

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para *SERVIPERU* la responsabilidad social, característica distintiva del cooperativismo, forma parte de su naturaleza organizacional que responde a valores como la autoayuda, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, así como a los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad social y la preocupación por los demás.

Las actividades que desarrolla *SERVIPERU* responden a las necesidades de sus socios y clientes a quienes beneficia con servicios de calidad, logrando afianzar el compromiso de estos grupos de interés con la institución, y extiende sus beneficios a sus trabajadores, la comunidad y el entorno en el que opera, permitiéndoles mejorar su calidad de vida.

1.- OBJETIVO GENERAL

Fomentar en *SERVIPERU* una cultura de responsabilidad social, asumiendo un comportamiento ético y responsable en la provisión de los servicios que brinda, a fin de contribuir al mejoramiento y sostenible de la calidad de vida de los socios, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y la comunidad en la que se desenvuelve.

2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.1.- Desarrollar programas que respondan a necesidades sociales y culturales de los **socios, clientes y los colaboradores** poniendo en vigor sus *valores* en relación con el cuidado del medio ambiente.

2.2.- Desarrollar programas que respondan a necesidades sociales y culturales de la **comunidad**, promoviendo la participación voluntaria de los socios, directivos y colaboradores de *SERVIPERU* en acciones de solidaridad con poblaciones vulnerables, alineadas con las mejoras prácticas medioambientales.

2.3.- Promover buenas prácticas de Gobierno Corporativo, dando prioridad a la transparencia, la aplicación de valores éticos y la gestión de riesgos, reportando ante los diferentes grupos de interés los resultados de sus actividades y atendiendo las sugerencias recibidas para futuras acciones.

3.- PRINCIPIOS ORIENTADORES

3.1.- EN RELACIÓN CON LOS SOCIOS Y CLIENTES

Respondiendo a la confianza depositada por los socios y clientes, algunos de los cuales provienen de sectores de menores ingresos de la población, SERVIPERU contribuye en forma primordial al desarrollo de éstos de la siguiente manera:

- Estableciendo vínculos sólidos y permanentes, a través de su actividad empresarial y sus estrategias dirigidas a brindarles servicios de protección y previsión social de calidad.
- Fomentando la educación, la prevención de la salud y las tradiciones culturales de nuestras comunidades.
- Comprometiéndose a promover en el movimiento cooperativo y la comunidad un marco de colaboración, diálogo y relaciones de mutuo respeto y confianza.
- Preparándose permanentemente e innovando productos y servicios adecuados a las necesidades de sus socios y clientes.
- Fomentando el crecimiento y *la creación de valor a largo plazo*, desarrollando las capacidades profesionales y humanas de sus directivos y colaboradores y realizando esfuerzos en construir una empresa rentable y sostenible en el tiempo.
- Haciendo seguimiento periódico de la calidad de los servicios prestados a los socios y clientes, a través de sus unidades de Marketing y de atención al cliente, mediante encuestas que miden su satisfacción, y recibiendo importantes sugerencias para su mejoramiento continuo.
- Asumiendo el compromiso de elaborar y publicar anualmente información financiera y no financiera de sus actividades, en particular la Memoria Anual que incluye el *Informe financiero*; el *Informe de gobierno corporativo* y el *Informe de la Gestión de Riesgos*.

3.2.- EN RELACION CON LOS COLABORADORES

Los colaboradores constituyen un activo preponderante y son protagonistas del éxito empresarial y social de SERVIPERU, a quienes se les garantiza un puesto de trabajo digno y seguro, igualdad de oportunidades, una adecuada formación así como un trato justo y un buen clima laboral.

Promovemos entre nuestro personal valores positivos como las relaciones de confianza y colaboración a fin de alinear sus intereses con los de la empresa, que apoya a la creación de un ambiente propicio para el trabajo mejorando su autoestima y orgullo de pertenencia y elevando su eficiencia y productividad.

Fomentamos su seguridad, invertimos en su capacitación, en su crecimiento personal y desarrollo profesional, lo cual nos permite impulsar y retener el talento humano como objetivo estratégico de la empresa.

También las familias de nuestros colaboradores son personas cercanas a SERVIPERU y trabajar con ellas refuerza la lealtad de todos hacia la empresa. Extenderles algunos beneficios, capacitarlos, transmitir el trabajo que sus familiares realizan dentro de la empresa los convierte en aliados y en voceros del trabajo que realizamos.

3.3.- EN RELACION CON LA COMUNIDAD

SERVIPERU, construye sólidas relaciones con la comunidad donde desarrolla sus actividades mediante el apoyo al municipio y otras organizaciones públicas y sociales en jornadas orientadas a brindar servicios de salud y asistencia social a los distintos sectores de la población que conforma esta comuna. Asimismo, con las instituciones representativas de las cooperativas vinculadas, generando confianza y un sentimiento de pertenencia a una organización integracionista por excelencia, de la cual se sientan parte.

Contribuye al desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de la discriminación y las desigualdades sociales, que garantiza su supervivencia.

3.4.- EN RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE

SERVIPERU, como operador de la Clínica SERVISALUD, basa su política ambiental en el compromiso institucional de cumplir con las normas legales y otros requisitos aplicables, así como en la mejora continua de los procesos para reducir, controlar, mitigar y prevenir la contaminación por residuos sólidos, líquidos, químicos y gaseosos, contribuyendo con la protección del medio ambiente, prevención de la salud y mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad.

Asimismo, fomenta al interior de la organización el consumo racional de los recursos materiales como el agua, la energía eléctrica, el papel y otros, educando a los usuarios y colaboradores en buenas prácticas; adoptando tecnologías apropiadas para asegurar su consumo racional e impulsando el reciclaje adecuado y la reutilización del papel.

4.- RESPONSABLES:

- a) El Consejo de Administración de SERVIPERU, tiene la responsabilidad de aprobar y modificar la política de RS, así como la supervisión general de su correcta aplicación.
- b) El Gerente General, tiene la responsabilidad de difundir, implementar y asegurar el cumplimiento de la política de RS.

Lima, 25 de mayo del 2018.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACION