.
- Por último, hemos recibido un reconocimiento de parte de la revista especializada, Semana Económica. Obtuvimos 3er lugar en la Categoría Innovación en Sostenibilidad por el Programa de Prevención Protege 365.

Nuestras Metas

Nuestra meta principal durante el año fue impactar en el indicador corporativo desde Credicorp de IPSOS relacionado a los esfuerzos por informar y educar a la población sobre los seguros y la importancia de la prevención.

Nuestras Perspectivas

Para el 2023, esperamos seguir desarrollando sinergias entre todos los programas del modelo de Educación y Prevención para impactar de manera positiva con información clara, sencilla y relevante a más personas.

Protege 365

Protege365 es nuestro programa de servicios de prevención de los clientes empresa de los productos SCTR, Patrimoniales y Transporte. El objetivo de Protege365 es asesorar a los clientes para reforzar sus sistemas de prevención de accidentes y así reducir incidencia de siniestros, evitar gastos de siniestros y elevar la cultura de seguridad de nuestros clientes. Nuestra principal meta es ampliar el alcance de la prevención y llevarla a empresas de segmento mediano y pequeño.

Nuestro programa cuenta con los siguientes servicios: Seminarios, Capacitación, Asesorías, Inspecciones, además brindamos material de apoyo para los sistemas de gestión de nuestros. Durante el 2022 se ha implementado una plataforma para que los clientes directamente puedan programar sus actividades.

A la fecha 1,731 empresas hacen uso de algún servicio de prevención y el 45% lo hace a través de la plataforma web. Asimismo, en la siguiente fase del programa buscamos automatizar el proceso de generación de credenciales, pues actualmente este proceso es manual. Estamos trabajando en la implementación de la plataforma web, y actualmente nuestros clientes pueden autogestionar sus actividades.

En el 2022 nuestro objetivo principal fue que más de 2 mil empresas hagan uso de servicios de prevención y el 70% de ellos lo hagan a través de la plataforma:

El 45% de nuestros usuarios de servicios de prevención son canalizados por la plataforma web.

ABC del Seguro

Con el objetivo de contribuir a mejorar la salud financiera de las personas planteamos el ABC del Seguro. Con esta iniciativa buscamos que las personas puedan tener los conocimiento básicos y necesarios para poder tomar las decisiones acertadas sobre los seguros.

El ABC de Pacífico forma parte de la Estrategia de Sostenibilidad de la compañía y tiene como objetivo contribuir a mejorar la salud financiera de las personas. A partir de una educación en seguros que permite a las personas tener conocimientos básicos, podrán tomar decisiones bien informadas que repercutan en su bienestar. Además, esto impactará de manera positiva en el negocio, ampliando el universo de personas que puedan considerar tener un seguro y sepan cómo usarlo.

2.2.2. *Satisfacción y experiencia del cliente*

Hace referencia a poner foco en conocer a los clientes (journeys) para mejorar su experiencia, proponiendo soluciones y recomendaciones personalizadas que le permitan transformar sus planes en realidad y tomar mejores decisiones financieras

Nuestro objetivo como empresa es brindar a nuestros clientes la mejor experiencia del mercado asegurador en el Perú. Para esto no solo realizamos una medición de gran alcance y profundidad, sino que hacemos revisiones constantes de indicadores y de los dolores del cliente. A partir de esto, definimos acciones de mejora de corto, mediano y largo plazo.

El 2022 inició con el país sumido en la tercera ola de COVID, lo cual impactó en los resultados de NPS, especialmente en el mes de febrero. Desde entonces, se ha presentado una evolución positiva tanto en los resultados relacionales y transaccionales. En el caso de la medición relacional, en los meses de setiembre, octubre y diciembre se obtuvieron los resultados más altos del año con 35.3, 38.7 y 33.2 respectivamente. A nivel acumulado, el NPS relacional del 2022 fue 29.9, y si bien no se logró la meta de 33, hay una mejora respecto a los indicadores obtenidos en años anteriores. Al cierre del 2020, el NPS relacional ascendió a 26.6, mientras que en el 2021 se logró un NPS acumulado de 28.9. En el caso de la medición transaccional, se observa lo siguiente:¹⁴

Nuestros Logros

- En el Journey de requerimientos y consultas destacan Call Center y chat online. Desde enero, CIC ha mejorado en 31.2 puntos (NPS de diciembre 50.1) y chat online en 56 (NPS de diciembre 32.7).
- En el Journey de siniestros vehiculares, destaca Auxilio Mecánico que en el año superó en 2 oportunidades los 90 puntos de NPS gracias a su servicio de alta calidad y rapidez, y al seguimiento constante de sus indicadores de experiencia. Es el punto de contacto con mejor desempeño a nivel compañía.

¹⁴ ACT10 Pacífico_Satisfacción y experiencia del cliente - Sylvia Zárate

- En el Journey tengo un reclamo, por primera vez en la historia de la medición se obtuvieron indicadores positivos en los últimos tres meses del año. Desde enero, el NPS de reclamos pasó de -49.1 a 19.5 en diciembre. A nivel acumulado, se presenta un crecimiento de más de 31 puntos respecto al 2021.

Nuestras Metas

Nuestra meta del 2022 fue lograr un crecimiento de 4 puntos en el NPS. Para cumplir esta meta estamos trabajando en un proceso que incluye un diagnóstico profundo e integral de los dolores del cliente y priorizando las oportunidades de mejora con todas las áreas correspondientes. En el 2023 esperamos continuar con el crecimiento en este indicador. Asimismo, hemos priorizado grandes proyectos en relación con la experiencia del cliente y esperamos lograr un crecimiento relevante no solo a nivel transaccional sino también en la relación de largo plazo de nuestros clientes.¹⁵

Por otro lado, la comunicación de nuestros logros es vital. Los indicadores de experiencia son socializados en la organización mes a mes y cada área responsable debe presentar y sustentar sus resultados en los foros de planeamiento trimestral, así como presentar el plan de acción en los siguientes 3 meses. La experiencia del cliente es uno de los grandes objetivos organizacionales de corto, mediano y largo plazo. Para lograrlo, conformamos squads ágiles a cargo de gestionar los proyectos más relevantes de experiencia del cliente. Uno de nuestros grandes focos está en la digitalización y autoservicio a lo largo de todos los journeys del cliente, implementando nuevas funcionalidades y mejorando las que actualmente tenemos disponibles. (3-3) (SASB FN-IN-270a.1) (SASB FN-IN-270a.2) (SASB FN-IN-270a.3) (GRI 417-1)

¹⁵ Dic_Satisfacción y experiencia de clientes_JOSE FLORES SANDRO V.

2.2.3. Simplicidad y transparencia

Hace referencia a las iniciativas de la empresa para mejorar la simplicidad de la información de los productos, las pólizas, contratos, *customer journeys* y comunicaciones con el fin de mejorar el entendimiento de los clientes, creando relaciones de largo plazo basadas en confianza.

En Pacífico, buscamos que toda la comunicación hacia el cliente sea clara y transparente y simple a través de todos los canales y puntos de contacto que mantenemos con el cliente. Promovemos una adecuada gestión de la transparencia de información a usuarios y clientes para cumplir nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas.

Comunicaciones

En toda nuestra comunicación procuramos ser directos y difundir de manera sencilla y clara las condiciones de nuestros productos. Antes de su publicación, el área de Marketing, en coordinación con cada producto, revisa cada pieza publicitaria para verificar que cumpla con los Lineamientos de Marketing Responsable. Estas directrices están alineadas con el Código de Ética Publicitaria del Consejo Nacional del Comité de Autorregulación Publicitaria (CONAR).

Aporte a la simplicidad y transparencia de la compañía

- Vera nos permite mejorar la experiencia de nuestros clientes empleando un lenguaje sencillo, cercano y amigable que les ahorra tiempo en las atenciones de sus consultas o requerimientos frecuentes.
- Nuestro modelo de atención es un modelo mixto. En un primer nivel, nuestro cliente es autogestionado por Vera. Pero si no encuentra la opción que necesita, o si solicita textualmente hablar con un asesor, es derivado inmediatamente para recibir una atención personalizada de acuerdo con sus inquietudes.

Siniestro autos

- A la fecha, incorporamos a la plataforma Mi Espacio Pacífico (MEP) la información del estado de la atención de los siniestros de nuestros asegurados en términos de etapas que son más fáciles de entender. A ello se suma información de los próximos pasos a seguir, tiempos de respuesta, costo de reparación, deducible y avance de la reparación. Podemos aprobar en primera línea –durante la llamada del cliente– a más del 50 % de casos, de modo que lleven a reparar de inmediato sus vehículos al taller de su preferencia, mediante plataformas de uso común como Whatsapp para la captura y recepción de imágenes.
- ¿Hacia dónde vamos? Estamos piloteando la generación y aprobación de presupuestos de reparación de manera remota y antes del internamiento del vehículo. Pronto empezaremos a experimentar con la utilización de plataformas de videollamada no solo para la asesoría de nuestros clientes en el mismo lugar y momento de su siniestro, sino para simplificar la captura de información y hasta para la prevención de fraude. Más adelante, buscaremos

implementar inteligencia artificial de reconocimiento de imágenes para automatizar completamente la evaluación de daños y la estimación de costos de reparación. En otras palabras, buscamos nuevas y mejores formas de utilizar data para simplificar aún más este proceso.

- En resumen, nuestra aspiración es que, desde el primer contacto de nuestros clientes hasta la aprobación de sus siniestros, el *journey* de siniestros no demore más de 15 minutos en la mayoría de los casos. Queremos que toda la interacción con ellos sea digital a través de nuestra plataforma MEP; y que nuestra red de socios de reparación le garantice los mejores costos, tiempos y calidad de reparación. Creemos que de esta manera podremos, verdaderamente, “proteger la felicidad de nuestros clientes” a través de la simplicidad y transparencia. (3-3) (NO GRI Simplicidad y Transparencia) (GRI 417-1) (SASB FN-IN270a.4)

2.2.4. Privacidad de datos

En Pacífico Seguros nos preocupamos por la protección y privacidad de los datos personales de nuestros usuarios, colaboradores y proveedores. Por ello, garantizamos la absoluta confidencialidad de sus datos personales y emplea altos estándares de seguridad, los mismos que son informados a cada uno de nuestros grupos de interés, a través de nuestras cláusulas de Protección de Datos Personales que se ponen en conocimiento al inicio de la relación contractual. Adicional a ello, Pacífico Seguros cuenta con su Código de Ética, Política de Protección de Datos Personales y Política de Privacidad.

Asimismo, somos conscientes de la confianza brindada por nuestros clientes y colaboradores al darnos su información. Su información solo es manejada adecuadamente, reflejando nuestro respeto a sus derechos y fortaleciendo el vínculo con ellos.

- Aseguramos la protección de datos personales de la siguiente manera:
- Obtenemos el consentimiento de uso de datos personales de una manera transparente.
- Tratamos adecuadamente los datos personales
- Cuentan con la debida autorización.
- Solo se comparten de manera segura.
- Se usan para el fin por el que fueron obtenidos.
- Velamos por la legalidad de los datos personales que obtenemos

Hace referencia al sistema de ciberseguridad, a la gestión y a los mecanismos de Pacífico para garantizar la protección de la información de sus clientes. Asimismo, se busca generar confianza y cumplir con el reglamento para la gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad estipulado por el ente regulador.

En Pacífico Seguros todos somos responsables del tratamiento de los Datos Personales y la Privacidad de la información que usamos. Reconocemos el alto valor que hoy tiene la información y actuamos frente a ella de manera responsable y ética por lo que tenemos establecidos los siguientes lineamientos para todos nuestros colaboradores:

- Usamos la información a la que accedemos con reserva y con el propósito para el que fuimos autorizados.
- Custodiamos de manera responsable la información confidencial y la protegemos de cualquier amenaza.
- Limitamos la cantidad y el periodo por el cual se comparte información.
- Resguardamos la información de las operaciones de nuestros clientes de acuerdo con las regulaciones vigentes sobre confidencialidad.

Por otra parte, para gestionar oportunamente este aspecto, las áreas de control forman parte del COE de Riesgos y Regulación donde se abordan en conjunto y de manera oportuna, los riesgos a los que se podrían encontrar expuestas todas las iniciativas comerciales de los equipos ágiles, con especial énfasis en los riesgos asociados a la Protección de Datos Personales, de manera que todas las operaciones de la compañía estén alineadas a la Ley y el Reglamento de PDP. Asimismo, la Gerencia de Cumplimiento y Ética tiene bajo su responsabilidad el Programa de Protección de Datos Personales que se encarga de establecer los lineamientos PDP que debe cumplir toda la Compañía, así como supervisa y monitorea el cumplimiento de estos, velando por la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información de nuestros grupos de interés.

Es importante mencionar que mantenemos pública toda la información relacionada a la Protección y Privacidad del Cliente en nuestra página web. De la misma manera, el cliente tiene a su disposición toda la información referida al tratamiento de sus Datos Personales en la cláusula PDP que mostramos para su aceptación o rechazo. Adicionalmente, realizamos periódicamente capacitaciones a las áreas de reclamos/requerimientos sobre el procedimiento de atención de solicitudes de Derechos Arco y/o cualquier otro referido a la protección de Datos Personales de nuestros usuarios.

Nos aseguramos de la efectividad de estas medidas de seguridad mediante las revisiones realizadas por auditoría interna, los reguladores y auditoría externa, quienes mediante las pruebas que realizan miden el diseño y la efectividad de los controles. Asimismo, realizamos el seguimiento de las observaciones de auditoría de forma mensual en el comité de seguridad de información y ciberseguridad donde tiene participación de los Gerentes Centrales y el Gerente General (trimestral).

Durante el año tuvimos el siguiente detalle con relación a las reclamaciones fundamentadas relativas a la privacidad del cliente

Tipos de casos de reclamaciones	Cantidad
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.	0
Reclamaciones de autoridades regulatorias.	2

Nº de reclamaciones totales	2
-----------------------------	---

Asimismo, es importante mencionar que durante el periodo de análisis del reporte no tuvimos ningún caso de filtraciones, robos o perdidas de datos de nuestro cliente. (3-3) (GRI 418) (NO GRI Privacidad de datos)

Nuestros logros

- Para el periodo 2022 se realizó la actualización de la cláusula de Protección de Datos Personales de clientes y se desplegó a los diversos canales que capturan consentimiento.
- Asimismo, se ha realizado el acompañamiento oportuno a cada una de las iniciativas de la Compañía, permitiendo relevar los riesgos relacionados al programa de Protección de Datos Personales.
- Finalmente, se ha monitoreado la información declarada ante la Autoridad de Protección de Datos Personales. Manteniendo nuestros registros de Bancos de Datos Personales actualizados.

Nuestra Meta

La principal meta que venimos abordando es elevar la salud del programa de Protección de Datos Personales para el 2023, mediante el fortalecimiento de los controles de PDP y actualización de la matriz de riesgos de PDP.

Nuestras perspectivas

Por último, como perspectivas tenemos como prioridad automatizar los controles PDP Desplegar habilitadores de cumplimiento PDP para que sean usados por las mesas de iniciativas de negocio.

2.2.5. Relación con corredores

Los corredores de seguros son socios estratégicos y un canal fundamental para el cumplimiento de nuestro propósito de proteger la felicidad de más peruanos. Estamos convencidos de que un corredor satisfecho brindará una excelente asesoría a nuestros clientes. Por ello, son un canal fundamental para la comercialización de nuestros productos y, en consecuencia, contribuyen al éxito de nuestra compañía.

Hace referencia a las iniciativas y programas desarrollados por la empresa para fortalecer las capacidades y mejorar el relacionamiento con los corredores, por ejemplo, a través de la implementación continua de nuestra web Somos Corredores.

En 2022 trabajamos con más de 1,200 corredores, los cuales representan más de 6,000 personas distribuidas a nivel nacional gestionando la venta, post-venta y asesorando a nuestros mutuos clientes. Estamos convencidos de que un corredor satisfecho brindará una excelente asesoría y atención, por lo tanto, nos enfocamos en otorgarles la mejor experiencia del mercado, lo cual ha dado como resultado un incremento del NPS en más de 20 puntos desde el 2019.

Siguiendo esa idea, brindamos a los corredores todas las herramientas necesarias para las actividades de venta y asesoría. Asimismo, recogemos sus opiniones sobre nuestros productos y procesos para identificar las oportunidades de mejora y seguir creciendo juntos. (3-3) (NO GRI Relación con corredores)

Nuestro compromiso

Mantenemos el compromiso de seguir creciendo de la mano de sus socios estratégicos, los corredores. Para ello, seguiremos ofreciendo una comunicación clara y fluida, incentivando el trabajo conjunto en beneficio de los mutuos clientes.

Además, seguirá mejorando e implementando las herramientas necesarias para lograr una experiencia extraordinaria y esto se traduzca en un mejor servicio a los clientes.

Finalmente, estamos convencidos de que el aprendizaje continuo es el camino para el desarrollo de los corredores, por lo que seguiremos reforzando el Programa Campus, Programa de Desarrollo para Corredores, que busca potenciar el conocimiento de los líderes de los corredores y sus colaboradores.

Nuestra gestión de impactos

Con relación al desarrollo de servicios y funcionalidades en el principal activo digital, el Portal Somos Corredores, se mantuvo comunicación constante con los corredores para levantar sus nuevas necesidades e identificar los puntos de dolor con el fin de seguir mejorando la experiencia de uso de la herramienta y así ellos puedan asesorar oportunamente a los mutuos clientes.

Por otro lado, con relación al programa de capacitación Campus, anualmente se realiza un análisis integral de las sesiones que se brindarán tanto a los líderes de los corredores como a sus colaboradores. Además, se evalúan los proveedores y alianzas educativas. Todo esto con el fin de mantener actualizados a los corredores y contribuir con su desarrollo y crecimiento.

Por último, el plan de incentivos contempla distintas campañas a corto plazo con la finalidad de incentivar la venta conjunta con los corredores. Además, en línea con el programa de fidelización y fortalecimiento del canal, se desarrollan distintas actividades como eventos de reconocimiento (presenciales y/o virtuales), activaciones en las oficinas de los corredores, envío de presentes por fechas especiales, entre otras.

Nuestras principales actividades para fortalecer nuestra relación con corredores fueron:

- Continuamos con la estrategia de digitalización con el fin de facilitar el acceso a los seguros para la empresa, utilizamos un modelo digital simple y escalable; que a su vez contribuye con la inclusión financiera
- Desplegamos los *e-commerce* Seguros Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y Todo Riesgo Equipo de Construcción (TREC), que complementan la oferta de venta digital de seguros empresariales.
- Implementamos el programa Protege 365 que está dirigido a los clientes empresariales de Pacífico Seguros para gestionar los riesgos.
- Brindamos capacitaciones periódicas realizadas por expertos, enfocadas en productos y procesos específicos.

- Desarrollamos un programa 100% virtual en conjunto con APECOSE (Asociación Peruana de Corredores de Seguros) destinado a 56 colaboradores de las empresas corredoras de seguros de Lima y Provincias
- Nos aliamos con UTEC (Universidad de Ingeniería y Tecnología) y desarrollamos el programa "El poder de la tecnología en la industria de los seguros". En este programa gerencial, participaron 84 líderes de los corredores principales.

Nuestros Logros

- Brindamos más de 60 eventos de capacitación que beneficiaron entre 80 a 100 corredores por fecha
- Obtuimos el primer lugar con nuestra estrategia de venta digital empresarial en la categoría de Experiencia de clientes en la Premiación de Espiral de Innovación organizado por MiBanco Colombia
- Los *e-commerce* permitieron incrementar las ventas en un 35%
- Capacitamos a más de 5,000 personas en temas de prevención; por lo que se duplicó el número de personas capacitadas con respecto al 2021.

NUESTROS PROGRAMAS

Programa Protege 365

- Quedó finalista en la Premiación de Espiral y fue reconocido como el tercer mejor programa en la Premiación ESG y Sostenibilidad organizado por Semana Económica.
- Incrementó el *Net Promote Score*¹⁶(NPS) de prevención en más de 21.5 puntos; logrando tener un impacto en más de 700 clientes empresa. Además, la satisfacción del cliente en relación con temas de prevención incrementó en 14% con relación al año pasado y subiendo a 89%.

Programa virtual desarrollado con APECOSE

- Logró profundizar conocimientos sobre nuestros productos, las regulaciones vigentes, la atención de siniestros, las herramientas comerciales, el manejo de los portafolios y habilidades blandas.
- Obtuvo un 85% de satisfacción en los participantes

Programa "El poder de la tecnología en la industria de los seguros"

- Desarrolló sesiones con la participación de expositores nacionales e internacionales

¹⁶ Nivel de satisfacción

Metas al 2025

- Ser los líderes en el share of wallet (SOW) de los correderos medianos y pequeños al 2025 desarrollando una oferta de valor innovadora, digital y humana. Para ello, queremos enfocarnos en las siguientes actividades:
 - Impulsar la transformación digital del canal tradicional tanto en la generación de negocios como en la post venta.
 - Optimizar el modelo de servicio rediseñando la oferta de valor de servicios e incentivos
 - Impulsar la venta cruzada y persistencia utilizando analítica de datos
 - Desarrollar productos y servicio incorporando las nuevas tendencias del mercado
 - Optimizar proceso de atención de siniestros
- Lograr un NSP de 47 al 2025

Perspectivas

Alcanzar S/1,500 millones en primas, más de 140,000 pólizas emitidas de manera digital y alcanzar el 22% del SOW (share of wallet) de los correderos medianos y pequeños.¹⁷

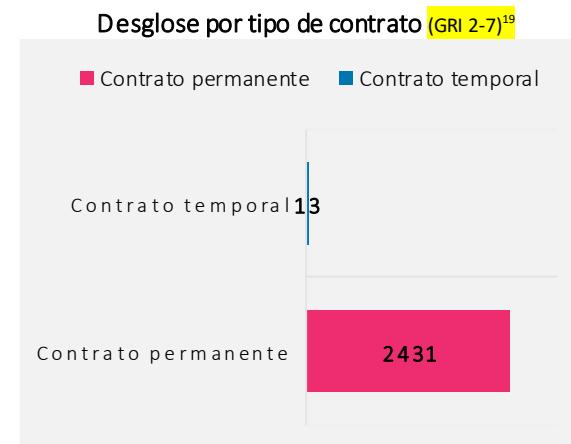
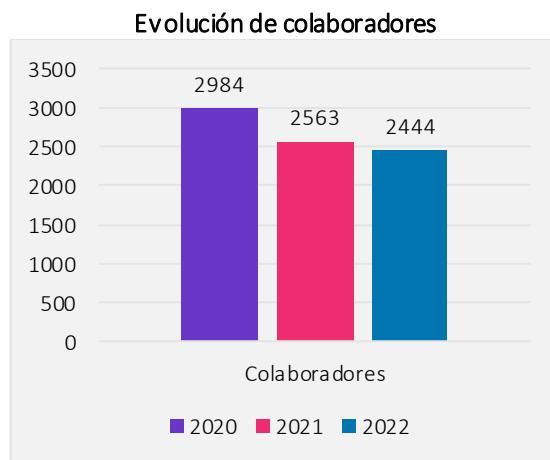
¹⁷ Dic_NoGRI Corredores_Miguel Angel de la Torre

2.3. Empoderando a nuestra gente para prosperar

2.3.1. Nuestro equipo (cómo está compuesto Pacífico)

El compromiso y los buenos resultados de nuestros colaboradores son la base del éxito de nuestra compañía. A través de nuestras áreas de gestión y desarrollo de personas, nos esforzamos por atraer a las mejores personas y brindarles el mejor ambiente de trabajo para que puedan alcanzar su mayor potencial personal y profesional. (3-3) (GRI 2-7) (GRI 401-1) (GRI 2-30)¹⁸

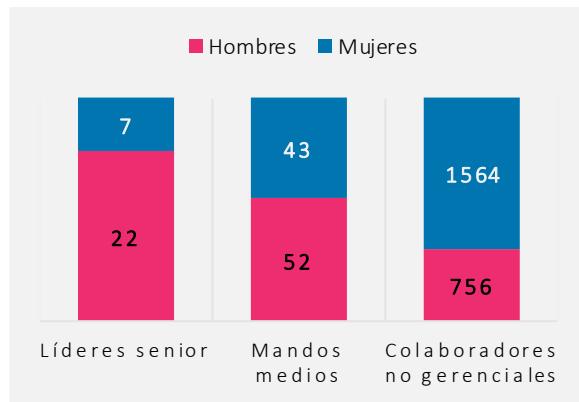
Durante el 2022 tuvimos las siguientes cifras relacionadas a nuestros colaboradores:



Desglose por sexo y categoría laboral 2022

¹⁸ Dic_GRI CGeneral_Katerin_Iván (003)

¹⁹ DIC_GRI 2 CGeneral_Daniel Gálvez vf



2.3.2. Bienestar y desarrollo

Clima laboral

Queremos a las personas más felices porque solo esos colaboradores se comprometen a proteger la felicidad de los demás. Por eso, nos esforzamos en ofrecer un ambiente de trabajo inspirador que fomente el desarrollo de amistades y genere satisfacción profesional. Uno de nuestros principios es #SéFeliz y contamos con un completo plan de Clima, Cultura y Comunicación Interna.

Una parte importante de este programa es nuestra encuesta de clima laboral, la misma encuesta que utilizamos todos los años, la cual nos permite conocer la satisfacción de todos los colaboradores en las siguientes 4 áreas (3-3) (GRI 401-2):

COMPROMISO El grado de identificación y compromiso de los colaboradores, tanto con sus responsabilidades como con los principios de Pacífico.	CONDUCTORES DEL COMPROMISO El nivel de acompañamiento por parte de los jefes directos para fortalecer el compromiso con el trabajo de la organización.
SOPORTE PARA EL ÉXITO La satisfacción de los colaboradores respecto de las oportunidades de aprendizaje, así como el crecimiento y desarrollo personal.	CONDUCTORES DE SOPORTE PARA EL ÉXITO La satisfacción de los colaboradores respecto del apoyo que reciben de sus jefes directos para desarrollarse profesionalmente y crecer. De esta manera, recolectamos información sobre los factores que tienen más impacto en el clima laboral.

Beneficios para colaboradores

Programas y charlas de salud mental

Promovemos el bienestar emocional, psicológico y social. Brindamos herramientas para manejar el estrés, cómo relacionarse con los demás, la toma de decisiones, entre otros. Este programa tiene como beneficio ser 100 % gratuito.



Seguro oncológico colectivo

Todos nuestros colaboradores afiliados a alguna EPS obtienen este seguro con costos preferenciales y a través de descuento por planilla.



Programa de nutrición

Lo ofrecemos de manera virtual para todos nuestros colaboradores. Incluye un plan nutricional y el seguimiento a través de citas con el nutricionista cada 15 días. El programa dura aproximadamente 3 meses.



Licencia de maternidad pagada adicional a la obligatoria (Más tiempo con mami)

Otorga horas adicionales de descanso por un tiempo específico a las colaboradoras que tienen hijos recién nacidos, ofreciéndoles un retorno parcial a la empresa y extendiendo el beneficio de ley de horas de lactancia.

**Licencia de paternidad pagada adicional a la obligatoria (Más días con papá)**

Brinda a los colaboradores 20 % adicional en número de días útiles consecutivos de licencia con goce de haber, con el fin de compartir 2 días adicionales con la mamá y el bebé recién nacido

**Capacitación²⁰**

De acuerdo con el objetivo estratégico de la compañía de dar a nuestros colaboradores la oportunidad de experimentar nuevas experiencias de aprendizaje, nuestro objetivo estratégico este año fue brindarles mejores oportunidades de educación profesional.

Durante el 2022 seguimos apostando por fortalecer la cultura de aprendizaje, pues sabemos que nuestros colaboradores son nuestros activos más importantes, y que el aprendizaje ayudará a la organización a alcanzar sus objetivos y vivir nuestro propósito. Por ello, contamos con diversos programas que nos permitan seguir desarrollando las capacidades necesarias para un entorno ágil y en constante cambio. Es así como, la inversión en aprendizaje por colaborador se ha incrementado y está alineado a las necesidades de mejorar las habilidades que requieren los nuevos colaboradores.

²⁰ Dic_GRI 404_ Iván Rodríguez (003)

Desde el frente de formación de nuestros colaboradores, el esfuerzo estuvo centrado en renovar la propuesta de aprendizaje bajo el nombre de FORTALECE, enfocado en una metodología de aprendizaje Full Flex (Sincrónico, asincrónico o mixto) que se acomoda al ritmo de vida y trabajo de nuestros colaboradores, enfocándonos en atender las necesidades bajo 6 frentes estratégicos: Conecta, Experiencia Ágil, Sostenibilidad, Equidad de Género, Regulatorios y Desarrollo Profesional.

Los principales logros durante el 2022 son:

- Ampliar los entrenamientos bajo el paraguas de FORTALECE, bajo metodologías que nos permitan brindar las capacitaciones para nuestros colaboradores a nivel nacional. Adicional a contar con facilitadores externos, FORTALECE nos brindó la oportunidad de reconocer a nuestro talento interno, generando que los especialistas de cada frente estratégico sean facilitadores de diversos entrenamientos.
- Sabemos que el líder es el primer contacto con los nuevos ingresos y un referente cultural para cada uno de sus equipos, por ello, seguimos potenciando el rol del líder para asumir cada reto en la organización, a través del desarrollo de talleres de retroalimentación y Escuela Líder.

Una de nuestras metas para el 2023 es implementar un Programa de inducción sobre la marcha para líderes, que les permita tener un panorama más claro de su foco de acción y organización, así como, implementar nuevas acciones dentro del Programa de Equidad de Género que sigan reforzando el rol activo de los colaboradores y líderes.

A mediano plazo, es lograr que el líder interiorice su rol en la experiencia a cada uno de sus colaboradores, a través de un programa de Liderazgo enfocado en cómo puede impactar de manera positiva en cada una de las rutas de experiencia del colaborador.

Por último, seguiremos apostando por una enseñanza que permita la interacción bajo diversas metodologías, enfocada en brindar la mejor experiencia de aprendizaje y generar valor para la organización. Donde el colaborador sienta que cada una de ellas suma a su crecimiento personal y formación profesional.

Media de formación de colaboradores por sexo y categoría laboral (GRI 404-1)²¹

Por sexo:

Colaboradores	N° de Horas	Media
Hombre	4,578.5	20.32
Mujer	9306.9	21.17
Total	13,995.4	41.49

Por categoría laboral:

Categoría laboral	N° de Horas	Media
Líderes senior	556.8	21.33
Mandos medios	1,543.1	27.82
Colaboradores no gerenciales	21,284.85	13.09
Total	23,384.75	62.24

²¹ Dic_GRI 404_Erica Fonseca Pacifico (2022) (Natalia Chavez)

2.3.3. Diversidad, inclusión e igualdad de género

Hace referencia a contar con una planilla diversa de trabajadores, que refleje la composición de la sociedad, lo cual es esencial para lograr el éxito en un entorno en constante evolución. Además, incluye la gestión de la diversidad, inclusión y equidad de género.



En Pacífico creemos que un país puede alcanzar el pleno desarrollo si mujeres y hombres en todos los ámbitos de la sociedad se benefician de igualdad de oportunidades y condiciones. Por ese motivo, Nos esforzamos por garantizar que todos nuestros colaboradores tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desempeño personal, independientemente de su género, raza, orientación sexual, nivel socioeconómico, etc. En ese sentido, contamos con la Política de Equidad de Género Credicorp y decidimos implementarla a través del Programa de Equidad de Género, desplegado desde Credicorp, que busca capitalizar los beneficios de la equidad de género para la compañía.

El Programa de Equidad de Género Credicorp se concentra en cuatro áreas de trabajo, las cuales se definieron como producto del diagnóstico organizacional de la Compañía inicial desde el 2019: balance de género, hostigamiento sexual laboral, brecha salarial y conciliación familiar, laboral y personal.

Durante el 2022, mantuvimos el enfoque en 3 frentes principales que se trabajan a nivel del programa: Balance de género, Brecha de conciliación, y Ocurrencias de hostigamiento sexual laboral. **(3-3) (GRI 405-1) (GRI 405-2)**

Nuestros Logros

Durante el 2022 el enfoque ha estado en brindar igualdad de oportunidades a hombres y mujeres, por lo cual se realizaron acciones dentro del proceso de selección. Se agregó al toolkit de Equidad de Género una guía para realizar entrevistas sin sesgos de género, especificando las preguntas que no deben realizarse.

Asimismo, hemos implementado el indicador de ternas paritarias, para enfocarse y dirigir los esfuerzos en tener candidatos de ambos géneros en los diferentes procesos de selección. Hemos seguido trabajando en eliminar sesgos inconscientes y estereotipos realizando talleres para los líderes respecto a estos temas. El cumplimiento de la terna paritaria en los dos últimos trimestres ha mejorado respecto a nuestra línea base, alcanzando en el último trimestre un cumplimiento de 82%.

También hemos estado enfocados en fomentar el equilibrio vida personal y laboral, con iniciativas como retorno progresivo para madres, y otorgando 20 días adicionales a la licencia de paternidad.

Hemos implementado el modelo FULL FELX, que te permite trabajar de manera híbrida, con una frecuencia de presencialidad de 2 veces por semana el día y horario que mejor se acomode al colaborador.

Asimismo, hemos seguido trabajando en Tolerancia Cero frente al Hostigamiento Sexual Laboral; desplegando por segundo año la encuesta ELSA (espacios laborales sin acoso) con Genderlab. obteniendo 5% en hombres y 4% en mujeres que declaran haber pasado por una situación de HSL la reconozcan o no como tal, respecto al 2021 que teníamos un 47% y 31% respectivamente.

Nuestras Metas

Tenemos una aspiración en el frente de balance de género de llegar a un nivel equitativo sobre todo en los niveles superiores de la organización. Considerando que son los niveles que menor rotación tienen, el objetivo es aprovechar las oportunidades para atraer talento femenino que cumpla con el perfil para esas posiciones y/o desarrollar colaboradoras para que estén preparadas a asumir esas posiciones

Nuestras Perspectivas

Para el 2023, buscamos seguir trabajando en el balance de género, con foco en el desarrollo de mujeres que destaque por su desempeño en la organización y atraer talento femenino a las áreas en las que son minoría.

A continuación, la evolución del Programa en cada uno de los frentes:



Balance de Género

Cuadro N° x – Balance de Género en Directorios
(% Mujeres) - 2021 vs. 2022

Balance de Género (Mujeres/Total Segmento) %	2021	2022
# Mujeres	1	1
# Hombres	8	8
Total	11%	11%

Cuadro N° x – Balance de Género según categorías laborales
(% Mujeres) - 2021 vs. 2022

Balance de Género (Mujeres/Total Segmento) %	2021	2022
Líderes senior	20%	20%
Mandos medios	46%	46%
Colaboradores no gerenciales	69%	64%
Total	68% ²³	66%

Reconocemos que, a pesar de los esfuerzos y avances, las mujeres aún hoy enfrentan desigualdades históricas en salud, educación y empleo, así como diversas formas de violencia. Creemos que esta realidad se puede cambiar y que es importante hacerlo.

Por ese motivo, hemos implementado el indicador de ternas paritarias para los procesos de selección, identificando el género minoritario de las áreas para considerar esta variable dentro del proceso de selección, con el objetivo de tener candidatos de ambos géneros en todos los procesos y buscando cumplan siempre los requisitos en los niveles deseados. Asimismo, implementamos herramientas para los líderes para llevar una entrevista sin sesgos y aprovechamos los momentos claves para reforzar temas de sesgos y estereotipos durante los diferentes momentos que vive el colaborador, también manteniendo los talleres y la campaña de comunicación enfocados en identificación de sesgos inconscientes.

Si bien contamos con el 66 % de colaboradoras mujeres,²² a medida que vamos ascendiendo por la pirámide de la fuerza laboral aparecen mayores brechas entre la participación de mujeres y hombres. Por ello, hemos puesto el foco en los Directorios, líderes senior y mandos medios. Respecto del Directorios, y en línea con Credicorp, el objetivo que planteado desde el 2021 en la actualización de la [Política de Gobierno Corporativo](#) fue el de tener al menos dos directoras. Al 2022 contamos con el 11 % de representación femenina en el Directorio.

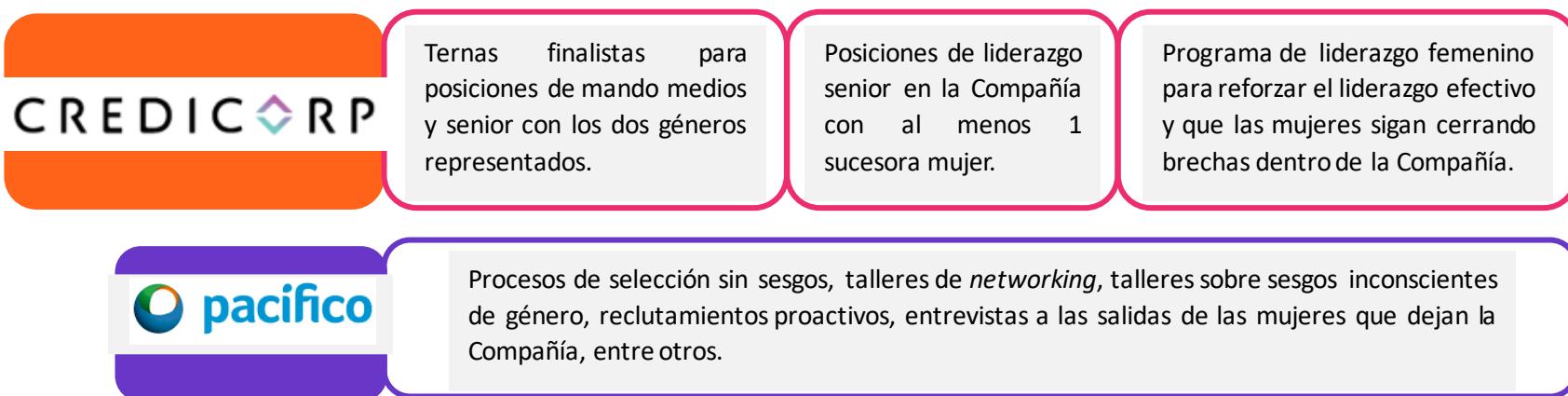
²² 1608 mujeres y 823 hombres - Dic_GRI CGeneral_Katerin_Iván (003)

²³ 1737 mujeres de 2563 total de colaboradores según Reporte de Sostenibilidad 2021.

En lo que se refiere a posiciones de liderazgo en la Compañía, entre 2021 y 2022, el balance de género para líderes senior y mandos medios ha permanecido prácticamente igual (Líderes senior 17% vs 20%, y Mandos medios 38% vs 39%), con desafíos importantes. Para obtener más detalle de la información revisar el [anexo 12.3.1. Indicadores de diversidad \(33\)](#) (GRI 405-1)

No encontramos enfocados en identificar y desplegar iniciativas de mejora del balance desde el corporativo hacia Pacífico (ver cuadro siguiente con el detalle de las principales iniciativas desplegadas). En adelante, buscamos generar cambios efectivos e incluir más mujeres en posiciones de liderazgo.

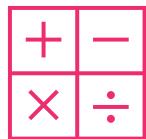
Cuadro N° x – Principales iniciativas desplegadas en 2022



Brecha Salarial

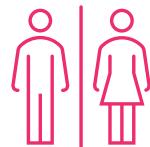
En este frente de trabajo, buscamos analizar de forma recurrente la brecha salarial y entender si se debe a factores de género. Con ese propósito, venimos monitoreando el *equal pay gap*, el cual analiza las diferencias salariales entre hombres y mujeres para posiciones con niveles similares de responsabilidad y que

se encuentran dentro de la misma banda salarial. Este indicador analiza las diferencias salariales entre hombres y mujeres para posiciones con niveles similares de responsabilidad y que se encuentran dentro de la misma banda salarial. Debido a que el cálculo de este indicador se realiza sobre la base de la compensación total anual, debe esperarse hasta marzo del año siguiente, cuando se completa la compensación del ejercicio en cuestión. Este cálculo se ha realizado 2 veces: la primera vez en 2021 (para el año fiscal 2020), y la segunda vez en 2022 (para el año fiscal 2021).



¿Cómo se calcula?

$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Promedio Compensación Total Anual mujeres}}{\text{Promedio Compensación Total Anual hombres}}$$



¿Qué significa el signo de la brecha salarial?

- Brecha negativa: los hombres tienen una cuenta mayor
- Brecha positiva: las mujeres tienen una cuenta mayor

Conciliación laboral, familiar y personal / Equilibrio vida – trabajo

(GRI 401-2) (GRI 401-3)

Dado que un buen equilibrio vida – trabajo es esencial para asegurar el bienestar de nuestros colaboradores, decidimos examinar este concepto mirando nuestro rol como empresa en nuestra encuesta de clima laboral 2022, a través de la introducción del siguiente enunciado: “Mi empresa brinda las condiciones necesarias para que exista armonía en los aspectos laboral, familiar y personal de mi vida” (en 2021 el enunciado fue: “Mi horario y ritmo de trabajo actual me permiten tener equilibrio entre mi trabajo y vida personal”).

Nuestros resultados en la encuesta de clima laboral nos muestran que no existe brecha de conciliación entre hombres y mujeres, ambos presentando una favorabilidad de 82% a la pregunta referida a si la empresa brinda las condiciones necesarias para que exista equilibrio en los aspectos laboral, familiar y personal.

La tabla también nos indica que afrontamos desafíos significativos para cerrar la brecha de género para el balance trabajo-vida, particularmente en el caso de líderes senior. La brecha es menos significativa el caso de mandos medios.

Venimos trabajando en identificar y analizar los beneficios e iniciativas que se tienen tanto a nivel corporativo como de subsidiarias para promover una mejor conciliación entre la vida familiar, laboral y profesional. El objetivo es reducir la brecha de género existente, particularmente en el segmento de líderes.

Por ese motivo, buscando que nuestros colaboradores tengan un equilibrio en su vida personal y laboral, desplegamos nuestro modelo de trabajo híbrido incorporando la presencialidad de manera más recurrente, siendo la recomendación asistir 2 veces por semana a la oficina, el día y en el horario que cada colaborador coordine con su líder y equipo, fomentando la flexibilidad de tiempo.

Asimismo, lanzamos nuestro beneficio de retorno progresivo después de la licencia de maternidad, que permite a nuestras colaboradoras retornar a sus labores en menor cantidad de horas hasta los 7 meses de su bebé. Y para los padres ampliamos la licencia de paternidad, dando 20 días adicionales a los 10 que indica la ley.

(GRI 405-2)

Hostigamiento Sexual Laboral (HSL)

Nuestra Política y Cultura de Tolerancia Cero frente al HSL está en el centro de nuestra estrategia para abordar este problema, incluida la concientización y la educación sobre qué es Hostigamiento Sexual Laboral (HSL), los mecanismos de denuncia, así como alentar a los colaboradores a reportar incidentes de HSL, en caso sean testigos o víctimas directas. Por segundo año somos miembros de la iniciativa internacional [ELSA](#) (Espacios Laborales Sin Acoso), creada por [Genderlab](#) con el apoyo del [Banco Interamericano de Desarrollo - BID](#), de la cual hemos registrado una avance desde el 2021 al 2022.

En este sentido, nos gustaría destacar dos aspectos: la comprensión del tema y el conocimiento del sistema de prevención. En la última medición hemos avanzado en la comprensión de las preguntas, como pueden ver, más personas en Pacífico respondieron correctamente estas preguntas que en años anteriores y también superamos nuestros puntos de referencia 2022 para Perú y la región.

En cuanto al conocimiento del sistema de prevención del HSL, los resultados indicaron que hemos mejorado significativamente el conocimiento y la capacitación sobre el sistema de prevención de casos del HSL. Continuaremos esforzándonos para mejorar aún más la conciencia y el conocimiento sobre este tema siempre adheridos a nuestra Política y Cultura de Tolerancia Cero frente al HSL.

2.3.4. *Velando por la salud de nuestros colaboradores*

Hace referencia a políticas y programas que promuevan la salud física, integridad y bienestar de los colaboradores, logrando con ello un buen clima laboral.

En Pacífico Seguros contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) alineada a los requisitos legales y normativos establecidos en la Ley SST 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo), su reglamento y sus modificatorias, las relacionadas a la normativa sanitaria en materia de prevención contra el COVID-19 y otras que impactan a nuestro Sistema de Gestión SST²⁴

El alcance de nuestro Sistema de Gestión SST incluye a todos nuestros colaboradores y practicantes a nivel nacional de Pacífico, así como a todas nuestras actividades desarrolladas, servicios y procesos que se desarrollen en las instalaciones o a nombre de Pacifico Seguros por el personal proveedor al interior de nuestras instalaciones y a nuestros clientes²⁵ (3.3) (GRI 403-1) (GRI 403-8)

Nuestra visión como Pacífico Salud es fomentar una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, bajo la metodología del ciclo de mejora continua: Planear, hacer, verificar y actuar. Donde se establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua y proactiva de los peligros, mediante procedimientos internos, Mapas de Riesgos y la aplicación de matrices de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC).

Las medidas de control que aplicamos para los peligros y riesgos son diseñadas e implementadas por diversos equipos de Pacífico Salud. Estas se encuentran detalladas y calendarizadas, dentro del Plan y Programa Anual de SST. Los controles incluyen, por ejemplo, el desarrollo de las 4 capacitaciones regulatorias y los comunicados para sensibilizar e interiorizar la cultura de prevención de riesgos laborales.

Nuestros Logros

En el 2022, en materia de salud y seguridad en Pacifico:

- Hemos reportado cero 0 accidentes laborales desde enero hasta diciembre 2022.

²⁴ GRI 403-1 403-10 Salud - Paola Garcia

²⁵ GRI 403-1 403-10 Seguros - Paola Garcia

- Hemos dado Cumplimiento del Programa Anual de SST (inspecciones, comités SST, entre otras actividades) bajo los lineamientos legales.

Nuestras Metas

Nuestra meta más representativa en esta materia es la implementación de la Norma Internacional ISO 45001:2018 al 2023 y la Automatización al 100% el SGSST al 2023.

Nuestras Perspectivas

- Frecuencia progresiva en el retorno de los colaboradores al centro laboral (sistema híbrido).
- Aumento de las fiscalizaciones laborales por parte de entes reguladores.

Asimismo, desarrollamos un proceso de investigación que incluye la participación de los colaboradores y del Comité de SST. Mediante la recolección de información podemos determinar la causa raíz y así establecer planes de acción que eviten la recurrencia de tales sucesos.

Herramienta	Descripción breve	Mecanismo de control o aseguramiento de calidad	Cargos de las personas que ejecutan o usan la herramienta.
Procedimiento de Gestión de Proveedores	Se establece los mecanismos de control que permitan supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de las empresas proveedoras que brindan servicios dentro de las instalaciones de Pacífico Salud	"Declaración Jurada de SST Protocolo para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 Identificación de Nivel de Riesgos SST de Proveedores. Matriz de Cumplimiento de Requisitos SST. Evaluación de Proveedores (auditorías)"	Todos los colaboradores

Dado que la participación de los colaboradores y terceros forma parte de nuestro sistema de Gestión de SST, contamos con una cuenta de correo electrónico para recibir reportes, notificaciones, consultas, dudas o sugerencias, además de comunicaciones de todo tipo sobre actos y condiciones subestándares.

Herramienta	Descripción breve	Cómo el mecanismo protege al denunciante
Cuenta de correo electrónico: cumplimiento@pacifico.com.pe	Correo utilizado para recibir los reportes de los proveedores y de las Unidades Usuarias a cargo de los proveedores respecto a las condiciones o actos inseguros, accidentes e incidentes y enfermedades, incluido el COVID-19.	Para proteger al denunciante ante posibles represalias, se han establecido medidas dentro del Reglamento Interno. Asimismo, el tratamiento de la información es anónima y confidencial.

Es importante mencionar y detallar cómo los servicios de salud e higiene ocupacional contribuyen a la identificación, prevención y mitigación de los peligros y riesgos que puedan impactar en la salud de nuestros colaboradores.

<p>El servicio de atención de casos COVID-19</p> <p>Se encarga de la atención de los reportes de colaboradores, realizando el seguimiento médico durante la enfermedad, brindando recomendaciones para la recuperación de su salud, derivación a los establecimientos de salud para la atención médica; y al final brindando el alta para el retorno al trabajo.</p>	<p>El servicio de población vulnerable</p> <p>Realiza la evaluación del riesgo individual de los colaboradores considerados como de riesgo alto para COVID-19, determina la aptitud para el retorno al trabajo presencial y hace seguimiento de su condición de salud, para verificar el control adecuado de la salud de los colaboradores, contribuyendo a disminuir el riesgo de enfermedad grave ante la exposición a la COVID-19.</p>	<p>Servicio de monitoreo de agentes ocupacionales</p> <p>Ayuda a determinar si los peligros a los que se exponen los colaboradores se encuentran en niveles adecuados para evitar daños y dan recomendaciones para su mejor control.</p>
<p>Servicio de Gestión de salud ocupacional</p> <p>Se encarga de realizar las actividades del Programa de SST y de la vigilancia ocupacional, brindando las recomendaciones generales y específicas a grupos de exposición similar y población vulnerable. Así también se encargan de la vigilancia de los colaboradores con enfermedades comunes con incapacidad prolongada y aquellos con lesiones ocasionadas por accidentes de trabajo</p>	<p>Servicio de exámenes médicos ocupacionales</p> <p>Se encarga de ejecutar los exámenes de acuerdo con los protocolos establecidos por el médico ocupacional</p>	

También contamos con una plataforma virtual mediante la cual se registra la documentación médica con respecto a casos COVID-19, vacunas, gestantes o en período de lactancia y casos especiales. Asimismo, se cuenta con registros médicos ocupacionales según normativa vigente.²⁶ (GRI 403-2) (GRI 403-3) (GRI 403-7)

²⁶ GRI 403-1 403-10 Seguros - Paola García

Formación y Capacitación en SST

Contamos con un Programa anual de capacitación y sensibilización en temas de SST. Este ofrece cursos regulatorios, que aplican a todos los colaboradores:
(GRI 403-5) (GRI 403-9)

27

SST 1: Combatiendo al COVID-19 con medidas de prevención

SST 2: Conociendo nuestro Sistema de gestión SST

SST 3: Construyendo ambientes de trabajo seguros y saludables

SST 4: Conoce cómo actuar frente a emergencias

SST 5: Aprende a prevenir riesgos de seguridad y salud en el trabajo

Retorno seguro

Actividades y medidas de protección adicionales para proteger la salud y el bienestar de los colaboradores durante la pandemia.

²⁷ GRI 403-1 403-10 Salud - Paola Garcia

3. Datos complementarios

3.1. Nuestros grupos de interés

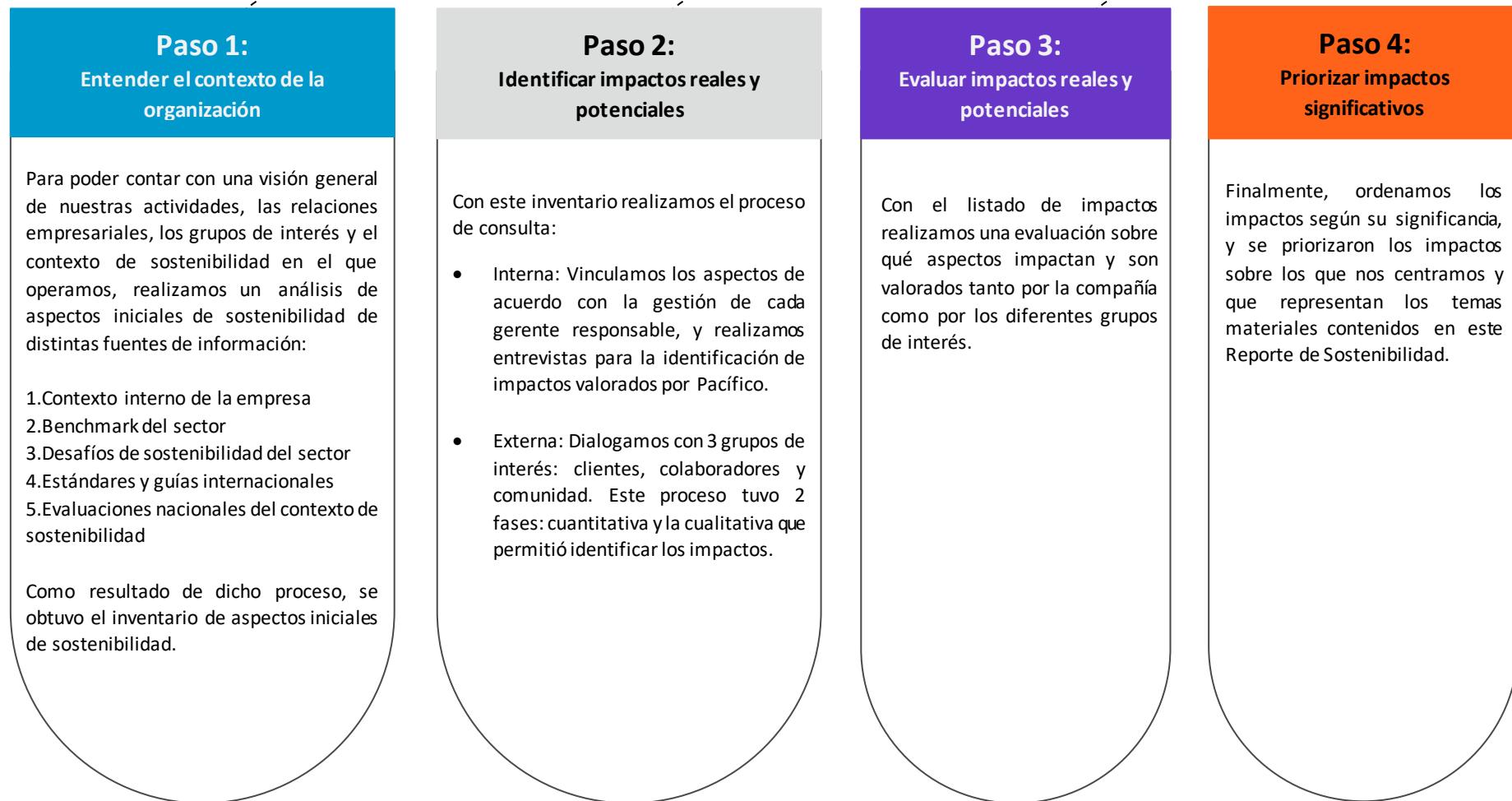
(GRI 2-29 Enfoque para la participación de las partes interesadas)

3.2. Sobre este reporte

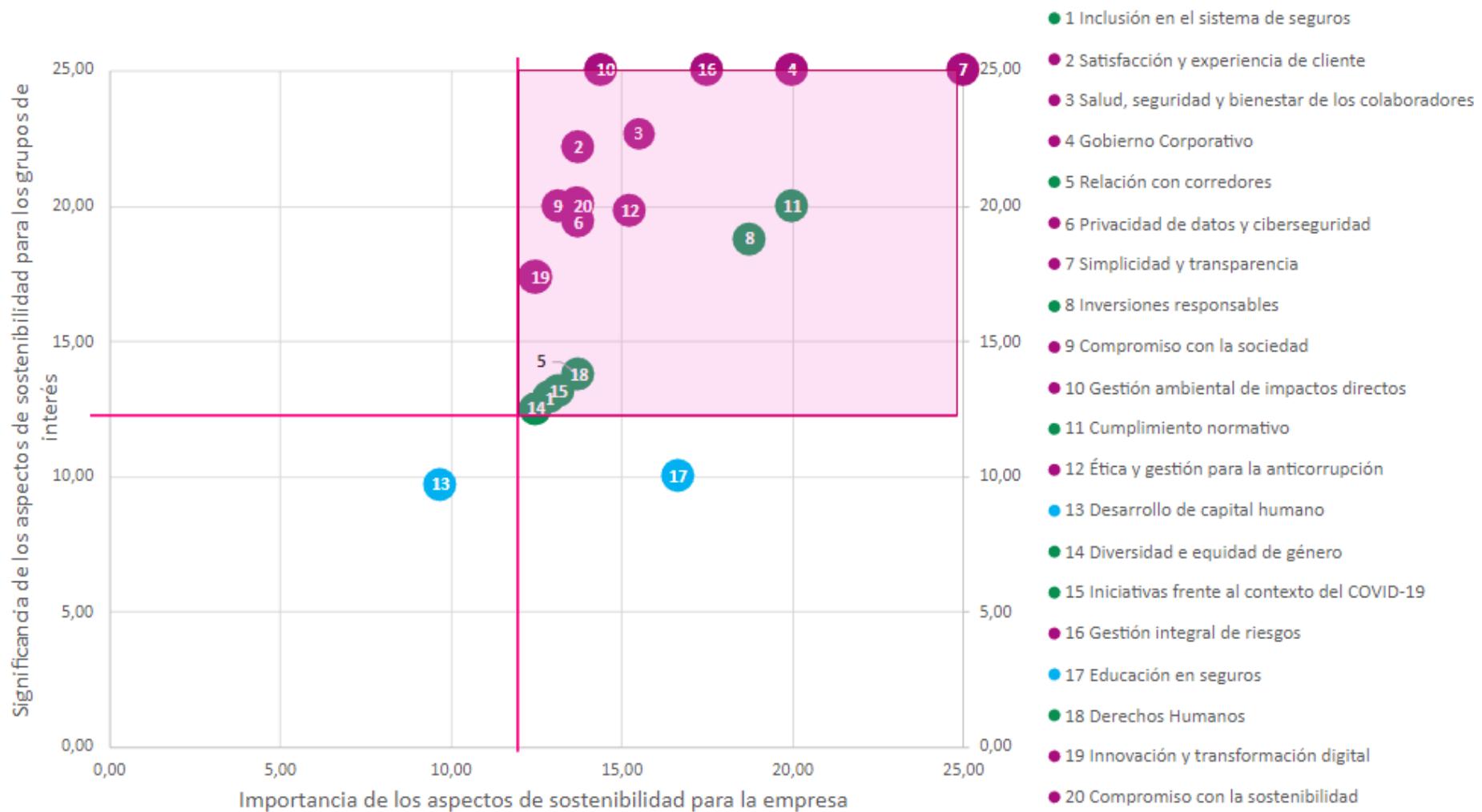
(GRI 2-2 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados) (GRI 2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto)

3.2.1. Nuestro proceso de materialidad

Para el proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2022, alineado a los Estándares Internacionales del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), se consideraron las etapas que sugiere la metodología de GRI que permite la identificación y priorización, junto a los grupos de interés, de aquellos temas materiales e impactos reales y potenciales de nuestra actividad en la economía, el ambiente y las personas, incluyendo los impactos en los derechos humanos: (GRI 3-1)



Como resultado del proceso descrito, obtuvimos una Matriz de Materialidad que muestra la prioridad de los temas o aspectos de sostenibilidad, siendo los ítems con mayor puntaje los de mayor impacto: (GRI 3-2)



Aspectos materiales estratégicos
Aspectos materiales relevantes
Aspectos materiales importantes

- Los aspectos materiales reportados en el 2021 no difieren mucho de los aspectos reportados este año, por lo tanto, podemos decir que nuestro rumbo es correcto.
- Los aspectos de sostenibilidad de Cumplimiento Normativo y Ética y Gestión para la anticorrupción se reportaron en el 2021 bajo el nombre de Ética y Cumplimiento

3.3. Tablas de indicadores sociales

Número de colaboradores por categoría laboral, por región, y sexo (GRI 2-7)²⁸

Provincias	Contrato permanente				Contrato temporal			
	Jornada Completa		Jornada reducida		Jornada Completa		Jornada reducida	
	M	H	M	H	M	H	M	H
AMAZONAS	0	0	0	0	0	0	0	0
ANCASH	21	3	0	0	0	0	0	0
APURIMAC	0	0	0	0	0	0	0	0
AREQUIPA	131	28	0	0	0	0	0	0
AYACUCHO	7	3	0	0	0	0	0	0
CAJAMARCA	6	0	0	0	0	0	0	0
CUZCO	46	13	0	0	0	0	0	0
HUANCAVELICA	0	0	0	0	0	0	0	0

²⁸ Dic_GRI CGeneral_Katerin_Inván (1)

HUANUCO	26	1	0	0	0	0	0	0	0
ICA	17	2	0	0	0	0	0	0	0
JUNIN	8	5	0	0	0	0	0	0	0
LA LIBERTAD	74	12	0	0	0	0	0	0	0
LAMBAYEQUE	40	9	0	0	0	0	0	0	0
LIMA	1,140	730	0	0	6	7	0	0	0
LORETO	19	5	0	0	0	0	0	0	0
MADRE DE DIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MOQUEGUA	3	0	0	0	0	0	0	0	0
PASCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PIURA	41	9	0	0	0	0	0	0	0
PROV. C. CALLAO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN MARTIN	14	3	0	0	0	0	0	0	0
TACNA	3	0	0	0	0	0	0	0	0
TUMBES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UCAYALI	12	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1,608	823	0	0	6	7	0	0	0

Total de colaboradores	2444
Total de colaboradores con contrato permanente	2431
Total de colaboradores con contrato temporal	13

Fluctuaciones significativas en el número de colaboradores(as) durante el 2022 (GRI 2-7)

	Número de colaboradores(as)		
	2020	2021	2022
	2984	2563	2444
Fuerza de ventas	1911	1516	1313
Colaboradores staff	1073	1047	1131

Comunicación y formación sobre políticas anticorrupción (directores) (GRI 205-3)²⁹

Indicadores	Categoría	Miembros de órgano de gobierno	Porcentaje (%)
Comunicación de políticas	Directores	7	100
Formación	Directores	7	100

Comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción (GRI 205-3)

	Número total de los colaboradores	Número total de los colaboradores a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción	Porcentaje de los colaboradores a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
		529	529
Lima	529	529	100%
Provincias	2030	2030	100%

²⁹ Agos_GRI 205 Etica y Anticorrupción_Anghelina Morales

Formación sobre anticorrupción (GRI 205-3)

	Número total de los colaboradores	Número de colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción	Porcentaje de colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción
Lima	529	529	100%
Provincias	2030	2030	100%

Número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción (GRI 205-3)

Tipo de socio de negocio	Número de socios de negocio por tipo	Número total de socios de negocio por tipo que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción	Porcentaje de socios de negocios por tipo a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Corredores (*)	300	300	100%
Proveedores (*)	1049	1049	100%

Tipo de socio de negocio	Número de socios de negocio por tipo	Número de socios de negocios por tipo que haya recibido formación sobre anticorrupción	Porcentaje de socios de negocios por tipo que haya recibido formación sobre anticorrupción
Corredores	300	39	13%
Abogados	13	12	92%

(*) Las políticas se comunicaron a un representante de la organización

El número total y la tasa de rotación de empleados (ceses) por grupo de edad, sexo y región. (GRI 401-1)³⁰

Lugar/Sexo	Categoría laboral: Líderes Senior					Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo			
Lima y Callao	0	18	15	33	100.00%		
Mujeres	0	6	2	8	24.24%		
Hombres	0	12	13	25	75.76%		
Provincias	0	0	0	0	0.00%		
Mujeres	0	0	0	0	0.00%		
Hombres	0	0	0	0	0.00%		
Total por grupo de edad	0	18	15	33			
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	0.00%	54.55%	45.45%				

Lugar/Sexo	Categoría laboral: Mandos medios					Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo			
Lima y Callao	0	65	21	86	96.63%		
Mujeres	0	33	7	40	44.94%		
Hombres	0	32	14	46	51.69%		
Provincias	0	2	1	3	3.37%		
Mujeres	0	1	0	1	1.12%		
Hombres	0	1	1	0	0.00%		

³⁰ Copia de Dic_GRI 401_Íván Rodríguez (003)

Total por grupo de edad	0	67	22	89
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	0.00%	75.28%	24.72%	

Categoría laboral: Colaboradores no gerenciales Grupo Salarial A						
Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo	
Lima y Callao	208	500	46	754	95.56%	
Mujeres	105	234	25	364	46.13%	
Hombres	103	266	21	390	49.43%	
Provincias	5	29	1	35	4.44%	
Mujeres	5	19	1	25	3.17%	
Hombres	0	10	0	10	1.27%	
Total por grupo de edad	213	529	47	789		
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	239.33%	594.38%	52.81%			

Categoría laboral: Colaboradores no gerenciales Grupo Salarial B

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	37	130	16	183	91.04%
Mujeres	23	78	14	115	57.21%
Hombres	14	52	2	68	33.83%
Provincias	0	17	1	18	8.96%
Mujeres	0	15	1	16	7.96%
Hombres	0	2	0	2	1.00%
Total por grupo de edad	37	147	17	201	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	41.57%	165.17%	19.10%		

Categoría laboral: FFVV

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	89	535	169	793	62.69%
Mujeres	58	406	142	606	47.91%
Hombres	31	129	27	187	14.78%
Provincias	61	336	75	472	37.31%
Mujeres	49	291	54	394	31.15%
Hombres	12	45	21	78	6.17%
Total por grupo de edad	150	871	244	1265	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	168.54%	978.65%	274.16%		

El número total y la tasa de rotación de empleados (ceses) por grupo de edad, sexo y región. (GRI401-1)

Lugar/ Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de rotación
Lima y Callao	155	375	20	550	57.71%
Mujeres	94	271	14	379	39.77%
Hombres	61	104	6	171	17.94%
Provincias	135	262	6	403	42.29%
Mujeres	106	201	4	311	32.63%
Hombres	29	61	2	92	9.65%
Total por grupo de edad	290	637	26	953	
Tasa de rotación	30.43%	66.84%	2.73%		

El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional (GRI 404-3)³¹

Por sexo:

Sexo	Nº de colaboradores evaluados	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	%
Mujeres	493	495	99.6%
Hombres	481	486	99.0%
Total	974	981	99.3%

Por categoría laboral:

Categoría Laboral	Nº	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	%
Líderes Senior	25	27	92.6%
Mandos Medios	81	81	100.0%
Colaboradores no gerenciales	868	873	99.4%
Total	974	981	99.3%

³¹ Dic_GRI 404-3_Ivan Rodriguez_ok

Por sexo y categoría laboral:

Categoría laboral	Género	Nº de colaboradores evaluados	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	% de colaboradores evaluados	% de colaboradores evaluados por categoría
Líderes Senior	Hombres	18	20	90%	72%
	Mujeres	7	7	100%	28%
Mandos Medios	Hombres	48	48	100%	59%
	Mujeres	33	33	100%	41%
Colaboradores no gerenciales	Hombres	416	418	100%	48%
	Mujeres	452	455	99%	52%
Total		974	981		

Diversidad en órganos de gobierno y empleados (GRI 405-1)³²

Directorio:

Directorio Pacífico Seguros	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Hombres			7	7
Mujeres			1	1
Total	0	0	8	8

³² Dic_GRI 405_Silvana Fernández_Iván R

Empleados:

Empleado de Pacífico Seguros						
Categoría laboral Las categorías laborales deben derivar del propio sistema de recursos humanos. Por ejemplo: gerencia, mando medio, profesionales, técnicos, practicantes.	Género	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	
Líderes senior	Hombres	0	12	10	22	
	Mujeres	0	5	2	7	
Mandos medios	Hombres	0	36	16	52	
	Mujeres	0	38	5	43	
Colaboradores no gerenciales: Grupo salarial A	Hombres	103	281	17	401	
	Mujeres	114	265	23	402	
Categoría laboral: Grupo salarial B	Hombres	15	57	2	74	
	Mujeres	21	95	14	130	
Categoría laboral: FFVV	Hombres	46	187	48	281	
	Mujeres	124	717	191	1032	
	Total	423	1693	328	2444	

Indicador de diversidad: Extranjeros

Empleado de Pacífico Seguros	Otro indicador de diversidad: Extranjeros	Otro indicador de diversidad:	Otro indicador de diversidad:	Total
Líderes senior	1			-
Mandos medios	5			-
Colaboradores no gerenciales	4			-
Categoría laboral: otros	0			-
Total	10	-	-	-

Indicador de diversidad: Mujeres en posiciones gerenciales

Indicador de Diversidad	Porcentaje
Mujeres en puestos gerenciales	Como % de la fuerza laboral gerencial 2%
Mujeres en posiciones gerenciales junior, es decir, primer nivel de gestión	Como % del total de posiciones gerenciales junior 43%
Mujeres en alta gerencia, es decir, máximo a dos niveles por debajo del CEO o puestos comparables	Como % del total de puestos de alta gerencia 27%
Mujeres en puestos gerenciales con funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas; excluir funciones de soporte)	Como % de todos los gerentes en dichas funciones 35%

Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres (GRI 405-2)³³

Empleado de Pacífico Seguros	Salario base promedio		Ratio	Remuneración promedio (Salario base más cantidades adicionales pagadas a un trabajador. Cabe mencionar a modo de ejemplo de cantidades adicionales pagadas a un trabajador aquellas basadas en los años de servicio; las bonificaciones, incluido dinero en efectivo y patrimonio, como acciones o participaciones; los pagos de beneficios; las horas extras; el tiempo adeudado y cualquier asignación adicional, como prestaciones de transporte, vivienda y cuidado de niños.)	Ratio
	Hombres	Mujeres			
Mandos medios	251,753	233,731	1.08	329,206	1.09
				302,980	
Colaboradores no gerenciales - Categoría salarial A	94,444	82,148	1.15	118,237	1.15
				102,560	
Categoría laboral: Categoría salarial B	36,485	39,361	0.93	44,251	0.93
				47,740	
Categoría laboral: FFVV	-	-	#DIV/0!	64,126	1.14
				56,029	

³³ Dic_GRI 405_Silvana Fernández_Íván R

Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo

(GRI 403-9)³⁴

Indicador	EPS	SEGUROS	EN CONJUNTO
Nº Trabajadores	603	2444	3047
Cumplimiento del Programa SST	98%	98%	98%
Participación de Capacitación (4 capacitaciones SST)	97%	91%	94%
Reconocimiento AWARDS (Nº Trabajadores reconocidos)	3	3	6
Monitoreos de agentes Ocupacionales (Alcance de colaboradores)	81	267	348
Cantidad de colaboradoras Gestantes	13	49	62
Evaluaciones y capacitaciones con condición de discapacidad	1	2	3
Colaboradores atendidos por COVID-19	207	1005	1212
Evaluaciones medicas	77	319	396
Indicador de Accidentabilidad (Trabajadores)			
Total de fatalidades registrables (TRF)	0	0	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	0	0	0
Total de lesiones registrables (TRI)	0	4	4
Número de días perdidos	0	16	16
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	0	0.801	0.660
Índice de severidad (SR)	0	3.205	2.641
Índice de accidentabilidad	0	0.003	0.002
Número de horas trabajadas	1,066,880	4,992,420	6,059,300
Fallecimientos por enfermedades ocupacionales	0	0	0
Número de enfermedades ocupacionales	0	0	0

³⁴ Consolidado Pacifico – Dante Velasquez

3.4. Tablas de indicadores ambientales

Consumo de energía dentro de la organización (GRI 302-1)³⁵

Consumo de energía	Unidad	2022
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables (incluidos todos los tipos de combustibles utilizados)	Julio o Giga julios	21
Diésel	Julio o Giga julios	20.59
GLP	Julio o Giga julios	0
Gas Natural	Julio o Giga julios	0
Gasolina	Julio o Giga julios	0
Carbón	Julio o Giga julios	0
Otra fuente: (Si aplica)	Otra fuente: (Si aplica)	0
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables	Julio o Giga julios	0
Otra fuente: (Si aplica)	Otra fuente: (Si aplica)	0
Consumo total de electricidad	Julio o Giga julios	5,554
Consumo total de calefacción	Julio o Giga julios	0
Consumo total de refrigeración	Julio o Giga julios	0
Consumo total de vapor	Julio o Giga julios	0
Consumo total de energía (Combustible no renovable consumido + Combustible renovable consumido + Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir)	Julio o Giga julios	5,575

³⁵ Dic_GRI302_Katherine Campos final

Consumo de agua (GRI 303-5)

Consumo de agua	Unidad	2022
Extracción total de agua	millones de metros cúbicos	16.92
Agua de proveedores de agua municipales, servicios públicos o privados, y otras organizaciones implicadas en el suministro de agua	millones de metros cúbicos	16.92

Emisiones directas e indirectas de GEI (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)³⁶

Categorías	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	T CO ₂ eq	% del total
Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI	8.24	0.01	0.04	52.64	60.93	3.92%
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	52.64	52.64	3.38 %
Generadores eléctricos	6.64	0.01	0.02	0.00	6.58	0.42%
Transporte de vehículos propios	1.40	0.00	0.01	0.00	1.41	0.09%
Extintores	0.30	0.00	0.00	0.00	0.30	0.02%
Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	426.16	0.66	0.73	0.00	427.54	27.48%
Consumo de electricidad	426.16	0.66	0.73	0.00	427.54	27.48%
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	851.13	0.84	4.06	0.00	856.03	55.03%
Viajes en avión	162.47	0.03	0.72	0.00	163.21	10.49%
Desplazamientos en taxis	9.49	0.00	0.07	0.00	9.56	0.61%
Desplazamiento del personal al trabajo	509.13	0.78	2.46	0.00	512.41	32.94%
Ambulancias	169.83	0.03	0.81	0.00	170.67	10.97%
Viajes terrestres nacionales	0.18	0.00	0.00	0.00	0.18	0.01%

³⁶ Informe final de Huella de Carbono

Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	155.29	49.73	0.11	0.00	205.14	13.19%
Consumo de papel y cartón	82.59	0.00	0.00	0.00	82.59	5.31%
Generación de residuos	0.00	49.63	0.00	0.00	49.63	3.19%
Consumo de agua	5.83	0.00	0.00	0.00	5.83	0.37%
Consumo Electricidad – Trabajo desde casa	66.87	0.10	0.11	0.00	67.08	4.31%
Total Huella de Carbono	1,440.82	51.24	4.9	52.64	1,549.64	100%
Huella de Carbono per cápita					0.51	

4. Índice de contenidos

4.1. GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

4.2. Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

5. Glosario de términos

Agilidad: Es la capacidad de diseñar los pasos a seguir en función del aprendizaje que surge de los resultados producidos por los pasos anteriores y de la habilidad de adaptarse a los cambios del contexto, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos de manera efectiva.

Agile@scale: El marco ágil escalado es un conjunto de patrones de flujo de trabajo y organización destinados a guiar a las empresas en el escalado de prácticas ágiles y ajustadas.

Analytics: Es entendido como el uso intensivo de datos, estadística y análisis cuantitativo, modelos predictivos y explicativos y gestión basada en hechos para dar soporte al proceso de toma de decisiones, la creación de ventajas competitivas y la generación de valor en las organizaciones.

B2B: Abreviatura de Business-to-Business (negocio a negocio), hace referencia a las transacciones comerciales entre empresas.

Benchmarking: Es una técnica utilizada para medir el rendimiento en comparación con pares.

Blueprint: Es una técnica que nos permite tener una visión doble sobre la experiencia vivida en el *Customer Journey* por parte del cliente y, por otro lado, la parte visible e invisible de las acciones que realiza la compañía por los distintos actores a lo largo de las interacciones.

Bootcamp: Programa de capacitación especializado y diseñado para que la organización logre desarrollar un determinado conjunto de habilidades para llevarlas a la práctica de una manera muy rápida adquiriendo conocimientos por medio de una experiencia dirigida en un ambiente inmersivo.

Checkout: Engloba todas las etapas que componen el proceso de compra online.

Customer journey o journey: Permite conocer la interacción, canales y elementos por los que éste atraviesa en los diferentes puntos de contacto en su proceso de compra.

Design thinking: Método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios.

Driver: Factores que dirigen un proceso en un trayecto.

Ecommerce: Consiste en el marketing y venta de productos o servicios a través de Internet. En definitiva, se basa en la migración del comercio tradicional a Internet, pero con aspectos específicos como su logística, los medios de pago o los aspectos legales.

EPPs: Los Equipos de Protección Personal (EPP) son una de las medidas de control más usadas para disminuir el nivel de riesgo a la que pueda estar expuesta una persona durante sus actividades diarias, y esto se debe a su bajo coste de implementación.

End to end: El principio de extremo a extremo es un marco de diseño en redes informáticas. En las redes diseñadas de acuerdo con este principio, garantizar ciertas características específicas de la aplicación, como la confiabilidad y la seguridad, requiere que residan en los nodos finales de comunicación de la red.

Employee journey: La trayectoria o camino que un empleado recorre dentro de nuestra organización desde que realiza el primer punto de contacto durante su postulación a un rol, hasta que se va (independientemente de las causas por las que esto suceda).

Equal pay gap: Igualdad de brecha salarial.

Fan coil: Es un dispositivo utilizado en la climatización residencial, comercial e industrial, que dispone de una batería o intercambiador de frío o calor y un ventilador.

Holding: Sociedad financiera que posee o controla la mayoría de las acciones de un grupo de empresas.

Insights & Design: Es información reveladora que define una posible área de oportunidad para actuar de forma relevante. Nos ayudan a identificar retos de diseño.

Machine Learning: Una disciplina del campo de la Inteligencia Artificial que, a través de algoritmos, dota a los ordenadores de la capacidad de identificar patrones en datos masivos y elaborar predicciones (análisis predictivo).

Net Promoter Score: Es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

OKR: Objetivos y resultados clave, estos son objetivos que se ponen las organizaciones para lograr crecimiento y mejora en diferentes ámbitos.

Outsourcing: Es el proceso mediante el cual una empresa se da la tarea de identificar un proceso en el que se puede incrementar la productividad u optimizar, pero para lograr lo que desea involucra a terceros que se subcontratan y serán los encargados de llevar a cabo la tarea o actividad.

Pricing: La fijación de precios es el proceso mediante el cual una empresa establece el precio al que venderá sus productos y servicios.

Share of wallet: La cuota de bolsillo es una forma de análisis utilizada en gestión de empresa que ayuda a los directivos a entender el volumen de negocio que una compañía consigue de determinados clientes.

Service Level Agreement(SLA): Un acuerdo de nivel de servicio, también conocidas por las siglas SLA, es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

Time-to-market: El tiempo de comercialización, es el tiempo que transcurre desde que se concibe un producto hasta que está disponible para la venta.

Top two box(TTB o T2B): La calificación TTB, T2B o top two box es una forma de analizar y comparar los resultados positivos de preguntas de encuestas de satisfacción tipo escala, a través de un indicador. De esta manera, el T2B o TTB es un indicador de resumen que suma los resultados de las dos categorías positivas más altas de la escala.

Workplace: Herramienta de comunicación que conecta a todos los miembros de una empresa. Usa funciones conocidas, como grupos, chat, salas y la transmisión de videos en vivo, para que las personas se comuniquen y trabajen en conjunto.



pacífico

¹Este término se refiere a la modernización y digitalización del sector asegurador y es parte de la tendencia tecnológica impulsada por el auge de las tendencias digitales. Fuente: <https://blog.lemontech.com/insurtech-que-es-como-funciona-significado-ejemplos/>